



# **IP Office 4.0**

## **Teléfono Estándar**

### **Aviso**

Si bien es cierto que se hizo todo lo posible para garantizar que la información en este documento fuera completa y exacta al momento de su impresión, Avaya Inc. no asume ninguna responsabilidad por ningún tipo de error. Es posible que se incorporen cambios y correcciones a la información en este documento en ediciones futuras.

### **Renuncia sobre la documentación**

Avaya Inc. no asume ninguna responsabilidad por modificaciones, adiciones ni anulaciones que se realicen en la versión original publicada de esta documentación, a menos que dichas modificaciones, adiciones o anulaciones fueran realizadas por Avaya.

### **Renuncia relativa a los enlaces o vínculos**

Avaya Inc. no asume ninguna responsabilidad por el contenido o la fiabilidad de ningún sitio web vinculado y al que se haga referencia en esta documentación. Avaya tampoco respalda necesariamente los productos, servicios o información que éstos describen u ofrecen. No podemos garantizar que estos enlaces o vínculos funcionarán todo el tiempo y no tenemos ningún control en cuanto a la disponibilidad de las páginas vinculadas.

### **Licencia**

EL USO O INSTALACIÓN DEL PRODUCTO EVIDENCIA LA ACEPTACIÓN DEL USUARIO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA PRESENTE Y LOS TÉRMINOS DE LA LICENCIA GENERAL DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, EN <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> ("TÉRMINOS DE LA LICENCIA GENERAL"). SI USTED NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS, DEBERÁ REGRESAR EL O LOS PRODUCTOS AL PUNTO DE VENTA DENTRO DE DIEZ (10) DÍAS DE HABERLOS RECIBIDO PARA SU REEMBOLSO O ACREDITACIÓN.

Avaya otorga al Usuario Final una licencia dentro de la amplitud de los tipos de licencia descritas a continuación. El número correspondiente de licencias y unidades de capacidad para las que se otorga la licencia será una (1), a menos que se especifique un número diferente de licencias o unidad de capacidad en la Documentación o en otros materiales disponibles para el Usuario Final. "Procesador designado" significa un solo dispositivo informático autosoportado. "Servidor" significa un Procesador designado que hospeda una aplicación de software a la que accederán usuarios múltiples. "Software" significa los programas de computadora en código objeto, originalmente bajo licencia de Avaya y en última instancia utilizado por el Usuario Final, ya sea como Producto autosoportado o preinstalado en el Hardware. "Hardware" significa los productos de hardware estándar, originalmente vendidos por Avaya y en última instancia utilizados por el Usuario Final.

### **Tipo(s) de Licencia: Licencia de Sistema(s) Designado(s) o "DS".**

El Usuario Final podrá instalar y utilizar cada copia del Software en solamente un Procesador designado, a menos que un número diferente de Procesadores designados se indique en la Documentación o en otros materiales a disposición del Usuario Final. Avaya podrá requerir que el o los procesadores se identifique(n) por tipo, número de serie, función clave, ubicación u otra designación específica, o a ser proporcionada por el Usuario Final a Avaya mediante medios electrónicos específicamente establecidos para este propósito.

### **Derechos de autor**

Excepto donde se estipule expresamente lo contrario, el Producto está amparado por los derechos de autor y otras leyes referentes a los derechos de propiedad exclusiva. La reproducción, transferencia y/o uso no autorizado podrá considerarse una ofensa tanto criminal como civil, de acuerdo con la ley pertinente.

### **Componentes de otros fabricantes**

Ciertos programas de software o partes del mismo incluidos en el Producto pueden contener software distribuido bajo acuerdos de terceros ("Componentes de terceros"), lo que puede contener términos que amplíen o limiten los derechos de utilizar ciertas partes del Producto ("Términos de terceros"). La información que identifica los Componentes de terceros y los Términos de terceros que corresponden a los mismos, se puede obtener en el sitio web de Avaya, en: <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

### **Intervención contra fraude para proteger a Avaya**

Si usted sospecha que ha recibido un tratamiento injusto a causa de fraude por peaje electrónico y necesita asistencia técnica, llame a la Línea de Intervención contra el Fraude de Peaje del Centro de Servicio Técnico, al número +1-800-643-2353 para los Estados Unidos y Canadá. Las vulnerabilidades de seguridad sospechada con los Productos de Avaya deberían comunicarse a Avaya enviando un mensaje de correo electrónico a: [securityalerts@avaya.com](mailto:securityalerts@avaya.com).

Para otros números telefónicos de asistencia, consulte el sitio web de Avaya (<http://www.avaya.com/support>).

### **Marcas comerciales**

Avaya y el logo de Avaya son marcas comerciales registradas de Avaya Inc. en los Estados Unidos de América y en otras jurisdicciones. A menos que se estipule de otra manera en este documento, las marcas identificadas con "®," "™" y "SM" son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicio, de Avaya Inc. El resto de las marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

### **Información sobre la documentación**

Para obtener las versiones más actuales de la documentación, visite el sitio web de asistencia de Avaya (<http://www.avaya.com/support>) o IP Office Knowledge Base (<http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/>).

### **Asistencia al cliente de Avaya**

Avaya proporciona un número telefónico que podrá usar para comunicar problemas o hacer preguntas sobre el centro de contactos. El número telefónico de asistencia es 1- 800- 242- 2121 en los Estados Unidos. Para otros números de teléfono de la asistencia, consulte el sitio Web de Avaya, en <http://www.avaya.com/support>

---

# Contenido

<b>El teléfono</b> .....	<b>1</b>
Acerca de esta guía.....	1
Hacer llamadas .....	1
Responder llamadas.....	1
Transferir llamadas.....	2
Llamada en espera.....	2
Remitir llamadas.....	2
Desviar llamadas.....	3
No interrumpir.....	3
Messengerie vocale .....	4
El administrador de sistemas.....	4
Códigos predeterminados de funciones y accesos predeterminados .....	5
Llamada privada.....	6
<b>Índice</b> .....	<b>7</b>



---

# El teléfono

---

## Acerca de esta guía

La presente guía indica cómo utilizar todas las funciones de su teléfono Avaya IP Office Análogo.

Para saber más sobre la configuración y la funcionalidad, consulte la Guía de referencia rápida correspondiente a su teléfono IP Office.

Podrá encontrar información adicional sobre Avaya IP Office en [www.avaya.com/support](http://www.avaya.com/support) y también en <http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase>.

---

## Hacer llamadas

### Para hacer una llamada a otra extensión:

Levante el auricular y disque el número. Si el número está ocupado Usted puede usar *Timbrado cuando la línea está libre* como a continuación:

1. Disque algún dígito y cuelgue. Cuando la extensión a la que llamó quede libre, escuchará el timbre del teléfono (tres veces).
2. Levante el auricular y la extensión marca automáticamente.

### Para hacer una llamada externa:

- Levante el auricular y disque o bien el número (no es necesario añadir un prefijo de llamada externa para obtener la línea externa) o sino utilice un código de *marcado rápido* (contacte a su administrador de sistemas para obtener una lista de sus códigos de marcado rápido).

Si oye un tono de ocupado mientras marca, es posible que la llamada no pueda realizarse. El administrador del sistema puede prohibir ciertas llamadas, como las llamadas a números de servicios especiales e internacionales.

---

## Responder llamadas

### Para responder una llamada que está sonando en su propia extensión:

- Levante el auricular. Las llamadas internas tienen un tipo de timbre único y las externas tienen un tipo de timbre doble.

### Para responder una llamada que está sonando en otra extensión:

Puede atender desde su propio teléfono con la opción de *captura de llamadas*. Levante el tubo y marque:

- **\*30**, para atender una llamada desde cualquier sitio.
- **\*31**, para atender una llamada dentro de su grupo.
- **\*32\*201#**, para atender la llamada de una determinada extensión, en este ejemplo, es la extensión 201.

### Nota

- Observe que si el teléfono llama por más tiempo del especificado (15 segundos de manera predeterminada), cualquier función de redireccionamiento que haya activado, activará, a su vez, otras funciones tales como el correo de voz o la remisión de llamadas.

## Transferir llamadas

Para transferir una llamada a otra extensión:

1. Para obtener tono de marcado presione **R** y coloque a su presente llamada en espera.
2. Disque el otro número de extensión. Usted puede o bien colgar cuando suene o esperar hasta que la otra extensión responda.

Si la llamada o es atendida o está ocupado, presione **R** para regresar a la llamada retenida. Si la persona con quién está hablando desea esperar hasta que se libere la extensión ocupada, la llamada puede ser colocada en *cola* en esta extensión como se muestra a continuación:

- Para colocar a la persona que llamó en retenida, presione **R**. Para obtener el tono de marcado presione **R** nuevamente.
- Para poner en cola la llamada en la extensión 201, marque **\*33\*201#**.

---

## Llamada en espera

**Llamada en espera** le avisa cuando si llega una llamada mientras está haciendo otra emitiendo un tono de llamada en espera con un sonido en un intervalo de seis segundos.

Si escucha la señal de Llamada en espera, presione **R** para poner la llamada presente en espera y para conectar con la nueva llamada. Para regresar a la llamada original presione **R** nuevamente.

Para activar la llamada en espera, marque **\*15**. Para apagarlo, marque **\*16**.

---

## Remitir llamadas

Sus llamadas pueden remitirse a otra extensión o a un número externo cuando:

- Está lejos de su escritorio (sin respuesta).

**o bien**

- Su extensión está ocupada (en todas las teclas de vista de llamada).

**o bien**

- No está en la oficina (por ejemplo, cuando está de vacaciones).

**A continuación se enumeran las opciones disponibles para la remisión de llamadas:**

- Para configurar el número a donde se remitirán las llamadas, marque **\*07\*201#** (en este ejemplo se remitirán a 201).
- Para activar la opción Remisión incondicional, (es decir, sin Grupo de búsqueda), marque **\*01**. Aparecerá una **D**. Para desactivarla, marque **\*02**.
- Para activar Remitir si ocupado, marque **\*03**. Para desactivarlo, marque **\*04**.
- Para activar Remitir si no responde, marque **\*05**. Para desactivarlo, marque **\*06**.
- Para activar Remitir llamadas de grupo de búsqueda, marque **\*50**. Para desactivarlo, marque **\*51**. Esta configuración es para activar Remitir incondicional solamente.
- Para cancelar todas las remisiones, marque **\*00**.

**Nota**

- Si cancela todas las remisiones también se cancelará cualquier **Sígueme** que haya programado.

**Nota**

- Su administrador de sistema puede haber configurado un número de remisiones a pedido suyo. De ser así, al presionar el código de asterisco de su extensión anulará el número configurado. *Remitir si no responde* no estará activo si está usando el correo de voz.

---

## Desviar llamadas

El sistema le permite desviar sus llamadas a otra extensión utilizando **Sígueme**. De manera distinta a **Remitir**, **Sígueme** sólo puede ser usado para desviar llamadas a otra extensión interna en la misma IP Office.

### Nota

- Si no atiende las llamadas en la extensión temporal, se remitirán a su correo de voz o al número de remisión de llamadas.

### Para utilizar **Sígueme** aquí desde otra extensión:

En este caso, **N** es su extensión local

- Marque **\*12\*N#** desde la extensión que está utilizando momentáneamente.
- Marque **\*13\*N#** para redirigir las llamadas nuevamente a su extensión antes de regresar.

### Para utilizar **Sígueme** a desde su extensión local:

En este caso, **N** es la extensión a la cual desea desviar sus llamadas.

- Marque **\*14\*N#** desde su propia extensión.
- Marque **\*14\*#** para cancelar cualquiera de las dos funciones desde su extensión.

### Notas

- Si usa la opción **Cancelar todas las remisiones**, su **Sígueme** también será cancelado.
- **Sígueme** no aplica en los siguientes tipos de llamadas:
  - Correo de voz Retorno de llamada
  - Retorno de llamada automático
  - Retener o regresar a estacionamiento

---

## No interrumpir

Si lo desea, puede optar por no recibir ninguna llamada o por recibir sólo las de algunas personas que figuren en su lista de excepciones:

- Para activar la función No interrumpir (con o sin excepciones), marque **\*08**. Para desactivarla, marque **\*09**.
- Para agregar un número a la lista de excepciones, marque **\*10\*N#**
- Para borrar un número de la lista de excepciones, marque **\*11\*N#**.

### Nota

- Las personas que lo llamen y que no se encuentren en su lista de excepciones oirán un tono de ocupado o serán redirigidas a su correo de voz.
- La única llamada que ignorará la regla de No interrumpir será solamente ua en donde Usted sea la persona que llama originalmente y luego realiza una transferencia no supervisada a otra extensión. Si esta extensión no contesta la llamada será redireccionada a Usted siendo quien originó la misma.

## Messengerie vocale

Podrá activar el correo de voz para permitir que las personas que llamen dejen mensajes cuando no esté en la oficina o cuando esté ocupado con otra llamada. Los mensajes de correo de voz se pueden recuperar interna o externamente desde cualquier teléfono. El sistema le permite configurar el correo de voz para entregarle los mensajes cuando cuelgue el teléfono: esta función se conoce como *Timbrado de correo de voz*.

### Nota

- No todos los sistemas admiten o cuentan con correo de voz instalado.

### Las siguientes opciones están disponibles para el correo de voz:

- Para activar el correo de voz, marque **\*18**. Para desactivarlo, marque **\*19**.
- Para recuperar el correo de voz, marque **\*17**.
- Para activar el Timbrado de correo de voz, marque **\*48**. Para desactivarlo, marque **\*49**.

Si marca un número mientras escucha sus mensajes, podrá invocar otras funciones:

- Una vez que los mensajes han sido enviados éstos serán retenidos en el sistema por 24 horas.
- Puede escuchar los mensajes de su correo de voz desde otra extensión, utilizando el PIN que el administrador del sistema le hubiera asignado. También puede escuchar sus mensajes si está fuera de la oficina marcando un número registrado a tal efecto o el número de extensión y PIN cuando se le indique. Si la validación finaliza con éxito, marque **2** para escuchar sus mensajes.
- El administrador del sistema también configura un número de recepción al cual se desvían las llamadas si la persona que llama marca el **0**, y su dirección de correo electrónico si su correo de voz y el electrónico están integrados.

---

## El administrador de sistemas

EL sistema le permite ajustar una amplia gama de funciones avanzadas de telefonía con su propio plan numérico, sus propios códigos de marcado rápido y funciones personales. También permite restringir el acceso, de manera selectiva, a ciertos números para efectuar llamadas externas y para permitir un acceso controlado a su red local para la gente que trabaja con Usted y no cuenta con dichos permisos.

Los códigos y los números de teléfono pueden ser configurados para beneficio de todos los usuarios o pueden ser asignados a las extensiones de manera individual. Los códigos de marcado rápido pueden contener hasta ocho dígitos y pueden incluir los símbolos **\*** y **#**. El código de función predeterminada puede ser borrado y reemplazado por otras alternativas si se desea.

En la práctica, los números de teléfono programados para las extensiones individuales tienen prioridad sobre los números generales, sobre todo aquellos que se hayan introducido en las extensiones. Éstos permanecen activados hasta que el usuario los cancela o cuando se reinicia el sistema.

## Códigos predeterminados de funciones y accesos predeterminados

Su administrador de sistemas puede configurar códigos de marcado rápido para los números marcados más usuales. Pueden ser números completos, códigos de área o prefijos que le permitan el acceso a otros proveedores de servicios telefónicos.

El sistema del teléfono también tiene un número de acceso predeterminado para funciones especiales. A continuación se encuentran los códigos predeterminados pero tenga en cuenta que éstos pueden ser editados y cambiado por su administrador de sistemas.

En los códigos de acceso que se encuentran debajo, **N** representa a otro número tal como un número de extensión.

*01	Remisión incondicional activa	*15	Llamada en espera activa
*02	Remisión incondicional inactiva	*16	Llamada en espera inactiva
*03	Remitir si ocupado activo	*17	Recolección de correo de voz
*04	Remitir si ocupado inactivo	*18	Correo de voz activo
*05	Remitir si no responde activo	*19	Correo de voz inactivo
*06	Remitir si no responde inactivo	*26	Borrar Llamada en espera
*07*N#	Remitir a número	*27*N#	Retener Llamada en espera
*08	No interrumpir activo	*30	Capturar cualquier llamada
*09	No interrumpir inactivo	*31	Capturar llamadas grupo
*10*N#	No interrumpir excepción añadir	*32*N#	Capturar llamadas extensión
*11*N#	No interrumpir excepción borrar	*33*N#	Llamada en cola
*12*N#	Sígueme aquí	*48	Timbrado de correo de voz activo
*13*N#	Cancelar Sígueme aquí	*49	Timbrado de correo de voz inactivo
*14*N#	Sígueme a	*57*N#	Remitir si ocupado

## Llamada privada

La función de llamada privada se utiliza para prevenir cualquier tipo de intrusiones durante la llamada. La llamada privada se puede activar o bien antes o durante la llamada y ajustará el estado del teléfono en "prohibida la intrusión" hasta que Usted apague la función de llamada privada.

Si usted coloca una llamada intrusa en una extensión estando la función de llamada privada activa, Usted oirá el tono de Número no obtenible.

### Nota

- La llamada priva no es una función predeterminada. Si necesita esta opción, contacte al administrador del sistema.

---

# Índice

<b>A</b>	
administrador del sistema.....	4
<b>C</b>	
códigos de funciones.....	4
códigos predeterminados.....	4
<b>D</b>	
desviar llamadas.....	2
<b>LI</b>	
llamada	
capturar.....	4
correo de voz.....	3
desviar.....	2
espera.....	2
externa.....	1
hacer.....	1
interna.....	1
llamada privada.....	5
remitir.....	2
responder.....	1
transferir.....	1
llamada privada.....	5
llamadas externas.....	1
llamadas internas.....	1
<b>M</b>	
marcados rápidos.....	4
<b>N</b>	
no interrumpir.....	3
<b>R</b>	
responder llamadas.....	1
<b>S</b>	
sígueme.....	4

---

Las cifras de rendimiento y los datos mencionados en este documento son los habituales y deberán ser confirmados específicamente y por escrito por Avaya antes de que puedan aplicarse a cualquier pedido o contrato concreto. La empresa se reserva el derecho a alterar o corregir las especificaciones indicadas. La publicación de la información contenida en este documento no implica la libertad de patente o de otros derechos de protección de Avaya o terceros.

La propiedad intelectual registrada por Lucent Technologies relacionada con este producto (incluidas las marcas comerciales) ha sido transferida o cedida en licencia a Avaya.

Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ® o ™ son marcas comerciales registradas o marcas comerciales, respectivamente, de Avaya Inc. El resto de las marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

Este documento contiene información confidencial de Avaya y queda prohibida su divulgación o utilización en los casos no previstos en los acuerdos pertinentes.

Envíe sus comentarios o sugerencias sobre este documento a "wgctechpubs@avaya.com".

© 2006 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Avaya  
Unit 1, Sterling Court  
15 - 21 Mundells  
Welwyn Garden City  
Hertfordshire  
AL7 1LZ  
Reino Unido

Tel: +44 (0) 1707 392200

Fax: +44 (0) 1707 376933

Web: <http://www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase>