

Parte n.º N0008728 01
26 de agosto de 2004

CallPilot

Manual de referencia

NORTEL
NETWORKS

Manual de referencia de CallPilot

Copyright © 2004 Nortel Networks

Todos los derechos reservados. 2004.

La información del presente documento queda sujeta a modificaciones sin previo aviso. Las afirmaciones, configuraciones, datos técnicos y recomendaciones de este documento se consideran precisas y confiables, pero se presentan sin ninguna garantía explícita o implícita. Los usuarios serán absolutamente responsables de la aplicación de todos los productos mencionados en este documento. La información contenida en este documento es propiedad de Nortel Networks NA Inc.

El software que se describe en este documento se proporciona en virtud de un contrato de licencia y sólo puede utilizarse de acuerdo con las cláusulas y condiciones allí especificadas. El contrato de licencia de software se incluye en este documento.

Marcas comerciales

NORTEL NETWORKS es marca registrada de Nortel Networks.

Microsoft, MS, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas registradas de Microsoft Corporation.

Todas las demás marcas comerciales y marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios.

Contenido

Capítulo 1	
Cómo usar esta guía	7
Convenciones y símbolos utilizados en esta guía	7
Capítulo 2	
Uso de CallPilot	9
Funcionamiento de CallPilot	9
Acerca de los teléfonos con pantalla	9
Teléfonos con pantalla de una línea	9
Teléfonos con pantalla de dos líneas	9
Acerca de los botones del teléfono	10
Extensiones alternativas	10
Uso de CallPilot con un adaptador de terminal analógico o un módulo de aparatos telefónicos analógicos	11
Uso de los botones del teclado	11
Indicaciones de voz de CallPilot	13
Interrupción de una indicación de voz	13
Recepcionista automática	13
Park and Page	14
Tipos de casillero	14
Casillero de usuario	14
Casillero de invitado	14
Casillero de información	15
Casilleros especiales	15
Casillero de entrega general	15
Casillero de administrador del sistema	15
Capítulo 3	
Programación del casillero	17
Cómo iniciar su casillero	17
Cómo verificar qué interfaz de casillero utiliza	18
Cómo abrir su casillero	19
Cómo abrir su casillero por medio de la Conexión automática	19
Cómo abrir su casillero de forma remota	19
Cómo cambiar la clave del casillero	20
Bloqueo de la clave	20
Vencimiento de la clave	20
Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía	21
Cómo asignar una recepcionista alternativa	22

Capítulo 4	
Códigos de función y opciones del casillero	23
Códigos de función	23
Cómo programar un botón con memoria mediante un código de función	24
Opciones del casillero del correo de voz Norstar	25
Líneas de instrucción del casillero	25
Reproducción de mensajes	25
Envío de mensajes	26
Otras opciones de correo de voz Norstar	26
Opciones del casillero de CallPilot	27
Líneas de instrucción del casillero	27
Reproducción de mensajes	27
Envío de mensajes	28
Otras opciones del casillero de CallPilot	28
Capítulo 5	
Saludos	29
Tipos de saludos de casillero	29
Saludo principal del casillero	29
Saludo opcional del casillero	30
Saludos personalizados del casillero	30
Técnicas de grabación de los saludos del casillero	30
Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero	31
Cómo elegir un saludo principal u opcional para el casillero	32
Cómo grabar un saludo personalizado para el casillero	34
Cómo borrar un saludo personalizado	35
Capítulo 6	
Cómo acceder a sus mensajes	37
Cómo recibir llamadas	37
Función Casillero nunca lleno	37
Cómo escuchar los mensajes	38
Cómo recuperar mensajes borrados	43
Cómo seleccionar sus llamadas	44
Cómo interrumpir a una persona que llama	45
Capítulo 7	
Envío de mensajes	47
Cómo grabar y enviar mensajes	47
Cómo buscar en el directorio de la compañía	52
Cómo asignar opciones de envío de mensajes	53
Opciones de envío de mensajes	53

Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario	57
Envío de un mensaje a una lista de grupo	57
Envío de la copia de un mensaje a uno o más destinatarios	57
Cómo responder a los mensajes	58
Respuesta a una llamada interna	58
Respuesta a una llamada externa	60
Cómo hacer una llamada con Thru-Dial	61
Cuándo utilizar Thru-Dial	61
Capítulo 8	
Desvío de llamadas	63
Desvío de llamadas a su casillero	63
Cómo configurar el Desvío de llamadas de forma remota	64
Desvío de llamadas con Identificación de Llamada	65
El Desvío de llamadas por línea ocupada cancela el IDLL	65
Capítulo 9	
Transferencia de llamadas	67
La Transferencia de llamadas a un casillero de CallPilot	67
Cómo transferir la llamada de un propietario de casillero a su casillero	68
Cómo transferir una llamada a Encaminamiento de llamadas personalizado (CCR)	69
Acerca de la transferencia externa	70
Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino	70
Cómo configurar la Transferencia externa	71
Cómo activar y desactivar la Transferencia externa	73
Cómo optimizar la Transferencia externa	74
Cómo programar la Transferencia externa cuando CallPilot se encuentra detrás de una PBX	74
Capítulo 10	
Notificación de mensajes fuera del sistema	75
Notificación de mensajes fuera del sistema	75
Parámetros para notificación de mensajes fuera del sistema	76
Programación de la notificación de mensajes fuera del sistema	77
Programación de la notificación de mensajes fuera del sistema a un localizador	82
Ejemplo de un número de localizador de destino	82
Cómo cambiar la notificación de mensajes fuera del sistema	87
Cómo borrar un número de destino	95
Cómo agregar un número de destino	96
Cómo activar o desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema	97

Capítulo 11	
Grabación de llamadas	99
Acerca de la grabación de llamadas	99
Uso de la grabación de llamadas	99
Capítulo 12	
Mensajes de información y difusión	101
Acerca de los mensajes de difusión	101
Saludos del casillero de información	101
Grabación de un saludo en el casillero de información	102
Capítulo 13	
Sugerencias para usar CallPilot	103
Capítulo 14	
Resolución de problemas	105
Glosario	109
Índice	115

Capítulo 1

Cómo usar esta guía

Este manual proporciona información detallada respecto del uso de las funciones de CallPilot en los sistemas CallPilot 150 y Business Communications Manager.

Para hacer uso de este manual, debe determinar qué interfaz telefónica utiliza y seguir los procedimientos que corresponden a esa interfaz. Para saber cómo determinar con qué interfaz cuenta, consulte [“Cómo verificar qué interfaz de casillero utiliza” en la página 18](#). Algunos procedimientos corresponden a ambas interfaces.

Si es un usuario nuevo de CallPilot, debe saber cómo utilizar su teléfono con pantalla. Consulte la tarjeta de usuario de su teléfono.

Si desea obtener información acerca de CallPilot, consulte al administrador del sistema.

Convenciones y símbolos utilizados en esta guía

Las convenciones y los símbolos que se detallan a continuación sirven para describir las funciones.

Convención	Ejemplo	Uso
Palabra con un tipo de letra especial (en la línea superior de la pantalla)	Clave:	Indicaciones de línea de comando en los teléfonos con pantalla.
Palabra en mayúscula subrayada (aparece en la línea inferior de un teléfono con pantalla de dos líneas)	<u>QIR</u>	Opción de botón de pantalla. Disponible en los teléfonos con pantalla de dos líneas. Oprima el botón que aparece debajo de la opción en la pantalla para continuar.
Botones del teclado	#	Los botones que se oprimen en el teclado para seleccionar una opción.

Capítulo 2

Uso de CallPilot

Funcionamiento de CallPilot

CallPilot funciona con el sistema telefónico y ofrece un servicio de recepcionista automática. CallPilot responde las llamadas recibidas, las dirige a las extensiones y casilleros del sistema y ofrece la opción de tomar mensajes.

Acerca de los teléfonos con pantalla

Teléfonos con pantalla de una línea

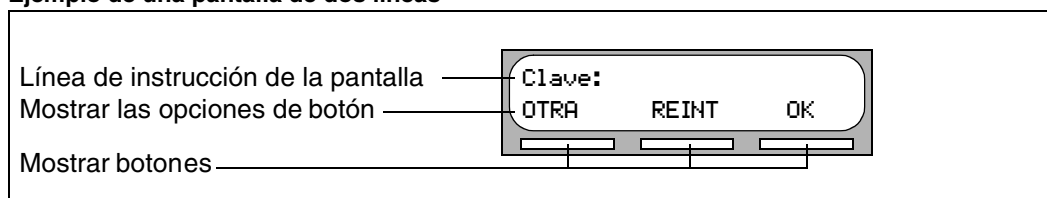
Puede utilizar teléfonos con pantalla de una línea para la mayoría de las sesiones de CallPilot. Si utiliza un teléfono con pantalla de una línea, la pantalla mostrará la línea de instrucción de CallPilot. Los teléfonos con pantalla de una línea no muestran las opciones de botón de pantalla.

En los teléfonos con pantalla de una línea las opciones se anuncian con indicaciones de voz. Para seleccionar las opciones, se utiliza el teclado del teléfono. No es necesario esperar a que finalice la indicación de voz para seleccionar una opción. Puede interrumpir la indicación de voz y hacer la selección inmediatamente.

Teléfonos con pantalla de dos líneas






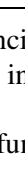



Los teléfonos con pantalla de dos líneas muestran las instrucciones y opciones de CallPilot. Una pantalla de dos líneas puede mostrar hasta tres opciones de botón de pantalla a la vez. En aquellos casos en que existen más opciones, debe esperar hasta que la indicación de voz las anuncie. Si conoce el número del teclado correspondiente a la opción que desea elegir, puede oprimirlo en cualquier momento durante la indicación de voz.






Ejemplo de una pantalla de dos líneas





Acerca de los botones del teléfono

Esta tabla muestra los botones de Business Series Terminal de Nortel Networks. Utilice los botones correspondientes a su tipo de teléfono.

Nombre del botón	T7100, T7208, T7316	M7100, M7208, M7310, M7324	M7100N, M7208N, M7310N, M7324N
Función		Función	F/X
Manos libres	Botón del sector inferior derecho		
Retener		Retener	
Control de volumen			-<<<< >>>>+
Desconectar		Desc	




Para utilizar una función, puede ingresar ,  o **F/X** y el código. Por ejemplo, oprima  9  8  1 para ingresar a su casillero.

La terminal T7100 funciona de manera distinta a los otros teléfonos de su sistema debido a que no tiene botones de línea. Con los otros teléfonos debe seleccionar un botón de línea para responder a una llamada, en tanto con la terminal T7100 sólo debe levantar el auricular. En otros tipos de teléfono es necesario seleccionar un botón de línea para activar una llamada que está en espera, pero en la terminal T7100 se oprime .

En las terminales T7100, puede oprimir  para tomar una segunda llamada. La llamada activa queda en espera mientras se conecta con la segunda llamada. No puede tener más de dos llamadas activas a la vez.

Extensiones alternativas

Puede tener hasta dos extensiones opcionales para su casillero.

Si la persona que llama marca la extensión principal, es decir, una extensión con extensiones optativas, el timbre de la llamada sólo llegará a la extensión principal. Si no se responde a la llamada y la persona que llama deja un mensaje, aparecerá un indicador de mensaje en la extensión principal y en cualquier otra extensión alternativa. La función Abrir casillero ( 9  8  1) le permite escuchar el mensaje desde las extensiones optativas de la misma manera en que puede escucharlos desde su teléfono principal. Sólo las extensiones sin casillero asignado se pueden usar como extensiones opcionales.

La Identificación de llamada (IDLL) aparece en una extensión opcional únicamente si:

- la extensión opcional es asignada a un teléfono con Identificación de llamada (IDLL)
- la extensión opcional tiene activa la pantalla de llamadas
- la llamada recibida en el teléfono principal se desvía al correo de voz

Si la llamada no obtiene respuesta, se transfiere a CallPilot y se envía un tono audible a todos los teléfonos. Para obtener información acerca de cómo activar la pantalla de llamadas consulte [“Desvío de llamadas con Identificación de llamada” en la página 65.](#)

Para interceptar a la persona que llama puede usar la función Interrumpir, , en cualquier teléfono, siempre y cuando la persona que llame todavía esté dejando un mensaje. Para obtener información acerca de la función Interrumpir consulte [“Cómo interrumpir a una persona que llama” en la página 45.](#)

Uso de CallPilot con un adaptador de terminal analógico o un módulo de aparatos telefónicos analógicos

Se pueden conectar uno o más teléfonos analógicos de una línea a un sistema telefónico con un adaptador de terminal analógico (ATA) o un módulo de aparatos telefónicos analógicos (ASM). Este tipo de teléfono funciona con tonos de Multifrecuencia de doble tono (DTMF) que permiten el acceso a las opciones de CallPilot únicamente con el teclado. Los teléfonos de disco no se pueden usar de modo interno con CallPilot.

Para acceder a las funciones de CallPilot como Dejar mensaje o Abrir casillero, llame a la extensión de CallPilot y siga las indicaciones de voz. Para averiguar cuál es la extensión de CallPilot, puede ingresar en cualquier teléfono con pantalla.

También puede oprimir:

- para abrir su casillero
o
- para dejar un mensaje y seguir las indicaciones de voz.

Uso de los botones del teclado

Los botones del teclado del teléfono con pantalla funcionan como números y letras. Cada botón representa un número y un grupo de letras del alfabeto.

Para ingresar un carácter	Oprima el botón del teclado que representa la letra o el número correspondiente. Oprima nuevamente el botón para ver la siguiente letra o número.
Para aceptar un carácter	Oprima <input type="text" value="#"/> u otro botón. Al presionar otro botón, el cursor avanza y en la pantalla aparece el primer carácter del nuevo botón.
Para borrar un carácter	Oprima el botón de pantalla RET .

Números y letras del teclado de botones.

1 1 ' -	2 ABC 2 a b c	3 DEF 3 d e f
4 GHI 4 g h i	5 JKL 5 j k l	6 MNO 6 m n o
7 PQRS 7 p q r s	8 TUV 8 t u v	9 WXYZ 9 w x y z
* Salir	0 QZ Cero q z	# Acepta la letra mostrada y el signo, (coma)

La pantalla puede mostrar hasta 16 caracteres. La permanencia de la indicación en la pantalla dependerá exclusivamente de cada indicación. Los ejemplos de la página siguiente muestran cómo puede aparecer la indicación en la pantalla.

Un ejemplo de una pantalla con menos de 16 caracteres en la que la línea de instrucción permanece en pantalla es la indicación **Clave:**.

Clave:
OTRA REINT OK

La indicación desaparece en las siguientes líneas de instrucción:

- Nombre:
- Clave:
- Tel dest:

Esta pantalla muestra la indicación de la línea de instrucción **Nombre:**

Nombre:
REINT RET OK

Cuando comienza a ingresar el último nombre, la indicación de la línea de instrucción **Nombre:** desaparece. Por ejemplo, para ingresar el apellido Pérez, se oprime el botón del teclado 7 para P, y la indicación **Nombre:** desaparece de la pantalla.

P
REINT RET OK

A pesar de que el nombre sólo tiene nueve caracteres, la indicación de la línea de instrucción no aparece en la pantalla después de ingresar el nombre completo.

Pérez
REINT RET OK

Indicaciones de voz de CallPilot

Las indicaciones de voz le informan acerca del botón del teclado que debe oprimir para poder usar las opciones de CallPilot. Las indicaciones de voz ofrecen las mismas opciones que los botones de pantalla. También ofrecen opciones que no aparecen en la pantalla. Si utiliza un teléfono con pantalla de dos líneas, puede usar el botón de pantalla o el botón del teclado para acceder a la opción.

En un teléfono con pantalla de una línea la indicación de voz se reproduce de forma inmediata. Si no elige una opción después de cinco segundos, la indicación de voz reproducirá nuevamente las opciones. Si a pesar de ello no elige una opción, CallPilot finalizará la sesión.

En un teléfono con pantalla de dos líneas la indicación de voz se reproduce después de unos segundos. Si no elige una opción, CallPilot finaliza la sesión.

Interrupción de una indicación de voz


Para interrumpir una indicación de voz puede seleccionar cualquier opción de la pantalla o del teclado.

Recepcionista automática

La Recepcionista automática funciona como recepcionista de las llamadas recibidas. Cuando está activa, la Recepcionista automática responde a las llamadas recibidas en su empresa dependiendo de la hora. Si las personas que llaman conocen las opciones que desean utilizar, pueden interrumpir a la Recepcionista automática ingresando la opción en el teclado de cualquier teléfono de marcación por tonos.

La Recepcionista automática le ofrece a la persona que llama las indicaciones de voz relacionadas con las siguientes tareas:

- ingreso del número de casillero
- ingreso de la extensión
- uso del directorio de la compañía
- dejar un mensaje
- comunicarse con el operador
- seleccionar un idioma opcional* (no existe una indicación de voz para esta opción)

* Si CallPilot se instala con capacidad bilingüe, las personas que llaman pueden oprimir  para oír las indicaciones de voz en otro idioma.

Cuando la persona que llama selecciona una opción, la Recepcionista automática responde al comando y transfiere la llamada a una extensión o casillero dentro de su empresa, o remite a la persona al directorio de la compañía o al operador.

Park and Page

Con Park and Page, la persona que llama puede oprimir **6** para enviarle un mensaje de localizador mientras se reproduce su saludo personal o se graba un mensaje.

En tal caso, el sistema reproducirá el nombre de su casillero y el lugar donde se encuentra ubicada la llamada, por ejemplo “Juan Pérez, 101”.

Si cuenta con la opción Park and Page habilitada en su casillero, debe informar a quienes lo llaman de que pueden enviarle un mensaje de localizador en el saludo de su casillero; por ejemplo: “En este momento no estoy en la oficina. Si desea enviarme un mensaje de localizador, presione el 6. De lo contrario, deje un mensaje después del tono”.

Para saber si tiene esta opción habilitada en su casillero, consulte al administrador del sistema.

Tipos de casillero

El casillero es un lugar en el que se almacenan mensajes. Existen tres tipos de casilleros:

- Casilleros de usuario, que incluyen los casilleros de invitado
- Casilleros de información
- Casilleros especiales, que incluyen el casillero de entrega general y el casillero del administrador del sistema

Si tiene instaladas las opciones de mensajes en la red y fax, contará con otros tipos de casilleros en su sistema.

Casillero de usuario

La mayoría de los usuarios tienen casilleros de usuario. El administrador del sistema asigna los casilleros de usuario y el propietario del casillero es quien lleva a cabo el mantenimiento. El casillero de invitado es un tipo de casillero de usuario.

Se puede asignar un casillero de usuario a cada usuario de casillero que cuente con un teléfono con pantalla con una extensión.

Casillero de invitado

Los casilleros de invitado proporcionan acceso a funciones de transferencia interna de mensajes y transferencia de llamadas a empleados temporales y visitantes. Los casilleros de invitado no disponen de una extensión en funcionamiento, sino que se les asigna un número que funciona como una extensión. Esto permite al propietario del casillero de invitado acceder a CallPilot de la misma forma en que un usuario accede a su casillero desde otra extensión u otro teléfono. Si necesita un casillero de invitado, solicítelo al administrador del sistema.

Casillero de información

Los casilleros de información reproducen mensajes informativos para las personas que llaman. Los casilleros de información no tienen extensiones en funcionamiento y las personas que llaman no pueden dejar mensajes. Las personas que llaman pueden obtener acceso a casilleros de información con una indicación de voz. Se puede acceder a un casillero de información mediante la Recepcionista automática, un encaminamiento de llamadas personalizado (CCR, Custom Call Routing) o el operador.

El administrador del sistema crea los casilleros de información, y tanto el administrador del sistema como el propietario del casillero pueden grabar saludos en ese casillero. Para obtener más información acerca de los saludos del casillero de información, consulte [“Saludos del casillero de información” en la página 101](#).

Casilleros especiales

Los casilleros especiales se programan de forma automática cuando se inicia CallPilot.

Los casilleros especiales incluyen:

- Casillero de entrega general
- Casillero de administrador del sistema

Casillero de entrega general

El casillero de entrega general almacena mensajes:

- de personas que usan un teléfono de disco
- para personas de su empresa que no tienen casilleros de usuario

El administrador del sistema, la recepcionista o el operador designado pueden acceder a los mensajes del casillero de entrega general y enviarlos al casillero apropiado.

Casillero de administrador del sistema

El administrador del sistema usa este casillero como un casillero personal. Puede dejar mensajes para el administrador del sistema en este casillero. Los mensajes de difusión deben ser enviados desde el casillero del administrador del sistema.

Capítulo 3

Programación del casillero

Este capítulo describe cómo programar el casillero y explica:

- [Cómo iniciar su casillero](#)
- [Cómo verificar qué interfaz de casillero utiliza](#)
- [Cómo abrir su casillero](#)
- [Cómo cambiar la clave del casillero](#)
- [Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía](#)
- [Cómo asignar una recepcionista alternativa](#)





Cómo iniciar su casillero



El proceso de inicio prepara al casillero para recibir mensajes. El casillero no puede recibir y almacenar mensajes hasta que se inicie.




Iniciar su casillero implica:


- elegir una clave de cuatro a ocho dígitos que no comience con cero
- cambiar la clave predeterminada de CallPilot (0000) por su clave definitiva
- grabar su nombre en el directorio de la compañía


Para iniciar su casillero



- 1 Oprima    .
- 2 Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla.
- 3 Esta pantalla aparece brevemente para indicar que debe cambiar su clave.

Cambie la clave
- 4 Ingrese una nueva clave de cuatro a ocho dígitos que no comience con cero. Oprima  o .

Clave:
REINT 
- 5 Vuelva a ingresar su nueva clave y oprima  o .

Otra vez:
REINT 
- 6 Cuando escuche la señal, grabe su nombre en el directorio de la compañía. Incluya su número de casillero en la grabación, por ejemplo, “Pat Smith, casillero 5813”.

Grabe nombre:
REINT 

Oprima  o  para finalizar la grabación.

```
¿Acepta nombre?
REINT REPR OK
```

- 7 Oprima **OK** o **#** para aceptar la grabación o presione **OÍR** o **1** para escuchar la grabación u oprima **REINT** o **2** para grabar su nombre nuevamente.
- 8 Oprima **[End Call]** para finalizar la sesión.

Después de iniciar su casillero, grabe sus mensajes de saludos.

Para obtener más información, consulte [“Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero” en la página 31](#). Si no graba un saludo personal, las personas que llaman y acceden a su casillero escucharán el nombre grabado en el directorio de la compañía.

Cómo verificar qué interfaz de casillero utiliza

CallPilot admite dos interfaces: Correo por voz de Norstar y CallPilot. El administrador del sistema es quien determina la interfaz que se asignará a su casillero.

Utilice este procedimiento para verificar cuál es la interfaz de su casillero y siga las instrucciones del manual que corresponden a esa interfaz.

Algunos procedimientos corresponden a ambas interfaces.

Para verificar cuál es su interfaz de casillero

- 1 Oprima **[*] 9 8 1**. Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.
- 2 Observe la pantalla para comprobar cuál es su interfaz:

```
0 nvo 0 almcn
OÍR GRAB ADMIN
```

Ésta es la interfaz de Correo de voz Norstar.

```
Ning mensj
COMP CSLL SALR
```

Ésta es la interfaz CallPilot.

- 3 Oprima **[End Call]** para finalizar la sesión.

Cómo abrir su casillero

Después de iniciar su casillero puede abrirlo desde:

- su propia extensión
- otra extensión de CallPilot
- un teléfono externo de marcación por tonos

Para abrir un casillero iniciado en el Correo de voz Norstar

1 Oprima .

Clave:
OTRA REINT OK

2 Ingrese su clave de casillero y oprima o . Si está en otra extensión o si está usando un casillero de correo Invitado, oprima o para mostrar la indicación **Rea:**.

Cuando aparezca esta indicación, ingrese su número y clave de casillero. Generalmente, su número de casillero es el mismo de su extensión.

Para abrir un casillero iniciado en CallPilot

1 Oprima .

Call:
REINT

2 Presione o, si está en otra extensión, introduzca el número de su casillero de correo y oprima o .

Normalmente, su número de casillero es igual al de su extensión.

Clave:
REINT

3 Ingrese su clave de casillero y oprima o .

Cómo abrir su casillero por medio de la Conexión automática

Si el Administrador del sistema ha activado la Conexión automática en su casillero, puede abrirlo oprimiendo . No tiene que ingresar el número de casillero ni la clave. La Conexión automática sólo está disponible desde el teléfono principal o desde el opcional. Pregunte al administrador del sistema si dispone de la función de Conexión automática.

Cómo abrir su casillero de forma remota





- 1 Para abrir su casillero CallPilot desde un teléfono externo de marcación por tonos, oprima mientras escucha el saludo, o ingrese el número de extensión de CallPilot. Si se encuentra en Europa o Australia, oprima o ingrese el número de extensión de CallPilot.
- 2 Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.

Cómo cambiar la clave del casillero



Puede cambiar la clave del casillero en cualquier momento. La clave debe tener de cuatro a ocho dígitos y no puede comenzar con cero. Se recomienda que cambie su clave cada 30 días.

Para proteger la seguridad de su casillero, elija una clave poco común en lugar de una predecible como 1234 ó 1111. No comparta la clave con sus colegas. Si alguien más conoce su clave, tendrá acceso a su casillero y podrá escuchar o borrar sus mensajes.



Para cambiar su contraseña

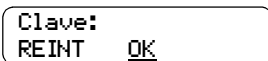
- 1 Oprima    .
Siga las indicaciones de voz o los botones de pantalla para abrir su casillero.


- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

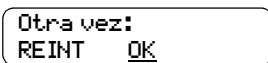
- Oprima   para abrir el menú Clave de casillero
- Continúe en el paso 3


Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:


- Oprima **ADMIN** o 
- Oprima **CLAVE** o 
- Continúe en el paso 3



- 3 Ingrese su nueva clave de casillero y oprima **OK** o .




- 4 Vuelva a ingresar su nueva clave de casillero y oprima **OK** o .

- 5 Oprima  para finalizar la sesión.

Bloqueo de la clave

Por razones de seguridad, el administrador del sistema puede asignar a cada casillero una cantidad máxima de intentos de ingreso de clave incorrectos. Si se alcanza dicha cantidad, el casillero quedará bloqueado. No puede acceder a su casillero hasta que se restaure la clave. Solicítele al administrador del sistema que restaure la clave.

Vencimiento de la clave

El sistema permite asignar a los casilleros una cantidad máxima de días en que la clave permanece activa. Si abre su casillero después de que ha vencido la clave, escuchará el mensaje “*Su clave actual ha expirado. Debe cambiarla. Ingrese la nueva clave y luego oprima .*”.

Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía





El directorio de la compañía es una lista de usuarios de casilleros del sistema CallPilot. Para poder utilizar el casillero para recibir mensajes, debe grabar su nombre en el directorio de la compañía. Es aconsejable incluir su número de casillero en la grabación del directorio de la compañía. Por ejemplo “*Patricia Soto, casillero 5813*”.

De este modo se incorpora su nombre de “voz” a un directorio que utilizan otros usuarios de CallPilot y personas externas que llaman y utilizan el directorio de la compañía.




Si no desea que su nombre aparezca en el directorio de la compañía, hágaselo saber al administrador del sistema. La función Directorio de la compañía puede ser desactivada por el administrador del sistema. Si no sabe si tiene esta función, consulte al administrador del sistema.

Puede cambiar o regrabar su nombre en el directorio de la compañía en cualquier momento.



Para grabar su nombre en el directorio de la compañía

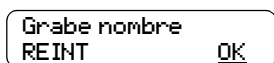
- 1 Oprima    .
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.


- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima    para abrir el directorio de la compañía
- Continúe en el paso 3




Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o 
- Oprima . Ésta es una indicación de voz y no aparece como un botón de pantalla.
- Continúe en el paso 3



- 3 Cuando escuche la señal, grabe su nombre. Oprima **OK** o  para finalizar la grabación.



- 4 Oprima **OK** o  para aceptar la grabación
o
presione **OÍR** o  para escuchar la grabación
u
oprime **REINT** o  para grabar su nombre nuevamente.

- 5 Oprima  para finalizar la sesión.

Cómo asignar una recepcionista alternativa

Puede asignar una recepcionista alternativa para responder las llamadas transferidas desde su casillero. La recepcionista alternativa predeterminada de su casillero es el operador de CallPilot. La recepcionista alternativa puede asignarse a cualquier extensión válida.

Después de asignar la recepcionista alternativa, la persona que llame y se comunice con su casillero puede oprimir **0** para hablar con la recepcionista alternativa. Si no asigna una recepcionista alternativa, las personas que llamen y opriman **0** regresarán a su casillero.

En los saludos, no olvide decir a quienes llamen que si necesitan ayuda pueden oprimir **0** para hablar con la recepcionista alternativa. Por ejemplo, “Oprima **0** para hablar con mi recepcionista”.

Para asignar una recepcionista alternativa personal

- Oprima **☎ 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **8 0** para abrir el directorio de la compañía
- Oprima **ASST** o **1** para abrir el menú Recepcionista alternativa
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **5** para abrir el menú Recepcionista alternativa
- Continúe en el paso 3

```
Ext recp: recp
CAMB          SALIR
```

- Oprima **CAMB** o **1** para cambiar la Recepcionista alternativa. La indicación **Ext recp: recp** muestra que la recepcionista actual es el operador de CallPilot.

```
Ext:
REINT        OPER
```

- Ingrese el número de extensión de la nueva recepcionista alternativa
u
oprima **OPER** o **0** para cambiar la recepcionista alternativa por el operador de CallPilot.

```
Ext recp:<xxxx>
CAMB          SALIR
```









- La pantalla exhibirá la extensión ingresada.

- Oprima **☎** para finalizar la sesión.

Capítulo 4

Códigos de función y opciones del casillero




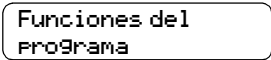
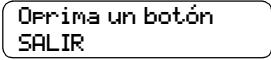

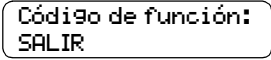



Códigos de función

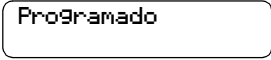
Nombre del código de función	Botones del teclado	Descripción
Dejar mensaje	 9 8 0	Deja un mensaje en un casillero. No se requiere clave.
Abrir el casillero	 9 8 1	Abre el casillero para reproducir los mensajes y acceder a las opciones del casillero.
Desvío de llamadas	 9 8 4	Desvía a su casillero las llamadas recibidas.
Extensión de CallPilot	 9 8 5	Muestra el número de extensión de CallPilot en su teléfono.
Transferir	 9 8 6	Transfiere las llamadas a un casillero del sistema CallPilot.
Interrumpir	 9 8 7	Intercepta a la persona que llama y escucha los saludos de su casillero o deja un mensaje.
Marcar por nombre	 9 8 8	Le permite realizar llamadas por medio de una búsqueda en el directorio de la compañía.
Grabación de llamadas	 9 8 9	Graba una llamada y la guarda en su casillero.

Para informarse sobre cómo programar un código de función en un botón con memoria de un teléfono con pantalla, consulte [“Cómo programar un botón con memoria mediante un código de función” en la página 24.](#)

Cómo programar un botón con memoria mediante un código de función

Cada código de función CallPilot se puede programar en un botón con memoria única.

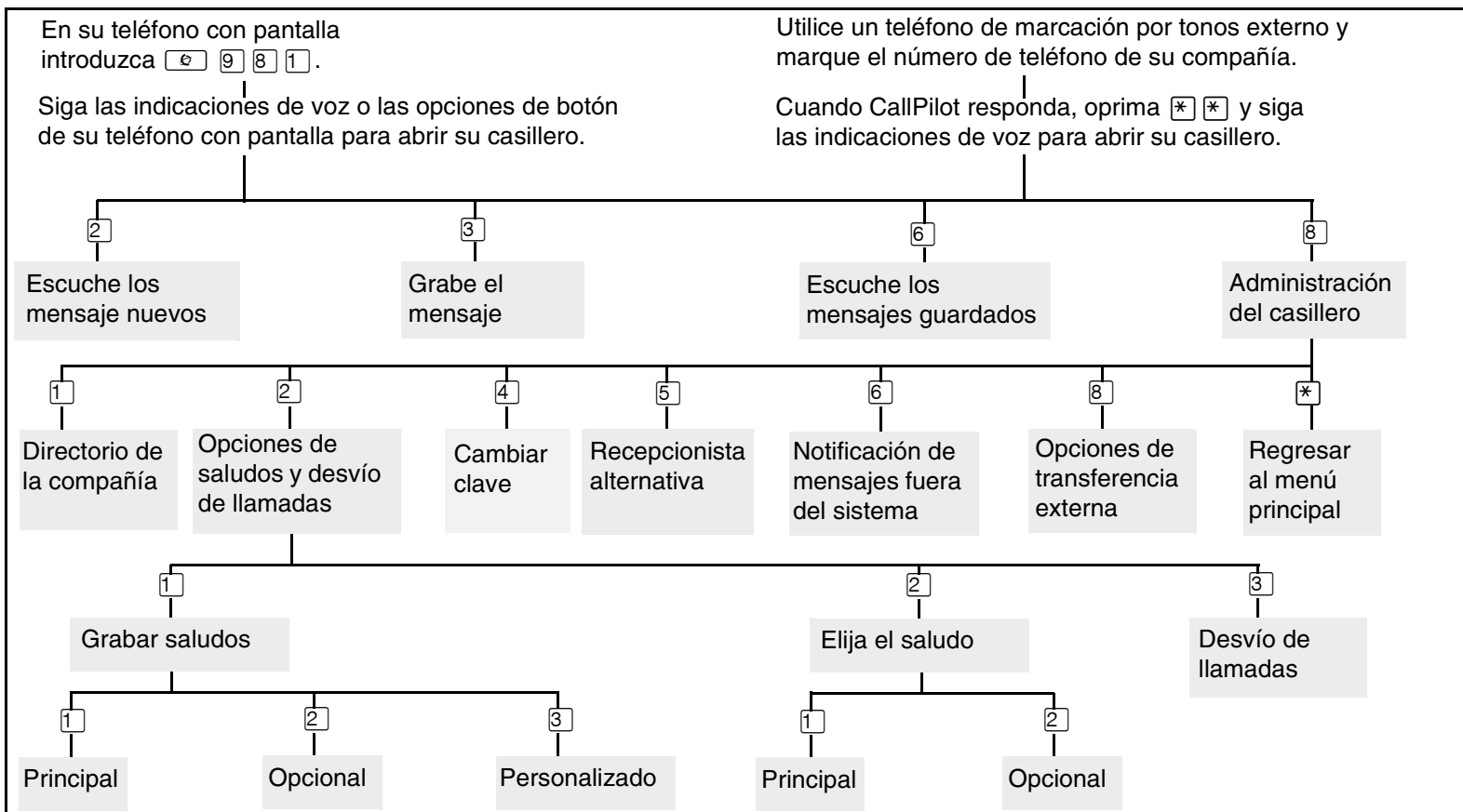
- 1 Oprima   .
No levante su auricular.
- 2 La pantalla muestra **Funciones del programa**.
- 3 Oprima un botón con memoria con un indicador de LCD.
- 4 Oprima .
- 5 Ingrese el número de código de función que desea programar.
Por ejemplo, escriba    para programar el código de la función Dejar mensaje. Consulte la lista [“Códigos de función” en la página 23](#) para ver los códigos de función.

Repita los pasos del 1 al 5 para cada código de función que desee programar.
- 6 La pantalla indicará que el botón está programado y luego finalizará la sesión.

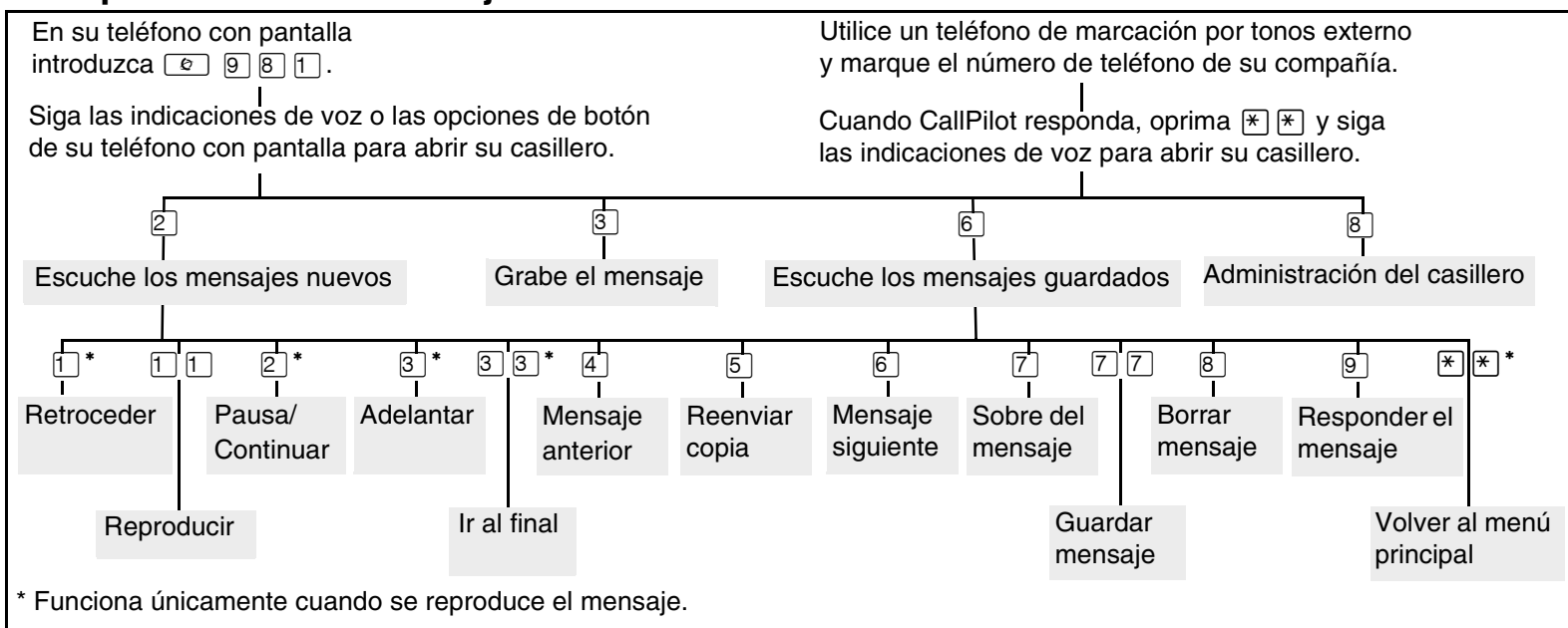
Utilice las etiquetas de papel suministradas con su teléfono para identificar el botón programado. Para usar la función, oprima el botón que cuenta con la etiqueta correspondiente.

Opciones del casillero del correo de voz Norstar

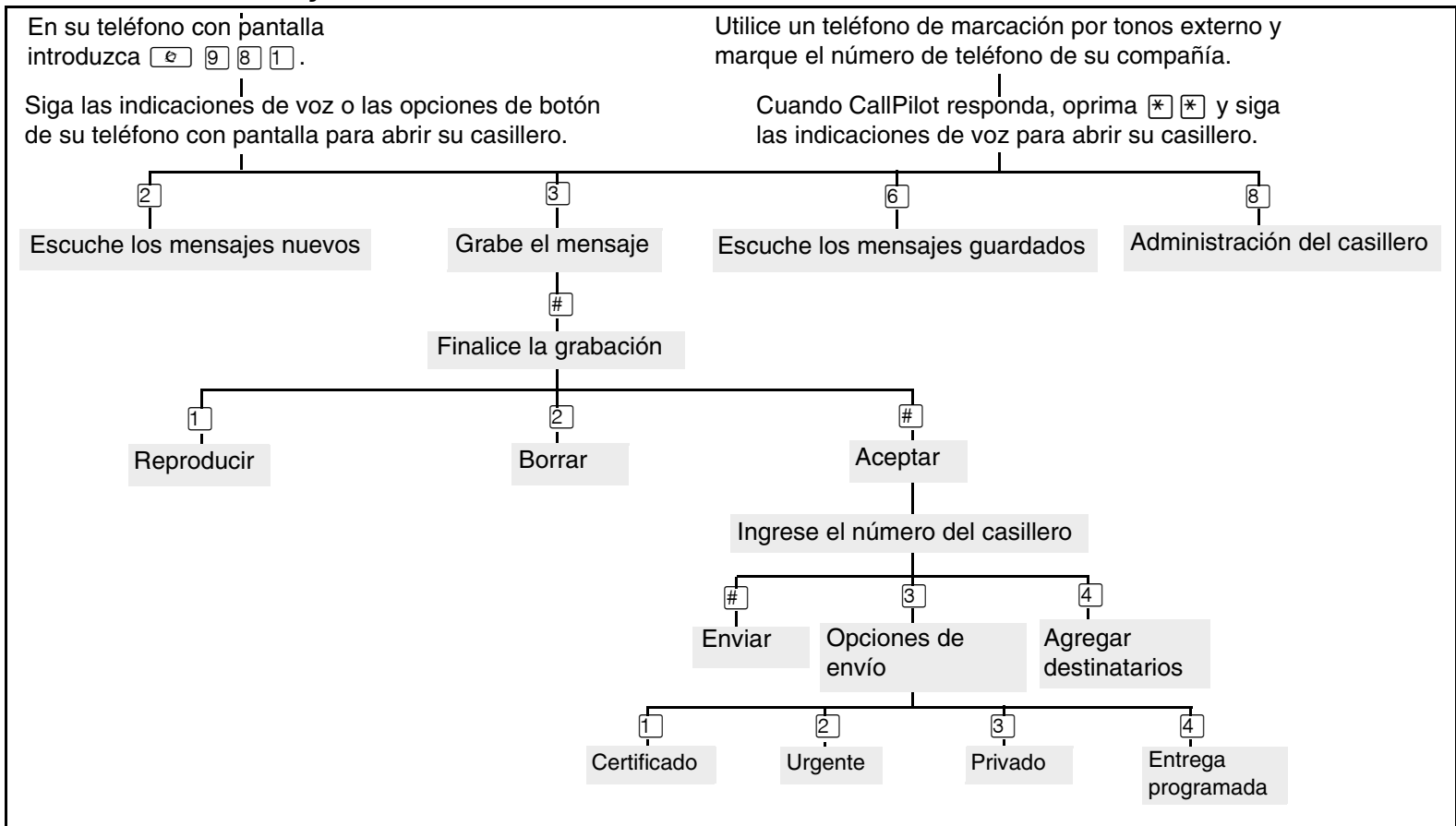
Líneas de instrucción del casillero



Reproducción de mensajes



Envío de mensajes

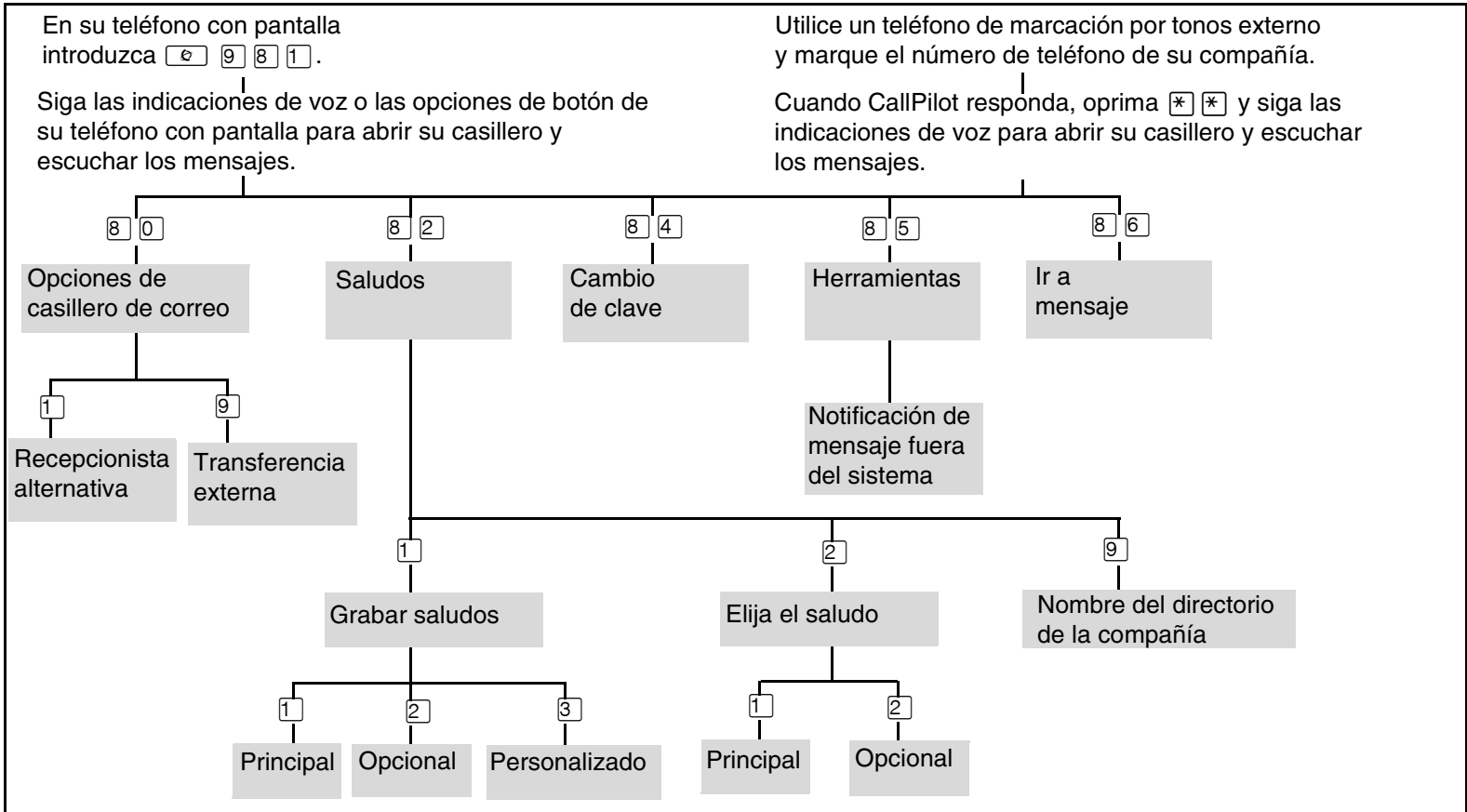


Otras opciones de correo de voz Norstar

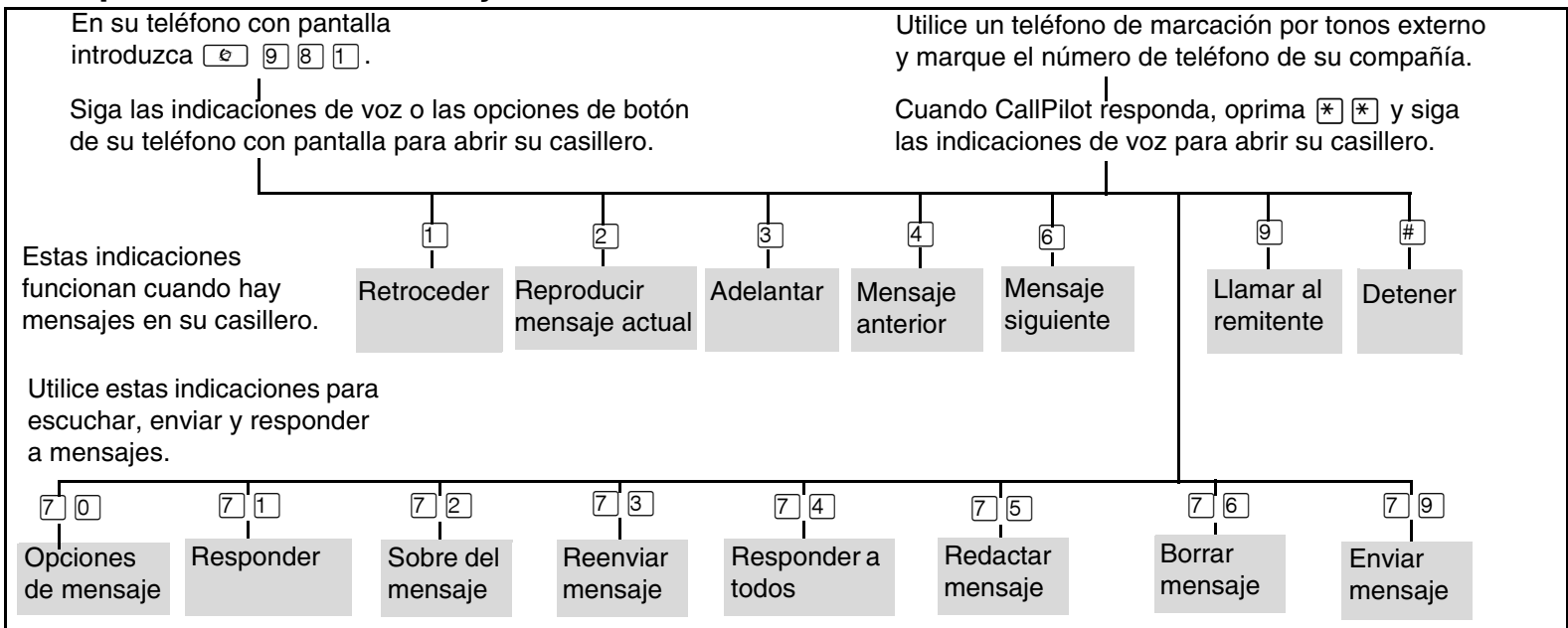
Opción del casillero	Descripción	Página
Saludos y Desvío de llamadas	Graba y selecciona los saludos personales del casillero.	34
Notificación fuera del sistema	Configura los parámetros de notificación fuera del sistema para los mensajes que se han dejado en su casillero.	77
Grabe mensaje:	Graba y envía un mensaje.	47
Recepcionista automática	Ingresa en las opciones del menú de recepcionista automática.	--
Directorio de la compañía	Graba su nombre en el directorio de la compañía.	21
Escuchar nuevos mensajes.	Reproduce los mensajes nuevos de su casillero.	38
Cambiar clave	Cambia la clave de su casillero.	20
Recepcionista alternativa	Asigna una recepcionista alternativa para responder a las llamadas transferidas desde su casillero.	22
Transferencia saliente	Programa una transferencia externa para transferir las llamadas desde su casillero a una extensión interna o un número telefónico externo.	70

Opciones del casillero de CallPilot

Líneas de instrucción del casillero



Reproducción de mensajes



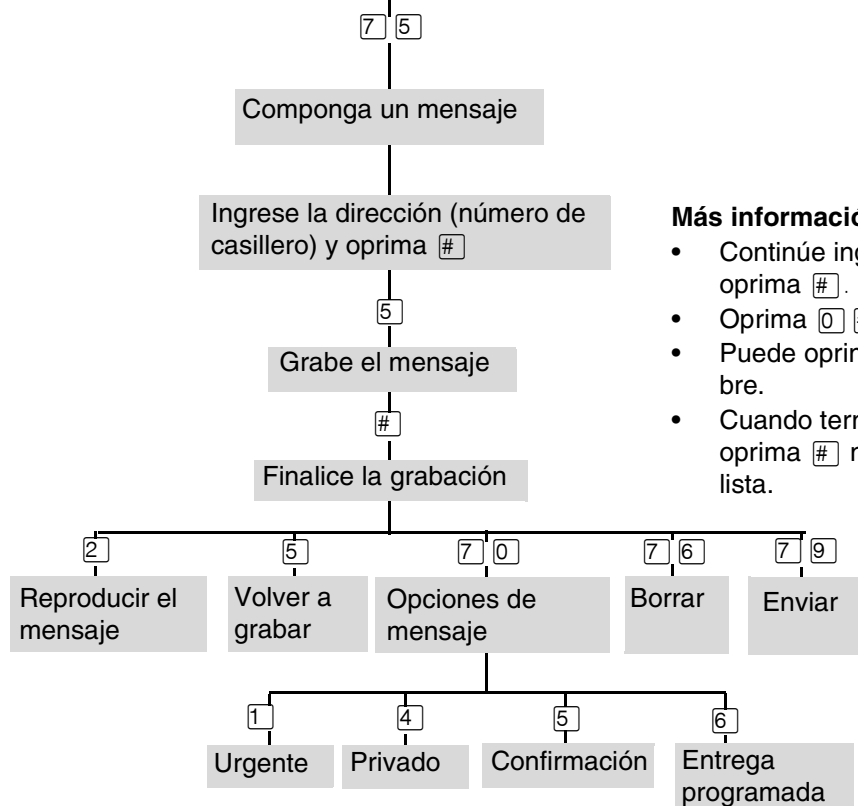
Envío de mensajes

En su teléfono con pantalla introduzca **[*][9][8][1]**.

Siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de su teléfono con pantalla para abrir su casillero.

Utilice un teléfono de marcación por tonos externo y marque el número de teléfono de su compañía.

Cuando CallPilot responda, oprima **[*][*]** y siga las indicaciones de voz para abrir su casillero.



Más información acerca de las direcciones:

- Continúe ingresando direcciones y oprima **[#]**.
- Oprima **[0][#]** para cancelar una dirección.
- Puede oprimir **[1][1]** para marcar por nombre.
- Cuando termine de ingresar direcciones, oprima **[#]** nuevamente para finalizar la lista.

Otras opciones del casillero de CallPilot

Opción del casillero	Descripción	Página
Saludos	Graba y selecciona los saludos personales del casillero.	34
Cambio de clave	Cambia la clave de su casillero.	20
Notificación fuera del sistema	Configura los parámetros de notificación fuera del sistema para los mensajes que se han dejado en su casillero.	77
Ir a mensaje	Al ingresar un número de mensaje específico, se dirige hasta ese mensaje: <ul style="list-style-type: none"> • Oprima PRIM o [1] para ir al primer mensaje de su casillero. • Oprima ÚLTIM o [2] para ir al último mensaje de su casillero. 	
Verificación personal	Graba su nombre en el directorio de la compañía.	21
Recepcionista alternativa	Asigna una recepcionista alternativa para responder a las llamadas transferidas desde su casillero.	22
Transferencia externa	Programa la transferencia externa para transferir las llamadas desde su casillero hasta una extensión interna o hasta un número telefónico externo.	70

Capítulo 5

Saludos

En este capítulo se describen los saludos del casillero y cómo grabarlos.

Se incluye la siguiente información:

- [Tipos de saludos de casillero](#)
- [Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero](#)
- [Cómo grabar un saludo personalizado para el casillero](#)
- [Cómo borrar un saludo personalizado](#)

Tipos de saludos de casillero

Los saludos de casillero se reproducen cuando una persona se comunica con su casillero. Estos saludos informan a las personas que llaman de que se han comunicado con el casillero correcto y les proporcionan la información o instrucciones necesarias. El sistema permite cambiar los saludos en cualquier momento.

Los saludos pueden grabarse después de iniciar el casillero. Si no se graba ningún saludo, las personas que llaman y acceden a su casillero escucharán el nombre grabado en el directorio de la compañía. Consulte [“Para grabar su nombre en el directorio de la compañía” en la página 21](#)”.

Existen tres tipos de saludos de casillero: Principal, Opcional y Personalizado.

Saludo principal del casillero

Grabe su saludo principal del casillero para uso diario. En este saludo, incluya su nombre y un mensaje breve que explique a las personas que llaman que no puede responder a sus llamadas.

Por ejemplo, *Hola. Habla Patricia Soto. En este momento no puedo responder a su llamada. Por favor deje un mensaje después de la señal y le devolveré la llamada lo más pronto posible*”.

Si es un nuevo propietario de casillero, grabe inmediatamente su saludo principal.



Nota: Si cuenta con la opción Park and Page habilitada en su casillero, debe informar a quienes lo llaman de que pueden enviarle un mensaje de localizador en el saludo de su casillero; por ejemplo: “En este momento no estoy en la oficina. Si desea enviarme un mensaje de localizador, presione el 6. De lo contrario, deje un mensaje después del tono”.

Para saber si tiene esta opción habilitada en su casillero, consulte al administrador del sistema.

Si desea obtener más información acerca de Park and Page, consulte [“Park and Page” en la página 14](#).

Saludo opcional del casillero

Normalmente, el saludo opcional del casillero se utiliza en circunstancias especiales.

Por ejemplo, *“Hola. Habla Patricia Soto. Estaré fuera de la oficina hasta el jueves 17 de diciembre. Aunque no esté en la oficina, reviso diariamente mi casillero. Por favor, deje un mensaje después de la señal y le devolveré la llamada lo más pronto posible. Gracias”*.

Después de grabar sus saludos, debe elegir el saludo que desea que CallPilot reproduzca. Puede cambiar la selección en cualquier momento.

Saludos personalizados del casillero

Los saludos personalizados del casillero sólo se encontrarán disponibles si su empresa está suscripta al servicio de identificación de llamada (IDLL) de su compañía telefónica local. Para obtener más información acerca de la IDLL, consulte al administrador del sistema.

Toda persona que llame escuchará el saludo Personalizado del casillero que corresponda a su número de teléfono. CallPilot reconoce el número de teléfono asignado a la persona que llama y reproduce el saludo personalizado del casillero.

Por ejemplo, *“Hola, María. No pude responder a su llamada, pero me gustaría poder reunirme con usted a la hora de almuerzo. Nos vemos al mediodía”*.

Técnicas de grabación de los saludos del casillero

Cuando grabe los saludos de su casillero, no olvide hablar claramente y con un ritmo que facilite la comprensión. Después de grabar un saludo puede escucharlo antes de aceptarlo. Puede grabar o cambiar el saludo desde un teléfono con pantalla.

Si no se encuentra en su lugar de trabajo, puede grabar un saludo desde cualquier teléfono de marcación por tonos. Cuando grabe un saludo, no utilice la función Manos libres. Obtendrá mejores resultados si habla directamente por el auricular.

Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero

Sólo es necesario contar con el saludo principal del casillero, pero puede grabar un saludo opcional para cuando tenga que dejar su oficina, por ejemplo durante las vacaciones. Si no graba ningún saludo, las personas que llamen y accedan a su casillero escucharán el nombre grabado en el directorio de la compañía.

Si graba un saludo principal y uno opcional, debe elegir el saludo que desea reproducir. Si no elige un saludo, se escuchará automáticamente el saludo principal. Para obtener información acerca de cómo elegir un saludo, consulte [“Cómo elegir un saludo principal u opcional para el casillero” en la página 32.](#)

Para grabar un saludo principal u opcional

- 1 Oprima **[*] 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **[8] 2** para abrir el menú Opciones de saludo
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **SLDO** o **[2]**
- Continúe en el paso 3

```
Opciones saludo
GRAB ELGIR DLLAM
```

```
Saludo:
PRINC OPC PERS
```

```
No grabado
```

```
¿Grabar ahora?
SÍ NO SALIR
```

```
Grabe saludo:
REINT OK
```

```
¿Acepta saludo?
REINT REPR OK
```

- 3 Oprima **GRAB** o **[1]**.
- 4 Oprima **PRINC** o **[1]** para grabar el saludo Principal u oprima **OPC** o **[2]** para grabar el saludo Opcional. Si cambia un saludo, comenzará a escucharse el saludo actual.
- 5 Si es la primera vez que graba un saludo, este mensaje aparecerá brevemente.
- 6 Oprima **SÍ** o **[1]** y grabe su saludo al oír la señal.
- 7 Oprima **OK** o **#** para finalizar la grabación.
- 8 Oprima **OK** o **#** para aceptar la grabación o presione **OÍR** o **[1]** para escuchar el saludo u oprima **REINT** o **[2]** para grabar su saludo nuevamente.
- 9 Oprima **[*]** para finalizar la sesión.

Cómo elegir un saludo principal u opcional para el casillero

Si graba un saludo principal y uno opcional, debe elegir el saludo que desea reproducir. Si no elige un saludo, se reproducirá automáticamente el saludo principal.

Si elige el saludo opcional, debe definir si el casillero aceptará mensajes. Si elige Sí, su casillero recibirá mensajes normalmente.

Si elige No:

- Los mensajes no se guardarán en el casillero.
- El saludo opcional adquiere prioridad ante los demás saludos.
- Si la persona que llama oprime un botón para adelantar el mensaje, una indicación de voz le señalará que se trata de un saludo especial.
- Si la persona que llama oprime un botón para enviar un fax, el fax se dirigirá al casillero de entrega general y no a su casillero personal.

Si elige el saludo opcional, no olvide volver a programar el saludo principal del casillero en el momento adecuado.

Para elegir un saludo principal u opcional

- 1 Oprima **[*] 9 8 1**.

Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **[8] 2** para abrir el menú Opciones de saludo
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

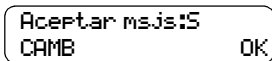
- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **SLDO** o **[2]**
- Continúe en el paso 3


```
Opciones saludo
GRAB  ELGIR  DLLAM
```

```
Usar saludo:
PRINC  OPC  SALIR
```

- 3 Oprima **ELGIR** o **[2]** para seleccionar un saludo.

- 4 Presione **PRINC** o **[1]** para seleccionar el saludo Principal del casillero, y continúe en el paso 6
o
presione **OPC** o **[2]** para seleccionar el saludo opcional del casillero
y
continúe en el paso 5.



- 5** Si elige el saludo opcional, el sistema le preguntará si el casillero puede aceptar mensajes.
Oprima **CMB** o **1** para alternar entre sí y no
u
oprima **OK** o **#** para aceptar.
- 6** Oprima  para finalizar la sesión.



Nota: Si elige un saludo que aún no está grabado, será transferido al menú Opciones de saludo para grabarlo.

Cómo grabar un saludo personalizado para el casillero

Si su empresa se suscribe a un servicio de IDLL, puede grabar un saludo personalizado. Para obtener más información sobre la IDLL, consulte al administrador del sistema. El saludo personalizado sólo será escuchado por la persona que llame desde el número telefónico designado. Para poder escuchar el saludo personalizado, es necesario que el número telefónico que ingrese coincida exactamente con el número telefónico de la persona que llama.

Puede grabar hasta tres saludos personalizados y sólo podrá asignar un número telefónico a cada uno de ellos.

Si graba un saludo personalizado, programe su casillero para que reciba mensajes y elija un saludo opcional. El saludo personalizado adquiere prioridad ante los demás saludos. Si programa su casillero para que no reciba mensajes y elige un saludo opcional, el saludo opcional del casillero adquiere prioridad ante cualquier saludo, incluso los saludos personalizados.

Para grabar un saludo personalizado

- 1 Oprima **☎** **9** **8** **1**.
Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **8** **2** para abrir el menú Opciones de saludo
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **SLDO** o **2**
- Continúe en el paso 3

```
Opciones saludo
GRAB ELGIR DLLAM
```

- 3 Oprima **GRAB** o **1**.

```
Saludo:
PRINC OPC PERS
```

- 4 Oprima **PERS** o **3** para grabar un saludo personalizado.

```
Saludo:
REINT OK
```

- 5 Ingrese el número del saludo personalizado 1, 2 ó 3.

```
Tel:<nin9>
CAME OK
```

- 6 Oprima **CAME** o **1**.

```
Tel:
REINT OK
```


- 7 Ingrese el número telefónico (10 dígitos como máximo) al cual asignará un saludo personalizado.
Oprima **OK** o **#** para aceptar el número telefónico.

Grabe saludo:
REINT OK

8 Cuando escuche el tono, grabe el saludo y oprima **OK** o **#** para finalizar la grabación.

¿Acepta saludo?
REINT REPR OK


9 Oprima **OK** o **#** para aceptar la grabación o presione **OÍR** o **1** para escuchar el saludo u oprima **REINT** o **2** para grabar su saludo nuevamente.

10 Oprima  para finalizar la sesión.

Cómo borrar un saludo personalizado

Si ya no necesita un saludo personalizado, puede borrarlo.

Para borrar un saludo personalizado

1 Oprima  **9** **8** **1**.

Siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de la pantalla del teléfono para abrir el casillero.

2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **8** **2** para abrir el menú Opciones de saludo
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **SLDO** o **2**
- Continúe en el paso 3

Opciones saludo
GRAB ELGIR DLLAM

3 Oprima **GRAB** o **1**.

Saludo:
PRINC OPC PERS


4 Oprima **PERS** o **3** para elegir un saludo personalizado.

Saludo:
REINT OK

5 Ingrese el número de saludo personalizado (1, 2 ó 3) que desea borrar.

Tel: XXXXXXXX
CAMB BORR OK

6 Oprima **BORR** o **2** para borrar el saludo.

7 Oprima  para finalizar la sesión.

Capítulo 6

Cómo acceder a sus mensajes

En este capítulo se describe cómo escuchar los mensajes y se explica:

- [Cómo recibir llamadas](#)
- [Función Casillero nunca lleno](#)
- [Cómo escuchar los mensajes](#)
- [Cómo recuperar mensajes borrados](#)
- [Cómo seleccionar sus llamadas](#)
- [Cómo interrumpir a una persona que llama](#)

Cómo recibir llamadas

CallPilot puede ser utilizado por las personas que llaman desde el exterior y otros propietarios de casilleros de su compañía. Si no se encuentra en su oficina, puede utilizar CallPilot con cualquier teléfono de marcación por tonos. Cuando se encuentra en su oficina, puede usar CallPilot desde cualquier teléfono que se encuentre conectado al sistema CallPilot de su empresa.

Las personas que llaman desde el exterior y que usan un teléfono de disco también pueden utilizar CallPilot. Si una persona que llama utiliza CallPilot desde un teléfono de disco, el sistema transferirá la llamada a la recepcionista de su empresa o al operador. Si la recepcionista o el operador no están disponibles para contestar la llamada, será transferida al casillero de entrega general. Las personas que llaman pueden dejar mensajes con la longitud mínima configurada en su sistema, que puede ser entre 0,5 y 3 segundos de duración. La longitud máxima dependerá de los parámetros de configuración de su casillero. Si desea conocer los requisitos de longitud mínima y máxima de su sistema, consulte al administrador.

Función Casillero nunca lleno

La función Casillero nunca lleno permite que las personas que hacen llamadas desde el exterior dejen un mensaje en su casillero, aun cuando se encuentre técnicamente “lleno”. El mensaje se almacenará en el casillero, pero no podrá acceder a él hasta que borre por lo menos un mensaje y se cree espacio para almacenar el nuevo mensaje. Si intenta escuchar un mensaje antes de borrar un mensaje antiguo, escuchará el siguiente aviso:

“Su casillero está lleno. Debe borrar algunos mensajes para poder escuchar sus mensajes nuevos”.

Si su casillero está lleno, no podrá dejar un mensaje en otro casillero, crear un mensaje nuevo, copiar, enviar ni responder a un mensaje antes de borrar por lo menos uno de los mensajes antiguos.

La función Casillero nunca lleno no está disponible para las llamadas internas. Las personas que llamen desde el interior no pueden dejar mensajes en los casilleros que se encuentran técnicamente “llenos”.





Cómo escuchar los mensajes

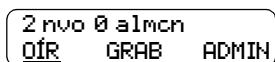
Para escuchar los mensajes, siga el procedimiento que corresponde a la interfaz que utiliza:



- “Para escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar” en la página 38
- “Para escuchar los mensajes de CallPilot” en la página 41

Para escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar






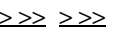

Siga este procedimiento si utiliza la interfaz de Correo de voz Norstar.

- 1 Oprima    .
Siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de la pantalla del teléfono para abrir el casillero.



- 2 Oprima OÍR o  para escuchar sus mensajes.
Para ver otras opciones consulte la tabla “Cómo escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar” en la página 38.
- 3 Oprima  para finalizar la sesión.

La tabla “Cómo escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar” muestra las opciones de mensaje disponibles mientras se escuchan los mensajes y después de escucharlos.

Cómo escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar				
Opción	Botón	Disponible mientras se reproduce el mensaje	Disponible después de reproducir el mensaje	Descripción
Rebobinar	 o 	✓		Rebobina el mensaje nueve segundos y lo reproduce desde ese punto.
Copiar	 o <u>COPIAR</u>	✓	✓	Envía una copia del mensaje a uno o más casilleros. Si graba una introducción, ésta no puede durar más de tres segundos.
Fin del mensaje	  o 	✓		Avanza hasta el final del mensaje.
Sobre del mensaje		✓	✓	Reproduce la información del sobre del mensaje. Los datos del sobre incluyen la fecha y la hora en que se envió el mensaje y, si el mensaje es interno, el nombre del remitente que aparece en el directorio.


Cómo escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar				
Opción	Botón	Disponible mientras se reproduce el mensaje	Disponible después de reproducir el mensaje	Descripción
Borrar	8 o BRR	✓	✓	Borra el mensaje que se reproduce en ese momento. Si no se está reproduciendo ningún mensaje, borrará el último mensaje reproducido. Los mensajes borrados permanecen en el casillero hasta que termina la sesión. (Consulte las notas 1 y 2 en la página 40).
Saltar hacia delante	3 o >>>	✓		Adelanta el mensaje nueve segundos y lo reproduce desde ese punto. Puede adelantar un mensaje tantas veces como sea necesario.
Siguiente	6 o # #	✓	✓	Permite escuchar el siguiente mensaje del casillero. Si utiliza esta función mientras se reproduce un mensaje, se detendrá el mensaje actual y continuará con el siguiente mensaje de su casillero.
Pausa/ Continuar	2 o PARAR OIR	✓		Detiene temporalmente un mensaje. Cuando detiene el mensaje, puede escuchar el mensaje anterior, seguir reproduciendo el mensaje actual o saltar al siguiente mensaje.
Anterior	4	✓	✓	Detiene la reproducción del mensaje actual y reproduce el mensaje anterior.
Salir	*		✓	Detiene el mensaje y reproduce las opciones del menú principal del casillero.
Reproducir	1 1 o <<< <<<	✓		Reproduce el mensaje desde el comienzo.
Reproducir	1		✓	Reproduce el último mensaje.
Responder a	9 o RESP	✓	✓	Responde a un mensaje. (Consulte la nota 3 en página 40) La respuesta puede ser: - un mensaje al casillero de un remitente interno - una llamada telefónica a un usuario interno o externo (Consulte la nota 4 en página 40 .)

Cómo escuchar los mensajes del Correo de voz Norstar				
Opción	Botón	Disponible mientras se reproduce el mensaje	Disponible después de reproducir el mensaje	Descripción
Guardar mensaje	<input type="button" value="7"/> <input type="button" value="7"/> o <input type="button" value="GRDR"/>	✓		Guarda el mensaje que se está reproduciendo en ese momento. (Si no lo borra, el mensaje se guardará de forma automática). Esta opción no aparecerá en la pantalla a menos que borre un mensaje. Si borra un mensaje e intenta reproducirlo nuevamente, puede oprimir <input type="button" value="GRDR"/> en un teléfono con pantalla de dos líneas. (Consulte la nota 2 en la página 40).
Control del volumen	<input type="button" value="*/"/>	✓		Ajusta el volumen del mensaje que se está reproduciendo. Cada vez que oprime <input type="button" value="*/"/> el volumen sube. Después de haber oprimido el botón cuatro veces, el volumen regresa al nivel más bajo.

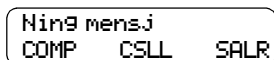
Notas:



- 1** El casillero tiene espacio limitado para guardar mensajes, así que debe borrar los mensajes que ya no necesita. Después de cierto tiempo, los mensajes almacenados se borrarán de forma automática. Consulte a su administrador del sistema acerca de este tema.
- 2** La única forma de recuperar un mensaje borrado es hacerlo durante la sesión en la que lo borró. Para obtener información sobre cómo recuperar mensajes borrados, consulte [“Cómo recuperar mensajes borrados” en la página 43](#)”.
- 3** Para responder a una llamada que alguien hace desde el interior, puede utilizar la función Responder. El Administrador del sistema puede desactivar la función Responder para los mensajes externos y de la red.
- 4** Para responder a una llamada que alguien hace desde el exterior, puede devolver la llamada si su compañía está suscrita al servicio de Identificación de llamada (IDLL) . Para obtener más información sobre cómo responder a una llamada externa consulte [“Respuesta a una llamada externa” en la página 60](#).

Para escuchar los mensajes de CallPilot








- 1 Oprima  9 8 1.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

Una indicación de voz anuncia la cantidad de mensajes nuevos y almacenados.



- 2 Puede reproducir el mensaje que desee.
Oprima  para reproducir el mensaje actual.
Para ver otras instrucciones de mensaje, consulte la tabla [“Cómo escuchar los mensajes de CallPilot”](#).
- 3 Oprima  para finalizar la sesión.

La tabla [“Cómo escuchar los mensajes de CallPilot”](#) muestra las opciones de mensaje que están disponibles mientras se escuchan los mensajes y después de escucharlos.

Cómo escuchar los mensajes de CallPilot			
Opción	Botón	Disponible mientras se escuchan los mensajes y después de escucharlos	Descripción
Saltar hacia atrás			Rebobina el mensaje cinco segundos y lo reproduce desde ese punto.
Ir hacia adelante			Adelanta el mensaje cinco segundos y lo reproduce desde ese punto.
Mensaje anterior			Detiene la reproducción del mensaje actual y reproduce el mensaje anterior.
Mensaje siguiente			Reproduce el siguiente mensaje en el casillero del conjunto de habilidades. Si utiliza esta función mientras se reproduce un mensaje, se detendrá el mensaje actual y continuará con el siguiente mensaje de su casillero.
Llamar al remitente			Llama al remitente de un mensaje.
Ayuda		✓	Proporciona un menú de ayuda.
Responder a		✓	Responde a un mensaje.

Cómo escuchar los mensajes de CallPilot			
Opción	Botón	Disponible mientras se escuchan los mensajes y después de escucharlos	Descripción
Sobre del mensaje	7 2	✓	Reproduce la información del sobre del mensaje. Los datos del sobre incluyen la fecha y la hora en que se envió el mensaje y, si el mensaje es interno, el nombre del remitente que aparece en el directorio.
Reenviar mensaje	7 3	✓	Envía el mensaje a uno o más casilleros. Puede grabar una introducción para el mensaje enviado.
Responder a todos	7 4	✓	Responde a un mensaje y a todos sus destinatarios. (Consulte la nota 3 en la página 40).
Borrar	7 6	✓	Borra el mensaje actual. Los mensajes borrados permanecen en el casillero hasta que finaliza la sesión. (Consulte las notas 1 y 2 en la página 40 .)

Cómo recuperar mensajes borrados

Puede recuperar un mensaje borrado si aún se encuentra en la sesión de CallPilot. El mensaje borrado permanece en su casillero hasta que finaliza la sesión de CallPilot.

Después de reproducir sus mensajes y salir de CallPilot, los mensajes que no se borren serán almacenados. Se recomienda borrar los mensajes que ya no necesita, ya que el espacio de almacenamiento es limitado.

Para recuperar un mensaje borrado - Correo de voz Norstar

Después de borrar un mensaje nuevo o almacenado, la cantidad de mensajes nuevos o almacenados que aparece en la pantalla disminuirá en uno. Aunque la pantalla muestre 0 nvo 0 almcn, podrá escuchar y recuperar los mensajes borrados. Oprima **QIR** o **2** para oír el mensaje borrado y luego oprima **7 7** para restablecer el mensaje en el casillero.

Para recuperar un mensaje borrado - CallPilot

El sistema permite recuperar los mensajes borrados. El mensaje borrado permanecerá en su casillero hasta que termine la sesión de CallPilot. Ubique el mensaje borrado. Oprima **7 6** para restablecer el mensaje.

Una vez que reproduzca el mensaje borrado podrá restaurarlo. Si finaliza la sesión actual sin restaurar el mensaje borrado, se borrará permanentemente de CallPilot.

Cómo seleccionar sus llamadas

La opción Selección de llamadas le permite determinar quién está llamando antes de aceptar la llamada. Esta opción se aplica solamente a llamadas externas que han sido transferidas desde la Recepcionista automática o desde el Encaminamiento de llamadas personalizado (CCR). Consulte a su administrador del sistema para obtener información sobre el Encaminamiento de llamadas personalizado (CCR).

Puede utilizar Selección de llamadas si:

- La Identificación de llamada (IDLL) no está disponible.
- La Identificación de llamadas no es una indicación confiable de la identidad de la persona que llama
- Su teléfono no tiene pantalla


Si la función Selección de llamadas está activa, CallPilot le pedirá a la persona que llama que deje su nombre después de la señal. (Si la persona que llama oprime cuando se le pide que grabe su nombre, la llamada se transferirá nuevamente a la Recepcionista automática.) La persona que llama oirá una señal de espera. Si no responde, la llamada se transferirá al casillero.

Utilice esta función con cuidado, pues algunas personas que llaman no desean dejar su nombre ni esperar a ser atendidos.

Para utilizar la opción Selección de llamadas


- 1 Recibe una llamada externa que es transferida desde la Recepcionista automática o desde el Encaminamiento de llamadas personalizado (CCR).
- 2 CallPilot anuncia el nombre de la persona que llama.
Si la persona que llama no deja su nombre, la indicación de voz dirá, “*Persona desconocida*”.
- 3 Puede responder la llamada o dejar que la persona que llama deje un mensaje en su casillero:
 - oprima **RESP** o para responder a la llamada
 - oprima **SALIR** o para transferir la llamada a su casillero.

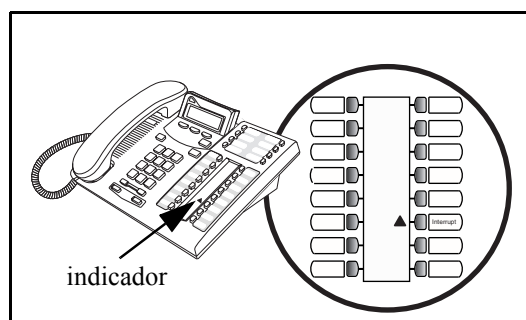
Cómo interrumpir a una persona que llama

La función Interrumpir ( 9 8 7) permite interceptar a una persona que llama mientras escucha el saludo de su casillero o deja un mensaje. La función Interrumpir puede programarse en un botón con memoria que tenga un indicador en el teléfono de Nortel Networks. Para obtener más información acerca de cómo programar una función en un botón con memoria, consulte [“Cómo programar un botón con memoria mediante un código de función” en la página 24.](#)

Si interrumpe a una persona que está dejando un mensaje en su casillero, quedará la porción del mensaje que fue grabado. No olvide borrar ese mensaje.

Para interrumpir una llamada

- 1 Cuando la persona que llama está escuchando el saludo del casillero o dejando un mensaje, el indicador (▷ o ▲) de su teléfono se iluminará intermitentemente.
- 2 Oprima el botón Interrumpir o presione  9 8 7 para hablar con la persona que llama.



Nota: El indicador parpadea rápidamente si la persona que llama está escuchando su saludo.

El indicador parpadea lentamente si la persona que llama está dejando un mensaje.

Capítulo 7

Envío de mensajes

En este capítulo se describe el envío de mensajes y se explica:

- [Cómo grabar y enviar mensajes](#)
- [Cómo buscar en el directorio de la compañía](#)
- [Cómo asignar opciones de envío de mensajes](#)
- [Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario](#)
- [Cómo responder a los mensajes](#)
- [Cómo hacer una llamada con Thru-Dial](#)

Cómo grabar y enviar mensajes

Los mensajes que se graban deben durar más de tres segundos. El sistema se desactiva después de cinco segundos de silencio.

Puede grabar y enviar mensajes con:

- la función Abrir casillero 9 8 1
- la función Dejar mensaje 9 8 0

Cuando utilice la función Abrir casillero, abra su casillero personal e ingrese su clave. Luego grabe su mensaje e ingrese el número de casillero del destinatario del mensaje.

Cuando utilice la función Dejar mensaje, ingrese inmediatamente la extensión del destinatario del mensaje. Luego grabe su mensaje. No ingrese su clave ni abra ningún casillero.

Al grabar y enviar mensajes, puede:

- buscar en el directorio de la compañía
consulte la [“Cómo buscar en el directorio de la compañía”](#) en la página 52
- asignar opciones de envío de mensajes
consulte la [“Opciones de envío de mensajes”](#) en la página 53
- enviar un mensaje a más de un destinatario
consulte la [“Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario”](#) en la página 57

Utilice los procedimientos correspondientes a su interfaz:

- [“Para grabar y enviar un mensaje con la función Abrir casillero del Correo de voz Norstar”](#) en la página 48
- [“Para grabar y enviar un mensaje con la función Abrir casillero de CallPilot”](#) en la página 49
- [“Para grabar y enviar un mensaje con la función Dejar mensaje - Correo de voz Norstar”](#) en la página 50
- [“Para grabar y enviar un mensaje con la función Dejar mensaje de CallPilot”](#) en la página 50

Para grabar y enviar un mensaje con la función Abrir casillero del Correo de voz Norstar

- 1 Oprima **[*] 9 8 1**.
Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.

```
0 nvo 0 almcn
OÍR GRAB ADMIN
```

- 2 Oprima **GRAB** o **[3]** y grabe su mensaje después de la señal.

```
Grabe mensaje
REINT PAUSA OK
```

- 3 Grabe su mensaje.

Oprima **PAUSA** o **[2]** para hacer una pausa en su mensaje.
Cuando desee reanudar la grabación, oprima **CONT** o **[2]** para grabar el resto del mensaje.

Oprima **OK** o **[#]** para finalizar su grabación
u
oprime **REINT** para borrar y volver a grabar su mensaje.

```
¿Acepta grab?
REINT PAUSA OK
```

- 4 Oprima **OK** o **[#]** para aceptar el mensaje
o
presione **OÍR** o **[1]** para escuchar el mensaje
u
oprime **REINT** o **[2]** para borrar y grabar el mensaje nuevamente.

```
Cs11:
GUÍA SALIR
```















- 5 Ingrese el número del casillero o el número de lista de grupo
u
oprime **GUÍA** o **[#]** para buscar en el Directorio de la empresa.

```
Soto, Patricia
OPNES CC ENV
```

- 6 Oprima **ENV** o **[#]** para enviar el mensaje en este momento con la opción de envío de mensajes normal
u
oprime **COPIA** o **[4]** para enviar este mensaje a varios propietarios de casillero con un conjunto de opciones de envío de mensajes aplicado a todos los destinatarios.
La pantalla muestra el nombre del grupo o propietario del casillero. En este ejemplo, Patricia Soto es la propietaria del casillero.

- 7 Si desea asignar opciones de envío de mensajes, consulte [“Para asignar opciones de envío de mensajes del Correo de voz Norstar” en la página 54](#)
u
oprime **[*]** para finalizar la sesión.

Para grabar y enviar un mensaje con la función Abrir casillero de CallPilot

- 1 Oprima  9 8 1.
Siga las indicaciones de voz o las opciones de pantalla para abrir su casillero.
- 2 Oprima **COMP** o  para usar la opción Componer mensaje.
- 3 Ingrese el número de casillero o la dirección de la lista de grupo y presione 
u
oprime **NOMBRE** o  para buscar en el directorio de la compañía y continúe en el paso 5.
(El modo predeterminado para buscar en el directorio de la compañía es . El administrador del sistema puede cambiar este número.)
- 4 Presione **OK** o  para aceptar la dirección
u
oprime **REINT** para ingresar una nueva dirección del casillero y continúe en el paso 3.
- 5 Oprime **FIN** o  cuando haya terminado de ingresar las direcciones.
- 6 Oprime **GRAB** o  y grabe su mensaje cuando escuche la señal.
- 7 Oprime **OK** o  para finalizar su grabación
u
oprime **REGRAB** para borrar y volver a grabar su mensaje.
- 8 Oprime **OÍR** o  para escuchar su mensaje
u
oprime **ENUR** o  para enviar el mensaje en este momento con la opción de envío de mensajes normalu
oprime **BORR** o  y oprime  para borrar y volver a grabar el mensaje.
- 9 Si desea asignar opciones de envío de mensajes, consulte [“Para asignar opciones de envío de mensajes de CallPilot” en la página 55](#)
u
oprime  para finalizar la sesión.

Para:
NOMB ESP FIN

Para: XXXX
REINT OK

Para:
NOMB ESP FIN

VACÍO
 GRAB

Grabando....
REGRAB OK

Grab detenida
REPR ELIM ENU

Para grabar y enviar un mensaje con la función Dejar mensaje - Correo de voz Norstar

- 1 Oprima **[*] 9 8 0**.
- Cs11
 GUÍA SALIR

- 2 Ingrese el número de casillero o el número de lista de grupo. Si no conoce el número de casillero, oprima **GUÍA** o **#** para utilizar el directorio de la compañía.
- Grabe mensaje:
 REINT PAUSA OK

- 3 Grabe su mensaje después de oír la señal. Puede oprimir **PAUSA** o **[2]** para detener su grabación y oprimir **CONT** o **[2]** para seguir grabando el mensaje u oprimir **REINT** para borrar y volver a grabar su mensaje.
- Grabe mensaje:
 REINT PAUSA OK

- 4 Oprima **OK** o **#** para finalizar su grabación.
- Opciones de mensaje:
 REINT OÍR ENV

- 5 Oprima **ENV** o **#** o vuelva a colgar el auricular para enviar el mensaje con la opción de envío de mensajes normal u oprima **OÍR** o **[1]** para escuchar su mensaje u oprima **REINT** o **[2]** para borrar y volver a grabar su mensaje u presione **[3]** para cambiar las opciones de envío de mensajes.

Para grabar y enviar un mensaje con la función Dejar mensaje de CallPilot

- 1 Oprima **[*] 9 8 0**.
- Para:
 NOMBRE FIN

- 2 Ingrese la dirección del casillero o la dirección de la lista de grupo. Oprima **NOMBRE** o **[1] [1]** para buscar en el directorio de la compañía.
- Para: XXXX
 REINT OK

- 3 Oprima **OK** o **#** para aceptar la dirección. Oprima **REINT** para ingresar una nueva dirección de casillero.
- <xxxx>

- 4 Grabe su mensaje después de la señal.
- Grabando....
 RGRB OK

- 5 Oprima **OK** o **#** para finalizar su grabación u oprima **REGRAB** para borrar y volver a grabar su mensaje.

Grab detenida
OÍR BORR ENVR

- 6** Oprima OÍR o [2] para escuchar su mensaje
u
oprima ENVR o [7] [9] para enviar el mensaje en este momento con
la opción de envío de mensajes normalu
oprima BORR o [7] [6] para borrar y volver a grabar su mensaje.

Cómo buscar en el directorio de la compañía

Si conoce el nombre pero no el número de casillero de la persona a la que desea enviar el mensaje, puede buscar en el directorio de la compañía. En el directorio de la compañía puede encontrar cualquier casillero iniciado. De modo predeterminado, puede oprimir **[1] [1]** para buscar en el directorio de la compañía, pero el administrador del sistema puede cambiar los botones del teclado.

Si el directorio de la compañía no ha sido activado:

- la opción **GUÍA** no aparece en la pantalla
- no escuchará la indicación de voz que señala qué botones del teclado se deben oprimir para consultar el directorio de la compañía.

Para buscar en el directorio de la compañía

1 Oprima **[*] [9] [8] [0]**.

2 Oprima **GUÍA** o **[#]** para buscar en el directorio de la compañía

Apellidos:
Aceptar

3 Utilice los botones del teclado para ingresar las primeras tres o cuatro letras del nombre del propietario del casillero y así ubicar y seleccionar el casillero de esa persona.

Ingrese el apellido o el nombre, o ambos, según la programación de su sistema.

Esta pantalla muestra el ejemplo de una indicación para buscar el apellido del propietario del casillero. Por ejemplo, para ingresar las letras “Wayn”, ingrese **[9] [2] [9] [6]**.

Wayne, Paul
REINT SIG OK

4 En este ejemplo, el nombre del propietario del casillero, Paul Wayne, se anuncia y aparece en la pantalla. Para aceptar al propietario del casillero, oprima **OK** o **[#]**

o

si la persona que aparece no es la que busca, oprima **SIG** o **[1]** para ver el siguiente nombre.

Wayne, Paul


5 Se reproduce el saludo del propietario del casillero. Si el propietario del casillero elegido no tiene un saludo personal grabado y seleccionado, entonces oírás la grabación del directorio de la compañía.

Cómo asignar opciones de envío de mensajes

Utilice el procedimiento que corresponda a su interfaz:

- “Para asignar opciones de envío de mensajes del Correo de voz Norstar” en la página 54
- “Para asignar opciones de envío de mensajes de CallPilot” en la página 55

Opciones de envío de mensajes

Opción	Botón de la pantalla	Botón del teclado del Correo de voz Norstar	CallPilot teclado de CallPilot	Descripción
Normal	<u>ENV</u>	# 	7 9	Envía un mensaje con una opción de entrega Normal.
Certificado/ Confirmación	<u>CERT</u> o <u>CONF</u>	1	5	Le anuncia que su mensaje ha sido recibido y escuchado.
Urgente	<u>URGTE</u> o <u>URG</u>	2	1	Reproduce los mensajes clasificados como urgentes antes que los demás mensajes del casillero. Antes de estos mensajes, se oye la indicación de voz “ <i>Este mensaje es urgente</i> ”.
Otras	<u>OTRA</u>			Accede a las opciones de entrega de mensajes Privada y Programada. Si aparece <u>PRIV</u> o <u>CONF</u> en lugar de <u>OTRA</u> , significa que la opción de entrega de mensajes Programada no se encuentra disponible.
Privados	<u>PRIV</u>	3	4	Los mensajes privados no se pueden transferir a otro casillero.
Programado	<u>HORA</u> o <u>PROGR</u>	4	6	Le permite asignar una hora de entrega al mensaje.

Las opciones de entrega Certificada, Confirmada y Programada se encuentran disponibles sólo si se llama desde un teléfono que tiene asociado un casillero. Los mensajes enviados con la opción de entrega Programada se entregan en el momento que usted especifique.

Si utiliza la opción de entrega Programada, primero debe escribir la hora, especificando a.m. o p.m. En este momento se le pide que acepte o cambie la fecha que aparece, cuyo valor predeterminado es la fecha de hoy o mañana, y usted puede aceptar la que corresponde a la próxima vez que se repita la fecha especificada. Las fechas se muestran según el mes y el día, y el año se deduce. Si el mes y el día son anteriores a la fecha actual, entonces se da por sentado que se trata del próximo año. Cuando llegan la hora y el día especificados, se envía el mensaje. No se puede cancelar el mensaje antes de enviarlo.

Para asignar opciones de envío de mensajes del Correo de voz Norstar

- 1 Grabe su mensaje con
 “Para grabar y enviar un mensaje con la función Abrir casillero del Correo de voz Norstar” en la página 48
 o
 “Para grabar y enviar un mensaje con la función Dejar mensaje - Correo de voz Norstar” en la página 50.
- wayne, Pat
 OPCNES COPIA ENV
- 2 Oprima **OPCNES** para ver las opciones de envío de mensajes.
- Opciones entrega
 CERT URGNTE OTRA
- 3 Oprima **CERT** para una entrega Certificada y continúe en el paso 9 u oprima **URGNTE** para una entrega Urgente y continúe en el paso 9u oprima **OTR** para envío Programado o Privado y continúe en el paso 4. Si aparece **PRIU** en el tercer botón de la pantalla, significa que la opción de entrega Programada no se encuentra disponible.

 Si está utilizando un teléfono con pantalla de una línea, oprima **3** para una entrega Privada u oprima **4** para una entrega Programada.
- Opciones entrega
 PRIV HORA
- 4 Oprima **PRIU** o **3** para enviar un mensaje con una opción de entrega de mensajes Privada y continúe en el paso 9 u oprima **HORA** o **4** para configurar una hora de entrega del mensaje.
- Hora hhmm:
 REINT
- 5 Ingrese la hora en que desea enviar el mensaje con la opción de entrega Programada.
 Éste es un campo de cuatro dígitos. Cualquier hora o minuto de un solo dígito debe ir precedido por un cero. Por ejemplo, ingrese 0800 para las ocho en punto.
- hh:mm
 REINT AM PM
- 6 Presione **AM** o **1**
 o
PM o **2**.
- hh:mm
 REINT OK
- 7 Oprima **OK** o **#** para aceptar la hora ingresada u oprima **REINT** o ***** para cambiarla.

Ma mm dd
CAMB DÍASIG OK

- 8** Oprima **CAMB** o **[1]** para cambiar la fecha de entrega a una fecha distinta.
Oprima **DÍASIG** para cambiar la fecha a la fecha del día siguiente (el día posterior a la fecha que aparece).
Oprima **OK** o **[#]** para aceptar la fecha que aparece, cuyo valor predeterminado es la fecha de hoy o mañana, y seleccione la que corresponde a la próxima vez que se repita la fecha especificada.

Wayne, Pat
OPCHES COPIA ENU

- 9** Oprima **ENU** o **[#]** para enviar el mensaje en este momento u oprima **[*]** para cancelar todas las opciones de entrega de mensajes.

Envío Salmon
OÍR GRAB ADMIN

- 10** Oprima **[📞]** para finalizar la sesión.

Para obtener más información acerca de la entrega de mensajes, consulte [“Opciones de envío de mensajes” en la página 53](#).

Para asignar opciones de envío de mensajes de CallPilot

- 1** Grabe su mensaje con [“Para grabar y enviar un mensaje con la función Abrir casillero de CallPilot” en la página 49](#) o [“Para grabar y enviar un mensaje con la función Dejar mensaje de CallPilot” en la página 50](#).

- 2** Oprima **[7] [0]** para las opciones de mensaje. Ésta es una opción de indicación de voz y no aparece como un botón de pantalla.

Opcn mensaje
URG PRIV OTRO

- 3** Oprima **URG** o **[1]** para entrega Privada y continúe en el paso 9 u oprima **PRIV** o **[4]** para entrega Privada y continúe en el paso 9 u oprima **OTRO** para entrega Confirmada o Programada y continúe en el paso 4. Si aparece **CONF** en el tercer botón de la pantalla, significa que la opción de entrega Programada no se encuentra disponible.

Si está utilizando un teléfono con pantalla de una sola línea, oprima **[5]** para una entrega Privada u oprima **[6]** para una entrega Programada.

- Opc's mensje**
CONF HORA
- 4** Oprima **CONF** o **5** para enviar un mensaje con una opción de entrega de mensajes Privada y continúe en el paso 9 u oprima **HORA** o **6** para configurar una hora de entrega del mensaje.
- Hora hh:mm**
REINT
- 5** Ingrese la hora en que desea enviar el mensaje con la opción de entrega Programada. Éste es un campo de cuatro dígitos. Cualquier hora o minuto de un solo dígito debe ir precedido por un cero. Por ejemplo, ingrese 0800 para las ocho en punto.
- hh:mm**
REINT AM PM
- 6** Presione **AM** o **1** o **PM** o **2**.
- hh:mm**
REINT OK
- 7** Oprima **OK** o **#** para aceptar la hora ingresada u oprima **REINT** o ***** para cambiarla.
- Ma mm dd**
CAMB DÍASIG OK
- 8** Oprima **CAMB** o **1** para cambiar la fecha de entrega a una fecha distinta. Oprima **DÍASIG** para cambiar la fecha a la fecha del día siguiente (el día posterior a la fecha que aparece). Oprima **OK** o **#** para aceptar la fecha que aparece, cuyo valor predeterminado es la fecha de hoy o mañana, y seleccione la que corresponde a la próxima vez que se repita la fecha especificada.
- 9** Oprima **7 9** para enviar este mensaje en este momento u oprima **7 0** para cancelar todas las opciones de entrega de mensajes.
- 10** Oprima **☎** para finalizar la sesión.

Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario

Envío de un mensaje a una lista de grupo

La lista de grupo es una lista de propietarios de casilleros. Si envía mensajes a un grupo de personas determinado con frecuencia, puede enviar el mensaje a una lista de grupo. Cuando envía un mensaje a una lista de grupo, cada propietario de casillero de dicha lista recibe el mismo mensaje. Si usted está incluido en el grupo al que se envían los mensajes, no recibirá una copia.

Si necesita una lista de grupo, solicite al administrador del sistema que cree una para usted. Comunique al administrador del sistema:

- los nombres de los propietarios del casillero
- una lista de sus números de casillero
- el nombre de la lista de grupo

El administrador del sistema puede publicar una lista de los casilleros que pertenecen a cada lista de grupo.

Si conoce el número de la lista de grupo:

- y utiliza la interfaz de Correo de voz Norstar, puede ingresar el número de la lista de grupo en lugar de un número de casillero en la indicación **C≡11**:
- y utiliza la interfaz de CallPilot, puede ingresar el número de la lista de grupo en lugar de un número de casillero en la indicación **C≡11**:

Si conoce el nombre de la lista de grupo:

- y utiliza la interfaz de Correo de voz Norstar, ingrese el nombre de la lista de grupo en el directorio de la compañía, en la indicación **GUÍA**
- y utiliza la interfaz CallPilot, ingrese el nombre de la lista de grupo en el directorio de la compañía, en la indicación **NOMBRE**

Envío de la copia de un mensaje a uno o más destinatarios

Puede enviar una copia de un mensaje mientras lo escucha o después de escucharlo. Cuando envía una copia de un mensaje a un casillero, puede grabar una introducción para el mensaje. Si utiliza la interfaz de Correo de voz Norstar, su introducción debe durar por lo menos tres segundos.

Después de grabar la introducción del mensaje e ingresar el número del casillero, se envía de forma automática la introducción y una copia del mensaje al casillero que ha seleccionado. A continuación, puede enviar una copia adicional de la introducción y del mensaje a otro casillero, o salir y volver al menú Escuchar mensajes. Puede enviar copias a todos los casilleros que desee.



Nota: No puede enviar mensajes privados.

Para obtener más información acerca de cómo enviar sus mensajes, consulte [“Opciones del casillero del correo de voz Norstar” en la página 25](#) y [“Opciones del casillero de CallPilot” en la página 27](#)

Cómo responder a los mensajes

Puede responder a las llamadas internas o externas. Si su empresa tiene una suscripción a IDLL, podrá responder al mensaje de una persona que llama desde el exterior.

Utilice el procedimiento para responder a mensajes que corresponda a su interfaz:

- “Para responder a una llamada interna - Correo de voz Norstar” en la página 58
- “Para responder una llamada interna - CallPilot” en la página 59

Respuesta a una llamada interna

Si usa	y desea	oprima
Correo de voz Norstar	responder a la extensión de la persona que llama	LLAM para transferir la llamada a la extensión de la persona que llama.
	dejar un mensaje en el casillero de la persona que llama	MSJ para grabar y enviar una respuesta al casillero de la persona que llama.
CallPilot	responder a la extensión de la persona que llama	Llamar al remitente 9 para transferir la llamada a la extensión de la persona que llama.
	dejar un mensaje en el casillero de la persona que llama	Responder a 7 1 para grabar y enviar una respuesta al casillero de la persona que llama.

Para responder a una llamada interna - Correo de voz Norstar

- 1 Oprima **6** **9** **8** **1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

```

1 nvo  0 almcn
OÍR  GRAB  ADMIN
  
```

- 2 Oprima **OÍR** o **2**.

```

Fin del mensaje
RESP BORRAR SIG
  
```

- 3 Después de escuchar el mensaje, oprima **RESP** o **9**.

```

Respuesta a msj
MSJ  LLAM  SALIR
  
```

- 4 Oprima **LLAM** o **2** para comunicarse con la persona que llama
u
oprime **MSJ** o **1** para grabar y enviar una respuesta.

Para responder una llamada interna - CallPilot

- 1** Oprima
.Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.

- 2** Se anunciará un resumen del casillero.
Puede escuchar cualquier mensaje mientras se encuentra en la lista de mensajes.

- 3** Oprima para escuchar el mensaje actual.

- 4** Oprima para comunicarse con la persona que llama
u
oprima para grabar y enviar una respuesta.





Respuesta a una llamada externa

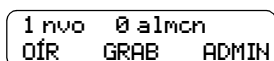
Si su empresa tiene una suscripción a IDLL, podrá responder al mensaje de una persona que llama desde el exterior. Para poder usar la opción Responder, se debe escuchar el mensaje. La función Responder debe estar programada en su teléfono para poder utilizarla. Si no puede usar la función Responder, comuníquese con el Administrador del sistema.

Utilice el procedimiento que corresponda a su interfaz:

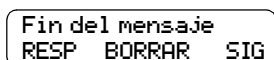
- “Para responder a una llamada externa - Correo de voz Norstar” en la página 60
- “Para responder a una llamada externa - CallPilot” en la página 60


Para responder a una llamada externa - Correo de voz Norstar

- 1 Oprima    .
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.









- 2 Oprima OÍR o .



- 3 Después de escuchar el mensaje, oprima RESP o .
CallPilot marca directamente el número externo.

Para responder a una llamada externa - CallPilot

- 1 Oprima    .
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.
- 2 Se anunciará un resumen del casillero.
Puede escuchar cualquier mensaje mientras se encuentra en la lista de mensajes.
- 3 Oprima  para escuchar el mensaje actual.
- 4 Oprima  para comunicarse con la persona que llama.

CallPilot marca directamente el número externo.

Cómo hacer una llamada con Thru-Dial

Mediante Thru-Dial, puede llamar a otro número mientras está conectado a su casillero, o cuando llama a la extensión de alguien y le contesta el correo de voz.



Nota: El administrador del sistema tiene la capacidad de restringir los números que se pueden marcar. Por esa razón, debe consultar al administrador del sistema si puede utilizar Thru-Dial.

Cuándo utilizar Thru-Dial

Cuando está haciendo una llamada, Thru-Dial le permite hacer una segunda llamada sin necesidad de que colgar y marcar un segundo número. Esto es muy útil cuando está en un teléfono público.

Utilice Thru-Dial para que las personas que lo llamen puedan marcar otro número para comunicarse con su recepcionista alternativa (que puede cambiar para que sea un número externo a la oficina), o para comunicarse con otra persona si usted no está disponible.

Cuando realiza llamadas desde un hotel, puede evitarse los cobros adicionales si emplea Thru-Dial para llamar a otras extensiones a partir de una sola llamada.

Ejemplos del uso de Thru-Dial

- Patricia llama a su casillero desde un teléfono público y oye un mensaje urgente de Juan. Sin colgar, puede usar Thru-Dial para llamar al número de Juan sin tener que pagar otra llamada.
- Patricia está fuera de la oficina y necesita dejar un mensaje para Julia y Roberto en la oficina. Puede llamar al casillero de Julia, dejar el mensaje y luego usar Thru-Dial para llamar a Roberto y dejarle un mensaje.
- Patricia llama a Doris y le contesta el correo de voz. Ella sabe que Andrés puede facilitarle la información que necesita, así que usa Thru-Dial para llamar a Andrés desde el casillero de Doris.

Para hacer una llamada con Thru-Dial

1 Abra su casillero:

- Si está llamando desde una ubicación remota, oprima **[*] [*]** durante el saludo para abrir su casillero.
Si se encuentra en Europa o Australia, oprima **[8] [8]**. Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.
- Si está llamando desde su teléfono de Nortel Networks, oprima **[6] [9] [8] [1]**. Siga las indicaciones de voz o los botones de pantalla para abrir su casillero.

2 Oprima **[0]**, seguido inmediatamente por el número de extensión al que desea llamar. No se detenga durante más de dos segundos mientras está ingresando el número.

Para buscar en el directorio de la compañía mientras hace una llamada con Thru-Dial

Si ingresa un nombre en lugar de un número al llamar con Thru-Dial, CallPilot realizará la llamada en cuanto encuentre una correspondencia para el nombre.

1 Abra su casillero:

- Si está llamando desde una ubicación remota, oprima ***** ***** durante el saludo para abrir su casillero.
Si se encuentra en Europa o Australia, oprima **8** **8**.
Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.
- Si está llamando desde su teléfono de Nortel Networks, oprima **☎** **9** **8** **1**.
Siga las indicaciones de voz o los botones de pantalla para abrir su casillero.

2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

Oprima **0**, seguido inmediatamente por **1** **1** para buscar en el directorio de la compañía. Éste será el número predeterminado del directorio de la compañía. El administrador del sistema puede cambiar el número del directorio de la compañía. Si no conoce el número, oprima *****.

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

Oprima **0**, seguido inmediatamente de **#** para buscar en el directorio de la compañía.

3 Ingrese el apellido y luego el nombre hasta que se realice su llamada.

Si desea obtener instrucciones respecto de cómo ingresar el nombre, consulte [“Cómo buscar en el directorio de la compañía” en la página 52.](#)

Para usar Thru-Dial para comunicarse con su recepcionista alternativa

Su recepcionista alternativa es el número de la persona que recibe sus llamadas cuando las personas que llaman oprimen cero.

1 Abra su casillero:

- Si está llamando desde una ubicación remota, oprima ***** ***** durante el saludo para abrir su casillero.
Si se encuentra en Europa o Australia, oprima **8** **8**.
Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.
- Si está llamando desde su teléfono de Nortel Networks, oprima **☎** **9** **8** **1**.
Siga las indicaciones de voz o los botones de pantalla para abrir su casillero.

2 Oprima **0** y espere a que la recepcionista alternativa conteste la llamada.

Para obtener información sobre cómo programar una recepcionista alternativa, consulte [“Cómo asignar una recepcionista alternativa” en la página 22.](#)

Capítulo 8

Desvío de llamadas

Puede desviar sus llamadas si desea transferirlas a CallPilot inmediatamente, sin que el teléfono suene en su extensión. Por ejemplo, puede programar el desvío de llamadas si no va a estar en la oficina y no desea que el teléfono suene y moleste a sus colegas, o si no quiere tomar llamadas mientras se encuentra trabajando. Cuando la función de desvío de llamadas está activa, las personas que llaman pueden dejarle un mensaje sin tener que esperar a que el teléfono suene varias veces.

Este capítulo explica las siguientes formas de desviar las llamadas:

- [Desvío de llamadas a su casillero](#)
- [Cómo configurar el Desvío de llamadas de forma remota](#)
- [Desvío de llamadas con Identificación de llamada](#)

Desvío de llamadas a su casillero

Para desviar las llamadas entrantes a su casillero, oprima .

Para cancelar el desvío de llamadas, realice uno de los siguientes pasos:

- oprima nuevamente
- oprima
- oprima
- oprima CANCELAR

Cómo configurar el Desvío de llamadas de forma remota

Cuando se encuentre lejos de la oficina, puede desviar sus llamadas a su casillero con el teclado de cualquier teléfono de marcación por tonos.



Nota: Sólo es posible programar el desvío de llamadas de forma remota cuando se utiliza la interfaz de Correo de voz Norstar. No puede hacerlo con la interfaz CallPilot.

Para programar el desvío de llamadas de forma remota

- 1 Llame a la recepcionista automática o al teléfono de su empresa desde cualquier teléfono de marcación por tonos.
- 2 Cuando esté escuchando el saludo, ingrese el número de extensión del CallPilot u oprima * *.
Si se encuentra en Europa o Australia, ingrese el número de extensión del CallPilot u oprima 8 8.
- 3 Siga las indicaciones de voz para abrir su casillero.
- 4 Oprima 8 2.
- 5 Oprima 3 para abrir el menú de desvío de llamadas.
- 6 Oprima 1 para activar o desactivar la función Desvío de llamadas.
 - Si el desvío de llamadas está activado, la indicación de voz dirá *“Las llamadas serán respondidas inmediatamente”*. CallPilot contestará todas las llamadas que lleguen a su teléfono.
 - Si el desvío de llamadas está desactivado, la indicación de voz dirá *“Las llamadas pasarán a su teléfono”*.
- 7 Oprima 1 para activar o desactivar la Pantalla de llamadas.
 - Si la pantalla de llamadas está activada, la indicación de voz dirá *“Se mostrará la información de la persona que llama en su teléfono”*.
 - Si la pantalla de llamadas está desactivada, la indicación de voz dirá *“La información de la persona que llama no se mostrará”*.
- 8 Vuelva a colgar el teléfono para terminar la sesión.












Desvío de llamadas con Identificación de llamada

El desvío de llamadas con la función Identificación de llamada (IDLL) sólo se encuentra disponible si su empresa está suscrita a un servicio de IDLL. Si no sabe con certeza si su empresa está suscrita a un servicio de IDLL, consulte al administrador del sistema. El IDLL no aparecerá si la persona que llama tiene un número de teléfono privado o desconocido.

Puede programar el desvío de llamadas con IDLL para seleccionar llamadas desviadas a su casillero. Si la función está activa, escuchará un tono de alerta y la información de la IDLL aparecerá en la pantalla del teléfono.

Para tomar una llamada desviada a su casillero, oprima     para interrumpir la llamada.

Para activar el Desvío de llamadas con IDLL activado o desactivado

- 1 Oprima    .
Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.
- 2 Oprima **ADMIN** o .
Oprima **SLDO** o .
- 3 Oprima **DLLAM** o .
- 4 Oprima **SÍ** o  para desviar sus llamadas a CallPilot sin que el teléfono suene
u
oprime **NO** o  para que las llamadas suenen en su teléfono.
- 5 Oprima **CAMB** o  para activar o desactivar el Desvío de llamadas.
- 6 Oprima  para terminar la sesión.

Opciones saludo:
GRAB ELGIR DLLAM

¿Desviar llam?
SÍ NO

Mostrar llam: Y
CAMB SALIR

El Desvío de llamadas por línea ocupada cancela el IDLL

Si a su teléfono con pantalla se le asigna un desvío de llamadas por línea ocupada, la información de IDLL no aparecerá en la pantalla. El desvío de llamadas por línea ocupada es una función que desvía sus llamadas a otro teléfono o extensión designados si su teléfono está ocupado. El administrador del sistema es quien asigna el desvío de llamadas por línea ocupada.





Capítulo 9

Transferencia de llamadas

En este capítulo se describe la transferencia de llamadas y se brinda información acerca de:





- [La Transferencia de llamadas a un casillero de CallPilot](#)
- [Cómo transferir la llamada de un propietario de casillero a su casillero](#)
- [Cómo transferir una llamada a Encaminamiento de llamadas personalizado \(CCR\)](#)
- [Acerca de la transferencia externa](#)
- [Cómo configurar la Transferencia externa](#)
- [Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino](#)
- [Cómo activar y desactivar la Transferencia externa](#)
- [Cómo optimizar la Transferencia externa](#)

La Transferencia de llamadas a un casillero de CallPilot





Con la función de transferencia     puede transferir una llamada desde el teléfono de la oficina directamente a un casillero del sistema CallPilot.

La transferencia de llamadas a un casillero de CallPilot tiene las siguientes ventajas:

- Si transfiere la llamada a un casillero en lugar de a otro teléfono, la llamada no regresará. Si transfiere una llamada a otro teléfono y nadie responde, la llamada regresará.
- La llamada se transferirá inmediatamente al casillero, con lo que se ahorra tiempo.

    no está disponible en el teléfono Companion Wireless.

Para transferir una llamada a un casillero desde su teléfono

- 1 Oprima     .
No oprima En espera, ya que la llamada se pondrá en espera automáticamente.
- 2 Ingrese el número de casillero o busque en el directorio de la compañía. Para buscar en el directorio de la compañía oprima la opción de pantalla **GUÍA**.
- 3 Espere un momento hasta que la pantalla muestre **Llamada transferida** antes de usar otras funciones de CallPilot. La llamada se transfiere de forma automática y la sesión de CallPilot finaliza.

Cómo transferir la llamada de un propietario de casillero a su casillero

Es posible transferir la llamada del propietario de un casillero a su casillero de CallPilot de modo que pueda cambiar sus saludos o recuperar sus mensajes.

Para transferir la llamada del propietario de un casillero a su casillero

- 1 Oprima **[*] 9 8 6**.
No oprima **En espera** ya que la llamada se pondrá en espera automáticamente.
- 2 Ingrese el número de casillero del propietario.
- 3 Espere un momento hasta que la pantalla muestre **Llamada transferida** antes de usar otras funciones.



Nota: No utilice **[*] 7 0** para transferir la llamada del propietario de un casillero. Esta función transfiere la llamada al teléfono y es posible que la llamada le sea devuelta.

[*] 9 8 6 no está disponible en un teléfono Companion Wireless.

Después de que se transfieren las llamadas del propietario del casillero a su casillero, éste debe:

- 1 Oprimir **[*] [*]** mientras escucha el saludo del casillero.
- 2 Seguir las indicaciones de voz para abrir su casillero.

Cómo transferir una llamada a Encaminamiento de llamadas personalizado (CCR)

CCR es una aplicación de un solo dígito que proporciona a las personas que llaman un menú más sofisticado y una mayor variedad de opciones que la recepcionista automática.

Las personas que llaman pueden utilizar CCR para:

- escuchar el menú Inicio y seleccionar una función
- escuchar un mensaje de información de CCR grabado previamente
- dejar un mensaje en un casillero
- transferir a otra extensión o a otro número externo

Para obtener mayor información acerca de CCR, consulte a su administrador del sistema.

El sistema permite transferir una llamada al principio de un "árbol" CCR.

Para transferir una llamada a un árbol CCR

- 1 Oprima .
No oprima En espera ya que la llamada quedará automáticamente en espera.
- 2 Ingrese un dígito del 1 al 8 para elegir un árbol CCR y oprima .
- 3 Espere un momento hasta que la pantalla muestre **Llamada transferida** antes de usar otras funciones.

Acerca de la transferencia externa

Es posible programar una transferencia externa para transferir una llamada que llega a su casillero a un número asignado con antelación. Se puede utilizar una transferencia externa desde cualquier teléfono de marcación por tonos; asimismo, se pueden dirigir las llamadas de transferencia externa a cualquier teléfono.

Puede informar a las personas que llaman acerca de esta función en el saludo personal. Si informa a las personas que llaman sobre esta función en el saludo personal, también es necesario decirles qué número deben oprimir para hacer la transferencia:

- Si utiliza la interfaz de Correo de voz Norstar, indique a las personas que llaman que deben oprimir **7**
- Si utiliza la interfaz del CallPilot, dígame a la persona que llama que oprima **9**

Por ejemplo:

*“Hola. Habla Lucía Barragán. Hoy no estaré en la oficina. Deje un mensaje después de oír la señal y le devolveré la llamada lo más pronto posible. Si necesita comunicarse conmigo antes de mañana, oprima **7** y su llamada será transferida a mi teléfono celular. Gracias”.*



Nota: Las restricciones que se aplican a su línea telefónica también se aplican a los números de transferencia externa. Por ejemplo, si no puede marcar números de teléfono de larga distancia desde su teléfono, no podrá haber un número de larga distancia como destino de la transferencia externa. Si su casillero está restringido a destinos de extensión para transferencia externa, consulte al administrador del sistema.

Para que una transferencia externa funcione de forma adecuada, debe tener un saludo grabado.

Cuando se programa una transferencia externa, es posible agregar caracteres especiales al número de destino. Para obtener más información, consulte [“Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino” en la página 70.](#)

Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino

Los caracteres especiales son pausas u otras instrucciones de marcación que puede agregar en caso de necesitar acceso a la red o a un número de destino.

Siga las indicaciones de voz u oprima **AGREG** para agregar caracteres especiales a un número de teléfono de destino (o a un localizador de destino si está configurando un número de localizador de destino en la Notificación de mensajes de fuera del sistema). El número del teléfono o del localizador de destino no puede tener más de 30 caracteres.



Nota: Si agrega caracteres especiales, no debe oprimir el botón del teclado **#** para ingresar un # ni ***** para ingresar un *. Oprima el botón que se encuentra justo debajo de la opción en un teléfono con pantalla de dos líneas o escuche las indicaciones de voz.

Cómo agregar caracteres especiales al número de destino	
Oprima	Descripción
2 o <u>DÍGTS</u>	para continuar añadiendo dígitos al número de teléfono de destino
3 o <u>PAUSA</u>	para ingresar una pausa programada que se verá como una P en la pantalla. Las pausas duran cuatro segundos.
4 o <u>TONO</u>	para reconocer el tono de marcación (detrás de una PBX). El carácter especial de Reconocer el tono de marcado aparece como D en la pantalla.
5 u <u>OTRA #</u>	para ingresar un #
6 u <u>OTRA *</u>	para ingresar un *
*	para cancelar y reintentar

Cómo configurar la Transferencia externa

Para programar una transferencia externa hacia un número de teléfono

- Oprima **☰** **9** **8** **1** .
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.
- Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **8** **0** para abrir las Opciones del casillero
 - Oprima **9** para abrir el menú Transferencia externa
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **8** para abrir el menú de Transferencia externa
- Continúe en el paso 3

Transf externa
ADMIN ELEGIR

- Oprima **ADMIN** o **1** para configurar la Transferencia externa o si programó previamente una transferencia externa, oprima **CAMB**.

Destino:
TEL EXT

- Oprima **TEL** para seleccionar un teléfono externo como destino.

Tel:
REINT OK

- Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **OK** o **#** .

AGREG OK

- 6 Oprima **OK** o **#** para aceptar el número de teléfono de destino, representado por <x> u oprima **ADD** o **2** para agregar caracteres especiales. Para obtener información, consulte [“Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino” en la página 70.](#) Después de agregar caracteres especiales, oprima **OK** o **#** para aceptar el número de destino.

Transferencia:
desactivada
CAMB SALIR

- 7 Oprima **CAMB** o **1** para activar la Transferencia externa.

Transferencia:
activada
CAMB SALIR

- 8 Oprima **SALIR** o *****.
9 Oprima **[Botón de llamada]** para finalizar la sesión.

Para programar una transferencia externa hacia una extensión

- 1 Oprima **[Botón de llamada]** **9** **8** **1**.
Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.
- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
- Oprima **8** **0** para abrir las Opciones del casillero
 - Oprima **9** para abrir el menú Transferencia externa
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **8** para abrir el menú de Transferencia externa
- Continúe en el paso 3

Transf externa
ADMIN SELECC

- 3 Oprima **ADMIN** o **1** para configurar la Transferencia externa.

Ext:
REINT OK

- 4 Ingrese la extensión de destino y oprima **OK** o **#**.

Acepta<x>
REINT OK

- 5 Oprima **OK** o **#** para aceptar el número. La <x> representa la extensión.

Transferencia:
desactivada
CAMB SALIR

- 6 Oprima **CAMB** o **1** para activar la Transferencia externa.

Transferencia:
activada
CAMB SALIR

- 7 Oprima **SALIR** o *****.
8 Oprima **[Botón de llamada]** para finalizar la sesión.

Cómo activar y desactivar la Transferencia externa

Una vez programada, la transferencia externa puede activarse o desactivarse en cualquier momento. Al desactivar la transferencia externa no se ve afectado ninguno de sus parámetros asignados.

Para activar o desactivar una transferencia externa

- 1 Oprima **[*]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **[8]** **[0]** para abrir las Opciones del casillero
 - Oprima **[9]**
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[8]** para abrir el menú de Transferencia externa
- Continúe en el paso 3

```
Transf externa
ADMIN      SELECC
```

- 3 Oprima **SELECC** o **[2]** para acceder a la transferencia externa.

```
Transferencia:
desactivada
CAMB        SALIR
```

- 4 Oprima **CAMB** o **[1]** para activar la Transferencia externa.
Oprima **CAMB** nuevamente para desactivar la transferencia externa.

```
Transferencia:
activada
CAMB        SALIR
```

- 5 Oprima **SALIR** o **[*]**.
- 6 Oprima **[*]** para finalizar la sesión.

Cómo optimizar la Transferencia externa

Cuando CallPilot transfiere una llamada a un número de teléfono externo con la transferencia externa, se utilizan dos líneas. Una de ellas es una línea entrante que conecta la llamada con un casillero y la otra es la línea saliente que transfiere esta llamada a un número de teléfono de transferencia externa. Ambas líneas se utilizan mientras la persona que llama se conecta al número de teléfono de transferencia externa.

Para optimizar el uso de líneas de CallPilot, la llamada de transferencia externa hacia un número de teléfono externo se puede transferir a una línea entrante para efectuar la llamada saliente. Este tipo de transferencia se llama transferencia de enlace.



Nota: La transferencia de enlace sólo puede realizarse si la línea de CallPilot cuenta con la capacidad de transferencia de enlace. El tipo de línea más común que ofrece la transferencia de enlace es una línea Centrex. Si se programa una transferencia de enlace para una transferencia externa y las líneas de CallPilot no ofrecen esta función, la llamada será desconectada. Consulte al administrador del sistema antes de programar una transferencia de enlace.

Para realizar una transferencia de enlace con una transferencia externa, es necesario agregar # antes del número de teléfono de transferencia externa.

Por ejemplo, el número de teléfono tiene el siguiente aspecto:

5 5 5 1 2 3 4

donde:

- # indica a CallPilot que utilice la línea entrante para realizar la transferencia
- 5 5 5 1 2 3 4 es el número de teléfono marcado

Cómo programar la Transferencia externa cuando CallPilot se encuentra detrás de una PBX

Si instaló CallPilot detrás de una PBX y desea acceder a una línea externa y reconocer el tono de marcación, ingrese:

9 # 4 2 5 5 5 1 2 3 4

donde:

- 9 accede a una línea externa
- # especifica que los siguientes dígitos son caracteres especiales
- 4 reconoce el tono de marcación
- 2 especifica que los siguientes dígitos son los números que serán marcados
- 5 5 5 1 2 3 4 es el número de teléfono marcado

Una vez ingresada esta secuencia de marcación, la pantalla muestra:

9D5551234
AGREG OK

Capítulo 10

Notificación de mensajes fuera del sistema

En este capítulo se describe cómo programar y cambiar una notificación de mensaje fuera del sistema y se ofrece información acerca de:

- [Notificación de mensajes fuera del sistema](#)
- [Programación de la notificación de mensajes fuera del sistema](#)
- [Cómo cambiar la notificación de mensajes fuera del sistema](#)
- [Cómo borrar un número de destino](#)
- [Cómo agregar un número de destino](#)
- [Cómo activar o desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema](#)

Notificación de mensajes fuera del sistema

Puede programar CallPilot para que le llame a un número de teléfono, una extensión o un localizador cuando tenga un mensaje. El administrador del sistema activa la notificación de mensajes fuera del sistema.

Si programa CallPilot para que lo llame a su teléfono, se le pedirá que ingrese la clave para poder escuchar los mensajes.

Puede recibir una notificación de un mensaje en un máximo de cinco números de destino diferentes. Cuando se alcanza la cantidad máxima de reintentos para cada número de destino, se llama al siguiente número de la serie. Por ejemplo, CallPilot puede comunicarse con el número de teléfono de su auto para hacerle saber que tiene un mensaje. Si no hay respuesta, la llamada pasa al teléfono de su hogar. Si aún no hay respuesta, la llamada pasa a su localizador y así sucesivamente. El administrador del sistema asigna la cantidad máxima de reintentos.

Si el destino de la llamada es un teléfono o extensión, deberá fijar las horas de activación y desactivación. Las horas de activación y desactivación se aplican a los cinco números de notificación. Si el destino de la llamada es un localizador, no es necesario fijar horas de activación y desactivación.

La notificación de mensajes fuera del sistema empieza en la hora de activación. Fije la hora de activación a la hora que se encontrará en el número de teléfono de destino, para que reciba sus llamadas allí.

La persona que recibe una llamada de notificación de mensajes fuera del sistema puede cancelar la notificación de mensajes fuera del sistema para su número de destino. Esto es útil si un destino se programa incorrectamente y la llamada es recibida por la persona equivocada.

El destinatario de una llamada de notificación de mensajes fuera del sistema escucha la siguiente indicación de voz: *“Mensaje para (nombre del dueño del casillero). Para conectarse, oprima [1]. Si recibió esta llamada por error, oprima [2].”*

Parámetros para notificación de mensajes fuera del sistema

Puede programar los parámetros para notificación de mensajes fuera del sistema desde cualquier teléfono de marcación por tonos.

Los parámetros son:

- tipo de destino (teléfono, extensión o localizador)
- número de destino (teléfono, extensión o localizador)
- intervalo de tiempo para la recepción de llamadas en números de teléfono o extensiones. Se notifica a los localizadores cada vez que existe un mensaje pertinente.
- tipos de mensaje que desea recibir (todos los mensajes nuevos o sólo mensajes urgentes)



Nota: las restricciones que se aplican a su línea telefónica también se aplican a los números de notificación de mensajes fuera del sistema. Por ejemplo, si no puede marcar números de teléfono de larga distancia desde su teléfono, no podrá haber un número de destino de notificación de mensajes fuera del sistema de larga distancia.

Programación de la notificación de mensajes fuera del sistema

Siga estas instrucciones si es la primera vez que programa una notificación de mensaje fuera del sistema. Si ya ha programado la notificación de mensajes fuera del sistema, consulte la sección “Cómo cambiar la notificación de mensajes fuera del sistema” en la página 87.

Para programar una notificación de mensaje fuera del sistema para	consulte
un número de teléfono	página 77
una extensión	página 80
un localizador	página 82

Para programar la notificación de mensajes fuera del sistema a un número de teléfono

- Oprima **[☎] [9] [8] [1]**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
- Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- Oprima **ADMIN** o **[1]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

Destino:
TEL EXT LOCALIZ

- Oprima **TEL** o **[1]** para seleccionar un número de localizador de destino.

Tel:
REINT OK

- Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **OK** o **[#]**. El número de teléfono de destino tiene un máximo de 30 dígitos.

<x>
AGREG OK

- 6** Oprima OK o # para aceptar el número de teléfono de destino , representado por <x>
u
oprima AGREG o 2 para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres. Consulte [“Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino” en la página 70.](#)
Después de agregar caracteres especiales, oprima OK o # para aceptar el número de destino.

Actvr h:mm:
REINT OK

- 7** Ingrese la hora de activación para la notificación de mensajes fuera del sistema. Éste es un campo de cuatro dígitos. Por lo tanto, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.

<hora de activación>
REINT AM PM

- 8** Presione AM o 1
o
PM o 2.

<hora de activación>
REINT OK

- 9** Oprima OK o # para aceptar la hora de activación.

Desac h:mm:
REINT OK

- 10** Ingrese la hora en que la notificación de mensajes fuera del sistema debe detenerse. Éste es un campo de cuatro dígitos. Por lo tanto, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.

<hora de
desactivación>
REINT AM PM

- 11** Presione AM o 1
o
PM o 2.

<hora de
desactivación>
REINT OK

- 12** Oprima OK o # para aceptar la hora de desactivación.

¿Más dest?
SÍ NO

- 13** Oprima SÍ o 1 si desea programar otro número de destino
u
oprima NO o # si no desea programar otro número de destino.

Activar:<hora de
activación>
CAMB SIG

- 14** Oprima SIG o # para aceptar la hora ingresada
u
oprima CAMB o 1 para cambiar la hora de inicio.

Desac:<hora de
desactivación>
CAMB SIG

- 15** Oprima SIG o # para aceptar la hora ingresada
u
oprima CAMB o 1 para cambiar la hora de desactivación.

Tipo msj: nuevo
CAMB OK

16 Oprima **OK** o **#** si desea que se lo notifique cuando reciba un nuevo mensaje
u
oprime **CAMB** o **1** si desea que se le notifique sólo cuando reciba un mensaje urgente.

Notific msj
ADMIN ELEGIR

17 Oprima  para finalizar la sesión.

Para programar la notificación de mensajes fuera del sistema a una extensión

1 Oprima **[*]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **[8]** **[5]** para abrir las herramientas del casillero
- Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Notific msj
ADMIN SELECC

3 Oprima **ADMIN** o **[1]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

Destino:
TEL EXT LOCLIZ

4 Oprima **EXT** o **[2]** para elegir una extensión como destino.

Ext:
REINT OK

5 Ingrese el número de destino y oprima **OK** o **[#]**.

Acepta:<x>
REINT OK

6 Oprima **OK** o **[#]** para aceptar la extensión de destino.
La <x> representa la extensión.

Activr h:mm:
REINT OK

7 Ingrese la hora de activación para la notificación de mensajes fuera del sistema. Éste es un campo de cuatro dígitos. Las horas y minutos de un solo dígito deben estar precedidos por un cero.

<hora de activación>
REINT AM PM

8 Presione **AM** o **[1]**
o
PM o **[2]**.

<hora de activación>
REINT OK

9 Oprima **OK** o **[#]** para aceptar la hora de activación.

Desac h:mm:
REINT OK

10 Ingrese la hora en que la notificación de mensajes fuera del sistema debe detenerse. Éste es un campo de cuatro dígitos. Por lo tanto, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.

<hora de desactivación>
REINT AM PM

- 11** Presione AM o 1
o
PM o 2.

<hora de desactivación>
REINT OK

- 12** Oprima OK o # para aceptar la hora de desactivación.

¿Más dest?
SÍ NO

- 13** Oprima SÍ o 1 si desea programar otro número de destino
u
oprime NO o # si no desea programar otro número de destino.

Activar:<hora de activación>
CAMB SIG

- 14** Oprima SIG o # para aceptar la hora de activación que ingresó
u
oprime CAMB o 1 para cambiar la hora de activación.

Desac:<hora de desactivación>
CAMB SIG

- 15** Oprima SIG o # para aceptar la hora ingresada
u
oprime CAMB o 1 para cambiar la hora de desactivación.

Tipo msj: nuevo
CAMB OK

- 16** Oprima OK o # si desea que se lo notifique cuando reciba un nuevo mensaje
u
oprime CAMB o 1 si desea que se le notifique sólo cuando reciba un mensaje urgente.

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- 17** Oprima para finalizar la sesión.

Programación de la notificación de mensajes fuera del sistema a un localizador

Ejemplo de un número de localizador de destino

Si asigna un número de destino de localizador desde una PBX, recuerde insertar un **9** (dependiendo del sistema) antes de **#** para acceder a una línea externa.

Existe un límite combinado de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.

Por ejemplo, para acceder a su localizador, ingrese:

4 2 5 5 5 1 2 3 4 # 3

donde:

- **#** especifica que los siguientes dígitos son caracteres especiales
- **4** reconoce el tono de marcación
- **2** especifica que los siguientes dígitos son los números que serán marcados
- **5 5 5 1 2 3 4** es el número de localizador marcado
- **3** inserta una pausa programada

La secuencia de programación puede variar según la empresa que le suministre el servicio de localizador. Para obtener más información acerca de la programación de los parámetros de número de teléfono de destino para su localizador, póngase en contacto con su empresa de localizadores.

Para programar la notificación de mensajes fuera del sistema a un localizador


1 Oprima **☎ 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **8 5** para abrir las herramientas del casillero
- Oprima **NOTIF** o **2** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **6** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

- | | |
|---|---|
| <pre> Notific msj ADMIN ELEGIR </pre> | <p>3 Oprima ADMIN o 1 para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.</p> |
| <pre> Destino: TEL EXT LOCLIZ </pre> | <p>4 Oprima LOCLIZ o 3 para seleccionar un número de localizador de destino.</p> |
| <pre> Locliz: REINT OK </pre> | <p>5 Ingrese el número de localizador de destino y oprima OK o #.</p> |
| <pre> <x> AGREG OK </pre> | <p>6 Oprima OK o # para aceptar el número de localizador de destino representado con <x>
 u
 oprime AGREG o 2 para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres. Consulte “Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino” en la página 70.
 Después de agregar caracteres especiales, oprima OK o #.</p> |
| <pre> Mostrar:<xxxx> CAMB SIG </pre> | <p>7 Oprima SIG o # para aceptar el mensaje del localizador predeterminado representado con <xxxx>. El mensaje del localizador predeterminado que envía CallPilot es la extensión de CallPilot. Ésta es la secuencia de dígitos que se envía después de marcar el servicio de localizador, para notificarle quién lo está buscando
 u
 oprime CAMB o 1 para cambiar el mensaje del localizador. El límite combinado es de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.</p> |
| <pre> ¿Más dest? SÍ NO </pre> | <p>8 Oprima SÍ o 1 si desea programar otro número de destino
 u
 oprime NO o # si no desea programar otro número de destino.</p> |
| <pre> Tipo msj: nuevo CAMB OK </pre> | <p>9 Oprima OK o # para recibir una notificación cuando reciba un mensaje nuevo
 u
 oprime CAMB o 1 para cambiar el tipo de mensaje de forma tal que sólo se le notifique cuando tenga un mensaje urgente.</p> |
| <pre> Notific msj ADMIN ELEGIR </pre> | <p>10 Oprima  para terminar la sesión.</p> |

Para programar una notificación de mensajes fuera del sistema para más de un destino

Puede recibir una notificación de un mensaje en un máximo de cinco números de destino diferentes. Los siguientes pasos le muestran cómo ingresar un destino de número de teléfono y luego agregar un destino de localizador por primera vez.

- 1 Oprima **[☰] [9] [8] [1]**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
 - Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- 3 Oprima **ADMIN** o **[1]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

Destino:
TEL EXT LOCALIZ

- 4 Oprima **TEL** o **[1]** para seleccionar un número de localizador de destino.

Tel:
REINT OK

- 5 Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **OK** o **[#]**. El número de teléfono de destino no puede tener más de 30 dígitos.

<x>
AGREG OK

- 6 Oprima **OK** o **[#]** para aceptar el número de teléfono de destino , representado por <x>

u

oprime **AGREG** o **[2]** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres.

Consulte [“Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino”](#) en la página 70.

Activación: hhmm:
REINT OK

- 7 Ingrese la hora de activación para la notificación de mensajes fuera del sistema. Éste es un campo de cuatro dígitos. Por lo tanto, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.

- | | |
|--|--|
| <pre> <hora de activación> REINT AM PM </pre> | <p>8 Presione <u>AM</u> o <u>1</u>
o
<u>PM</u> o <u>2</u>.</p> |
| <pre> <hora de activación> REINT OK </pre> | <p>9 Oprima <u>OK</u> o <u>#</u> para aceptar la hora de activación.</p> |
| <pre> Desac hhmm: REINT OK </pre> | <p>10 Ingrese la hora en que la notificación de mensajes fuera del sistema debe detenerse. Éste es un campo de cuatro dígitos. Por lo tanto, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.</p> |
| <pre> <hora de desactivación> REINT AM PM </pre> | <p>11 Presione <u>AM</u> o <u>1</u>
o
<u>PM</u> o <u>2</u>.</p> |
| <pre> <hora de desactivación> REINT OK </pre> | <p>12 Oprima <u>OK</u> o <u>#</u> para aceptar la hora de desactivación.</p> |
| <pre> ¿Más dest? SÍ NO </pre> | <p>13 Oprima <u>SÍ</u> o <u>1</u> para programar otro número de destino.</p> |
| <pre> Notificar2: ninguno PROG SIG </pre> | <p>14 Oprima <u>PROG</u> para programar otro número de destino.</p> |
| <pre> Destino: TEL EXT LOCLIZ </pre> | <p>15 Oprima <u>LOCLIZ</u> o <u>3</u> para seleccionar un número de localizador de destino.</p> |
| <pre> Locliz: REINT OK </pre> | <p>16 Ingrese el número de localizador de destino y oprima <u>OK</u> o <u>#</u>.</p> |
| <pre> <xxxx> AGREG OK </pre> | <p>17 Oprima <u>OK</u> o <u>#</u> para aceptar el número de localizador de destino representado con <x>
u
oprime <u>AGREG</u> o <u>2</u> para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres. Consulte “Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino” en la página 70.
Después de agregar caracteres especiales, oprima <u>OK</u> o <u>#</u>.</p> |

Mostrar<xxxx>
CAMB SIG

- 18** Oprima SIG o [#] para aceptar el mensaje del localizador predeterminado representado con <xxxx>. El mensaje del localizador predeterminado que envía CallPilot es la extensión de CallPilot. Ésta es la secuencia de dígitos que se envía después de marcar el servicio de localizador, para notificarle quién lo está buscando
- u
- oprima CAMB o [1] para cambiar el mensaje del localizador. El límite combinado es de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.

Notificar2:
localizador
CAMB OTR SIG

- 19** La pantalla muestra que el segundo destino es un localizador. Oprima SIG o [#] para continuar.

Notificar3:
ninguno

- 20** Oprima SIG o [#] para continuar.

Activar:<hora de
activación>
CAMB SIG

- 21** Oprima SIG o [#] para aceptar la hora ingresada
- u
- oprima CAMB o [1] para cambiar la hora de activación.

Desac:<hora de
desactivación>
CAMB SIG

- 22** Oprima SIG o [#] para aceptar la hora ingresada
- u
- oprima CAMB o [1] para cambiar la hora de desactivación.

Tipo msj: nuevo
CAMB OK

- 23** Oprima OK o [#] para recibir una notificación cuando reciba un mensaje nuevo
- u
- oprima CAMB o [1] para que se le notifique únicamente cuando reciba un mensaje urgente.

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- 24** Oprima  para terminar la sesión.

Cómo cambiar la notificación de mensajes fuera del sistema

Puede cambiar los parámetros y destinos de una notificación de mensaje fuera del sistema. Para obtener más información acerca de los parámetros, consulte [“Parámetros para notificación de mensajes fuera del sistema” en la página 76](#).

Si desea cambiar la hora o los parámetros del tipo de mensaje, use el procedimiento [“Para cambiar el intervalo de horas o el tipo de parámetros de los mensajes” en la página 87](#)

Si desea cambiar el tipo de destino, consulte el procedimiento correspondiente al tipo de destino.

Para cambiar el tipo de destino	consulte
de un teléfono a una extensión, localizador u otro número de teléfono	página 89
de un localizador a una extensión o teléfono	página 91
de un teléfono o extensión a un localizador	página 93

Para cambiar el intervalo de horas o el tipo de parámetros de los mensajes

- Oprima **[*] [9] [8] [1]**.
Para abrir su casillero, siga las indicaciones de voz o las opciones de botón de pantalla de su teléfono.
- Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
 - Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- Oprima **ADMIN** o **[1]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

Notific: <>
CAMB SIG

- Oprima **SIG**.
Si desea cambiar el tipo de destino, consulte [“Para cambiar el tipo de destino” en la página 87](#) para conocer el procedimiento adecuado.

¿Más dest?
SÍ NO

5 Oprima NO o # para continuar.

Activar:<hora de
activación>
CAMB SIG

6 Oprima CAMB o 1 para cambiar la hora de activación
u
oprima SIG o # para aceptar la hora de activación.


Desac:<hora de
desactivación>
CAMB SIG

7 oprima CAMB o 1 para cambiar la hora de desactivación
u
oprima SIG o # para aceptar la hora de desactivación.

Tipo msj: nuevo
CAMB OK

8 Oprima CAMB o 1 para cambiar el tipo de mensaje a urgente.
Oprima OK o # para aceptar el nuevo mensaje predeterminado.
Puede optar por recibir notificación de todos los mensajes nuevos o sólo de los urgentes.
Cambie el tipo de mensaje a urgente para recibir notificación sólo cuando reciba un mensaje urgente.

Notific msj
ADMIN ELEGIR

9 Oprima  para terminar la sesión.

Para cambiar el destino de teléfono a otro destino

- 1 Oprima **[*] 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
 - Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

```
Notific msj
ADMIN  ELEGIR
```

- 3 Oprima **ADMIN** o **[1]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

```
Notificar:teléfono
CAMB          SIG
```

- 4 Oprima **CAMB** o **[1]** para cambiar el destino.

```
Destino:
TEL  EXT  LOCLIZ
```

- 5 Oprima **TEL** o **[1]** para elegir otro número de teléfono de destino u oprima **EXT** o **[2]** para elegir una extensión de destino u oprima **LOCLIZ** o **[3]** para seleccionar un número de localizador de destino.

```
<>
REINT          OK
```

- 6 Ingrese el número de destino y oprima **OK** o **[#]**.
El número de teléfono de destino no puede tener más de 30 dígitos.

```
Acepta:<xxxx>
REINT          OK
```

- 7 Oprima **OK** o **[#]** para aceptar el número de destino u oprima **REINT** o **[*]** para volver a ingresar el número de destino.

```
Notific:<>
CAMB          SIG
```

- 8 Oprima **SIG** o **[#]** para continuar u oprima **CAMB** o **[1]** para cambiar el destino, y repita los pasos 6 a 8.

NOTA: si cambia el destino a localizador, continúe en el paso 13.

¿Más dest?
SÍ NO

- 9** Oprima SÍ o si desea programar otro número de destino u oprima NO o si no desea programar otro número de destino.

Activar:<hora de
activación>
CAMB SIG

- 10** Oprima CAMB o para cambiar la hora de activación u oprima SIG o para aceptar la hora de activación.

Desac:<hora de
desactivación>
CAMB SIG

- 11** Oprima CAMB o para cambiar la hora de desactivación u oprima SIG o para aceptar la hora de desactivación.

Tipo msj:uvo
CAMB OK

- 12** Para cambiar la notificación de mensajes, oprima CAMB o si desea que se le notifique sólo cuando reciba un mensaje urgente. Oprima OK o .

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- 13** Oprima para terminar la sesión.

Para cambiar el destino de localizador a teléfono o extensión

1 Oprima **[*] 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
- Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

```
Notific msj
ADMIN  ELEGIR
```

3 Oprima **ADMIN** o **[1]** para cambiar la notificación de mensajes fuera del sistema. La pantalla permite revisar el primer tipo de destino y número de destino.

```
Modificar:localizdr
CAMB          SIG
```

4 Oprima **CAMB** o **[1]** para cambiar el tipo y número de destino.

```
Destino:
TEL  EXT  LOCLIZ
```

5 Seleccione el tipo de número de destino:
oprime **TEL** o **[1]** para elegir un número de teléfono de destino
u
oprime **EXT** o **[2]** para elegir una extensión de destino.

```
<xxxx>:
REINT          OK
```

6 Ingrese el número de destino para el que desea programar una notificación de mensaje fuera del sistema.
<x> representa el número de destino.
Oprime **OK** o **[#]** para aceptar el número de destino
u
oprime **REINT** o **[*]** para volver a ingresar el número.

```
Notific:<x>
CAMB          SIG
```

7 Oprime **SIG** o **[#]** para continuar.

```
¿Más dest?
SÍ  NO
```

8 Oprime **SÍ** o **[1]** si desea programar otro destino, y repita los pasos 6 a 8
u
oprime **NO** o **[#]** si no desea programar otro número.

Activar:<hora de
activación>
CAMB SIG

- 9** Oprima CAMB o para cambiar la hora de activación
u
oprima SIG o para aceptar la hora de activación.

Desac:<hora de
desactivación>
CAMB SIG

- 10** Oprima CAMB o para cambiar la hora de desactivación
u
oprima SIG o para aceptar la hora de desactivación.

Tipo msj:invo
CAMB OK

- 11** Para cambiar la notificación de mensajes,
oprime CAMB o si desea que se le notifique sólo cuando reciba
un mensaje urgente.
Oprime OK o .

Notific msj
ADMIN ELEGIR

- 12** Oprime para terminar la sesión.

Para cambiar el destino de teléfono o extensión a localizador

1 Oprima **[*] 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
- Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

```
Notific msj
ADMIN  ELEGIR
```

3 Oprima **ADMIN** o **[1]** para cambiar la notificación de mensajes fuera del sistema. La pantalla permite revisar el primer tipo de destino y número de destino.

```
Notific:<x>
CAMB          SIG
```

4 Oprima **CAMB** o **[1]** para cambiar el tipo y número de destino. <x> representa el tipo de destino (teléfono o extensión).

```
Destino
TEL  EXT  LOCLIZ
```

5 Oprima **LOCLIZ** o **[3]** para seleccionar un destino de número de localizador.

```
Locliz:
REINT          OK
```

6 Ingrese el número de localizador y oprima **OK** o **[#]** para continuar.

```
<x>
AGREG          OK
```

7 Oprima **OK** o **[#]** para aceptar el número de localizador de destino representado con <x>

u

oprime **AGREG** o **[2]** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres. Consulte [“Cómo agregar caracteres especiales a un número de destino”](#) en la página 70.

Después de agregar caracteres especiales, oprima **OK** o **[#]**.

Mostrar:<xxxx>
CAMB SIG

8 Oprima SIG o # para aceptar el mensaje del localizador predeterminado representado con <xxxx>. El mensaje del localizador predeterminado que envía CallPilot es la extensión de CallPilot. Ésta es la secuencia de dígitos que se envía después de marcar el servicio de localizador, para notificarle quién lo está buscando
u
oprime CAMB o 1 para cambiar el mensaje del localizador. El límite combinado es de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.

Notificar:
localizador
CAMB SIG

9 La pantalla muestra que la notificación está programada para un localizador.
Oprima SIG o # para continuar.


¿Más dest?
SÍ NO

10 Oprima SÍ si desea programar otro número de destino
u
oprime NO si no desea programar otro número de destino.

Tipo msj: nuevo
CAMB OK

11 Oprima OK o # si desea que se lo notifique cuando reciba un nuevo mensaje
u
oprime CAMB o 1 si desea que se le notifique sólo cuando reciba un mensaje urgente.


Notific msj
ADMIN ELEGIR

12 Oprima  para finalizar la sesión.

Cómo borrar un número de destino

Si tiene más de un número de destino para una notificación de mensaje fuera del sistema, puede borrar un destino.

Para borrar un número de destino

- 1 Oprima  **9** **8** **1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **8** **5** para abrir las herramientas del casillero
 - Oprima **NOTIF** o **2** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **8**
- Oprima **6** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

```
Notific msj
ADMIN ELEGIR
```

- 3 Oprima **ADMIN** o **1** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

```
Notific1:<x>
CAMB OTRA SIG
```

- 4 Oprima **OTRA** si desea borrar el primer destino
u
oprime **SIG** o **#** para ver los otros destinos hasta que encuentre el destino que desea borrar. Cuando encuentre el destino que desea borrar, oprime **OTRA**.


```
Notific 1:<x>
BORR ENTR SALIR
```

- 5 Oprime **BORR** para borrar el primer número de destino.

```
Notific1:<x>
CAMB OTRA SIG
```

- 6 El primer número de destino se borra. El destino Notific 2 pasa a ser el número de destino Notific 1.
Para borrar más números de destino, oprime **OTRA** y repita los pasos 4 y 5.

```
Notific msj
ADMIN ELEGIR
```

- 7 Oprime  para finalizar la sesión.

Cómo agregar un número de destino

Utilice este procedimiento si programó una notificación de mensaje fuera del sistema y desea agregar otro número de destino. Puede tener hasta cinco números de destino.

Para agregar un número de destino

- 1 Oprima **[*] 9 8 1**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:

- Oprima **[8] [5]** para abrir las herramientas del casillero
- Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

```
Notific msj
ADMIN ELEGIR
```

- 3 Oprima **ADMIN** o **[*]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

```
Notific:<>
CAMB SIG
```

- 4 Oprima **SIG** o **[#]** para continuar.

```
¿Más dest?
SI NO
```

- 5 Oprima **SI** o **[1]** para programar otro número de destino.

```
Notificar2: ninguno
PROG SIG
```

- 6 Oprima **PROG** o **[1]** para programar otro número de destino y siga los pasos en [“Para programar la notificación de mensajes fuera del sistema a un número de teléfono”](#) en la página 77

o

[“Para programar la notificación de mensajes fuera del sistema a una extensión”](#) en la página 80

o

[“Para programar la notificación de mensajes fuera del sistema a un localizador”](#) en la página 82.

Cómo activar o desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema

Puede activar o desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema en cualquier momento. Si desactiva la notificación de mensajes fuera del sistema, no afectará ninguno de los parámetros asignados.

Para activar o desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema

- 1 Oprima **[*]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Siga las indicaciones de voz o las opciones del botón de pantalla para abrir su casillero.

- 2 Si utiliza la interfaz CallPilot:
 - Oprima **[8]** **[5]** para abrir las herramientas del casillero
 - Oprima **NOTIF** o **[2]** para abrir el menú de notificación mensajes fuera del sistema
 - Continúe en el paso 3

Si utiliza la interfaz de correo de voz Norstar:

- Oprima **ADMIN** o **[8]**
- Oprima **[6]** para abrir el menú de notificación de mensajes fuera del sistema
- Continúe en el paso 3

```
Notific msj
ADMIN ELEGIR
```

- 3 Oprima **ELEGIR** o **[2]** para programar la notificación de mensajes fuera del sistema.

```
Notific activada
CAMB HORA OK
```

- 4 Oprima **CAMB** o **[1]** para desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema si está activada (como se indica aquí).

```
Notific desctvda
CAMB HORA OK
```

- 5 Oprima **OK** o **[*]**
u
oprime **HORA** para revisar los parámetros de hora de activación y de desactivación.





```
Admin del casillr
SLDO CLAVE SALIR
```





- 6 Oprima **[*]** para finalizar la sesión.

Capítulo 11

Grabación de llamadas

Acerca de la grabación de llamadas

Con la grabación de llamadas     puede grabar una llamada telefónica activa y guardar el mensaje obtenido en su casillero. Antes de activar la Grabación de llamadas, pida permiso a los participantes de la llamada para grabarla.

La duración máxima de la grabación está condicionada por la configuración de Clase de servicio establecida para la duración de los mensajes recibidos. Si se alcanza el límite de la duración de los mensajes del casillero, escuchará la indicación de voz “*Se ha detenido la grabación. Ha alcanzado el límite de grabación*” y finalizará la grabación. Una vez que se detiene la grabación de llamadas, puede activar nuevamente     para comenzar otra sesión de grabación de llamadas. Al hacer esto, la llamada queda grabada en dos mensajes distintos. Consulte al administrador del sistema sobre la duración de mensajes asignada a su casillero.








Nota: La grabación de llamadas no se puede habilitar de forma predeterminada. Para activar esta función, el administrador del sistema debe asignar una clase de servicio que incluya la grabación de llamadas. La grabación de llamadas no se encuentra disponible en algunas zonas debido a que contraviene la legislación local. Consulte al administrador del sistema para averiguar la posibilidad de grabar llamadas en su zona.

Uso de la grabación de llamadas

Si utiliza la grabación de llamadas, CallPilot guardará la llamada grabada en su casillero. Puede desviar la llamada grabada a otros casilleros.

Para grabar una llamada

- 1 Mientras se encuentra en una llamada activa, oprima     .
Antes de grabar, todos los usuarios de la llamada oirán la indicación “*Esta llamada está siendo grabada*” y una señal de grabación.
- 2 Oprima **SALIR** para finalizar la grabación u oprima **PAUSA** para suspender la grabación. Oprima **CONT** para seguir grabando u oprima **SALIR** para finalizar la grabación.
- 3 Cuando termine de grabar, todos los participantes de la llamada oirán la indicación “*Se ha detenido la grabación*”.
- 4 Oprima  para finalizar la llamada.

Grabando	
PAUSA	SALIR

Capítulo 12

Mensajes de información y difusión

Acerca de los mensajes de difusión

Si necesita enviar un mensaje a cada uno de los casilleros iniciados en su sistema telefónico, puede solicitarle al administrador del sistema que les envíe un mensaje de difusión. Puede pedirle al administrador del sistema que envíe un mensaje de difusión para anunciar reuniones, eventos especiales de la empresa y recordatorios. Con el envío de un mensaje de difusión no es necesario grabar y enviar el mismo mensaje varias veces.

Los mensajes de difusión se escuchan en todos los casilleros iniciados con CallPilot.



Nota: Los mensajes de difusión no se envían a los casilleros de información o de entrega general.

Saludos del casillero de información

La empresa o departamento puede usar los casilleros de información para enviar mensajes y anuncios a las personas que llaman. Usted puede grabar y actualizar los saludos para un casillero de información.

Puede utilizar los saludos del casillero de información para:

- anunciar ofertas
- proporcionar listas de productos
- anunciar eventos especiales

Puede facilitar el acceso a los saludos del casillero de información para las personas que llaman si menciona el casillero de información en el saludo de la recepcionista automática, o si solicita al operador que dirija las solicitudes al casillero de información. Consulte al administrador del sistema para obtener más detalles.

Las personas que llaman no pueden dejar mensajes en un casillero de información.

Grabación de un saludo en el casillero de información

Antes de grabar un saludo en el casillero de información, debe decidir lo que va a incluir. No olvide incluir horas y fechas importantes.

Por ejemplo: *“El estudio de baile Pedro tiene el orgullo de presentar una sesión de baile espectacular. El evento se realizará el 4 de julio a las 8:00 p.m. En el Salón blanco se bailará zapateo americano. En el Salón verde se presentarán bailes folclóricos. En el Salón rosa se presentará ballet clásico. En el Salón azul se presentará jazz contemporáneo. El estudio y las salas se encuentran en la Calle de Los Héroe, número 222”.*

Escriba el saludo y practíquelo en voz alta. Cuando esté seguro de que el saludo tiene todo lo que desea anunciar, grábelo. Si desea utilizar un sistema telefónico con capacidad bilingüe, debe grabar el saludo en el casillero de información en ambos idiomas.

El saludo del casillero de información puede ser un saludo de casillero principal u opcional.

Para grabar un saludo en el casillero de información

Clave:
SALIR REINT OK

- 1 Oprima .
Ingrese el número del casillero y la clave, luego oprima OK o .

El administrador del sistema crea la clave al iniciar el casillero. Solicite la clave del casillero de información al administrador del sistema.

Saludo principal
GRAB OÍR SALIR

- 2 Oprima GRAB o .

Grabar saludo:
REINT PAUSA OK

- 3 Cuando suene el tono, grabe el saludo del casillero de información. Oprima OK o al finalizar.

¿Acepta saludo?
REINT REPR OK

- 4 Oprima OK o para aceptar la grabación o presione OÍR o para escuchar el saludo u oprima REINT o para grabar su saludo nuevamente.

Saludo principal
GRAB OÍR SALIR

- 5 Oprima SALIR o para finalizar la sesión.

Capítulo 13

Sugerencias para usar CallPilot

Este capítulo contiene sugerencias para aprovechar al máximo todas las ventajas que ofrece CallPilot.

Escuche sus mensajes con frecuencia. Responda a sus mensajes con prontitud para motivar a las personas que llaman a utilizar CallPilot y para asegurarles que es tan confiable como si hablaran con usted personalmente.





No es necesario que esté en su escritorio para escuchar sus mensajes. Cuando no esté cerca de su escritorio, puede escuchar sus mensajes desde cualquier teléfono de marcación por tonos.

Limpie su casillero. El espacio de almacenamiento es limitado en el casillero y en CallPilot. No guarde los mensajes a menos que necesite escucharlos nuevamente. Cuando ya no necesite un mensaje, bórralo para crear más espacio.

Anote su clave en un lugar seguro. Proteja su clave de CallPilot como si fuese un código secreto. Escriba su clave y guárdela en un lugar seguro. No la tenga cerca de su teléfono. Si permite que otra persona tenga acceso temporal a su casillero, cambie su clave inmediatamente después. Si olvida su clave, el administrador del sistema puede restablecerla a la clave predeterminada 0000. Luego podrá ingresar una nueva clave.

Al enviar mensajes, haga que sean breves y precisos. Más del 75 % del tiempo que se ocupa en una llamada de negocios normal consiste en conversaciones triviales, chistes y otros intercambios para socializar. Enviar un mensaje en lugar de hacer una llamada puede ahorrarle tiempo. Trate de restringir sus mensajes a los datos necesarios, pero procure a la vez no dar la impresión de estar apurado o de tener malos modales.

Cambie su saludo principal con frecuencia. Se recomienda cambiar su saludo principal periódicamente. Cambie su saludo para demostrar que escucha sus mensajes y que se ocupa de su casillero con frecuencia. Cambie su saludo principal para dar ese toque personal tan apreciado por quienes llaman constantemente a un mismo lugar.

Procure que su saludo opcional sea específico. El uso de un saludo opcional, casi siempre significa que usted no se encuentra en su oficina. Si está fuera de su oficina, indique en su saludo opcional la fecha en que regresará. También debe indicar en su mensaje si tiene la intención de revisar su casillero durante su ausencia. Si las personas que llaman pueden comunicarse con usted en otro número telefónico, incluya el número en su mensaje, así como también el período en el que podrán usar dicho número. Si se va a ausentar de la oficina, no olvide oprimir Desvío de llamadas     para transferir sus llamadas al casillero.

Utilice un saludo de ausencia prolongada. Comience este saludo informando acerca de sus vacaciones o planes de viaje. Esto llamará la atención de la persona que llama. Por ejemplo, “¡Aviso de vacaciones! Hola, habla Miguel. Estaré de vacaciones a partir del 5 de este mes y regresaré a la oficina el 12. Si lo desea, deje un mensaje y le devolveré la llamada en cuanto regrese de vacaciones. Para obtener ayuda de inmediato, oprima cero”.

Grabe sus saludos y mensajes con claridad. Para obtener una grabación de mejor calidad, hable directamente en el auricular. No use la función Manos libres. Recuerde, debe hablar con claridad, con una voz agradable y a una velocidad que permita entender bien. No hable con un volumen demasiado bajo ni alto, ni alargue demasiado el saludo o el mensaje. Una vez que haya grabado un saludo o un mensaje, escúchelo. Verifique que el mensaje suene como usted lo desea antes de aceptarlo.

No olvide utilizar las funciones Copiar y Responder. Puede usar CallPilot para enviar copias de mensajes a otros casilleros y responder los mensajes con un mensaje personal. Al enviar copias de mensajes a otras personas asegúrese de que su introducción tenga la siguiente información:

- los motivos por los que está enviando una copia del mensaje
- si la copia es solamente para uso informativo
- si el mensaje va dirigido a la persona indicada
- quién es la persona responsable del mensaje

Utilice listas de grupo para hacer copias múltiples de los mensajes. Si envía con frecuencia el mismo mensaje a una gran cantidad de personas, solicite al administrador del sistema que cree una lista de grupo para usted. La lista le permitirá enviar el mismo mensaje a todos los casilleros contenidos en ella.

Fomente el uso de CallPilot. A veces es difícil deshacerse de viejos hábitos y a algunas personas les cuesta aceptar o probar nuevas tecnologías. Utilice su casillero personal y otras funciones de CallPilot y anime a sus colegas y a las personas que llaman a utilizarlo.

Informe de los problemas de forma inmediata. Si tiene problemas con CallPilot, comuníquelo al administrador del sistema lo más pronto posible.

Capítulo 14

Resolución de problemas

En este capítulo se describen algunos de los problemas que pueden presentarse al utilizar CallPilot. Se presentarán algunos problemas comunes y las distintas soluciones posibles.

La Recepcionista automática transfiere algunas llamadas al casillero de entrega General

CallPilot requiere una señal de tono y un nivel de voz mínimo. Si CallPilot no recibe una respuesta, la Recepcionista automática transfiere automáticamente la llamada al operador de CallPilot. Si el operador no está disponible, la llamada se transfiere al casillero de entrega General.

Es posible que la extensión no tenga asignado un casillero. Pídale al administrador del sistema que verifique que el casillero esté asignado a la extensión.

Al usar la función 981, aparece una indicación de CLAVE en la pantalla del teléfono

Las posibles causas de la indicación Clave son:

- La extensión que está usando no tiene un casillero activo. Si la extensión no tiene un casillero, CallPilot solicita un número de casillero y una clave.
- La extensión es un casillero de invitado que, normalmente, no tiene una extensión asignada. Consulte al administrador del sistema para verificar que la extensión ha sido asignada correctamente a su casillero.

No puedo transferir el teléfono a CallPilot

Si trata de transferir su extensión a CallPilot y en la pantalla aparece el mensaje **Fuera de servicio**, es posible que esté transfiriendo la llamada a un número de extensión equivocado. Utilice para verificar que está marcando el número de extensión correcto de CallPilot.

Mi casillero no acepta mensajes

Verifique que el casillero esté iniciado. El casillero no puede recibir mensajes hasta que el propietario lo inicie. Consulte [“Cómo iniciar su casillero” en la página 17](#).

Asegúrese de que el casillero no esté lleno. Consulte [“Mi casillero está lleno” en la página 106](#).

Si está usando un saludo opcional, verifique que su casillero esté configurado para aceptar mensajes. Consulte [“Cómo elegir un saludo principal u opcional para el casillero” en la página 32](#).

Mi nombre no aparece en el directorio de la compañía

Verifique que el casillero esté iniciado. Si no está iniciado, su nombre no aparecerá en el directorio de la compañía y su casillero no podrá recibir ningún mensaje. Si usted grabó su nombre de directorio de la compañía, pídale al administrador del sistema que verifique la disponibilidad del directorio de la compañía.

Olvidé mi clave de casillero

No es posible recuperar una clave olvidada. Se debe restablecer la clave original con la clave predeterminada de cuatro ceros (0000). Una vez que el administrador del sistema restablezca la clave predeterminada, debe abrir su casillero y cambiarla.

Mi casillero está bloqueado

Si intenta acceder a su casillero y oye la siguiente grabación, significa que su casillero está bloqueado: *“Este casillero se ha bloqueado para evitar el acceso no autorizado. Comuníquese con su administrador para obtener ayuda”*.

El casillero tiene asignado un número máximo de intentos de claves incorrectas. CallPilot registra el número de intentos incorrectos desde la última vez que se tuvo acceso a su casillero. Si se supera dicha cantidad, el casillero quedará bloqueado. No podrá acceder al casillero hasta que el administrador del sistema restablezca la clave.

Tiempo límite de CallPilot

La función Tiempo límite le da cinco segundos para seleccionar una opción. Si CallPilot no detecta una selección, reproduce nuevamente la lista de opciones. Si no se selecciona ninguna opción, CallPilot terminará la sesión.

CallPilot tiene un nivel mínimo de detección de voz. Si CallPilot no detecta una señal audible, le pide a la persona que llama que hable más alto y ofrece la opción de volver a grabar. Si después de la indicación no se detecta un nivel de voz, CallPilot termina la sesión.

Los mensajes se cortan

Si las personas necesitan dejar mensajes largos en su casillero, puede solicitarle al administrador del sistema que le asigne más espacio de almacenamiento de mensajes.

Mi casillero está lleno

Sabrás que su casillero está lleno si al intentar escuchar sus mensajes oye el anuncio: *“Su casillero está lleno. Debe borrar algunos mensajes para poder escuchar sus mensajes nuevos”*.

El casillero está equipado con la función de Casillero nunca lleno, que permite que una persona externa deje un mensaje en el casillero aunque esté “lleno”. El mensaje se almacena, pero no se puede escuchar hasta que se borre por lo menos un mensaje guardado. Si con el tiempo se da cuenta de que necesita más espacio para los mensajes en su casillero, solicite al administrador del sistema que le asigne más espacio.

En la pantalla de mi teléfono, el idioma de indicaciones es incorrecto

Si en la pantalla del teléfono aparece un idioma de indicaciones incorrecto, notifíquelo al administrador del sistema.

No funciona la transferencia externa

Asegúrese de haber grabado las indicaciones correctas en su saludo personal dirigido a las personas que llaman. En su saludo, indique a las personas que llaman que opriman [7](#) para localizarlo si usan la interfaz de Correo de voz Norstar o [9](#) si usan la interfaz CallPilot. Para obtener información, consulte [“Acerca de la transferencia externa” en la página 70](#).

Asegúrese de que el número de destino que ingrese no esté restringido. Por ejemplo, si no puede marcar números telefónicos de larga distancia desde su teléfono, no podrá realizar una transferencia externa a un número de larga distancia.

Asegúrese de que la transferencia externa esté activa. Para obtener más información, consulte [“Cómo activar y desactivar la Transferencia externa” en la página 73](#).

No funciona la notificación de mensajes fuera del sistema

Si no funciona la notificación de mensajes fuera del sistema, solicite al administrador del sistema que verifique los parámetros de notificación de mensajes fuera del sistema. También puede solicitarle al administrador del sistema que verifique si usted está autorizado para recibir notificación de mensajes fuera del sistema. Asegúrese de que los parámetros de número telefónico de destino y hora sean correctos.

Asegúrese de que los números de destino que ingrese no estén restringidos. Por ejemplo, si no puede hacer llamadas de larga distancia desde su teléfono, no podrá programar la notificación de mensajes fuera del sistema para un número de larga distancia.

Asegúrese de que la notificación de mensajes fuera del sistema esté activa. Para obtener más información, consulte [“Cómo activar o desactivar la notificación de mensajes fuera del sistema” en la página 97](#).

No puedo usar la función Responder

Comuníquese con el Administrador del sistema si no puede utilizar la función Responder para responder a un mensaje externo o de la red. La función Responder siempre está disponible para las llamadas internas.

Glosario

Administración

Las tareas que tienen relación con el mantenimiento de casilleros, saludos y la configuración de CallPilot.

Administrador del sistema

La persona que configura, actualiza y mantiene el sistema CallPilot.

ATA 2

Producto de Nortel Networks que le permite conectar a su sistema telefónico un dispositivo analógico, por ejemplo, un teléfono de una sola línea o un fax.

Botones con memoria programable

En los teléfonos con pantalla, se trata de los botones que pueden almacenar números y códigos de función.

Botones de pantalla

Los tres botones de un teléfono con pantalla de dos líneas. Los usuarios oprimen estos botones para seleccionar la opción de CallPilot especificada.

Casillero

Lugar para almacenar mensajes de voz en el sistema CallPilot.

Casillero de Administrador del sistema

Uno de los dos casilleros especiales. El Administrador del sistema utiliza este casillero para enviar mensajes de difusión. Además, es el casillero personal del Administrador del sistema.

Casillero de entrega general

Uno de dos casilleros especiales que las personas que no tienen un casillero de usuario pueden utilizar para almacenar mensajes.

Casillero de información

Casillero que presenta a la persona que llama un mensaje que describe productos y servicios de su empresa.

Casillero de invitado

Casillero asignado a un usuario que no cuenta con una extensión.

Casillero nunca lleno

El casillero de CallPilot está equipado con la función de casillero nunca lleno, que permite que una persona externa deje un mensaje aunque el casillero esté "lleno". El mensaje se almacena, pero no se puede escuchar hasta que se borre por lo menos un mensaje guardado.

Casilleros personales

Casilleros asignados a los usuarios para almacenar mensajes.

Casilleros especiales

Los dos casilleros que usan el Administrador del sistema y el operador designado de CallPilot. Los dos casilleros especiales son el casillero del Administrador del sistema y el casillero de entrega general.

Clase de Servicio°

Designación de un número predeterminado que especifica las opciones de CallPilot para un casillero.

Clave

Un número de cuatro a ocho dígitos que se ingresa en el teclado. La clave se usa para abrir casilleros o realizar tareas de configuración.

Código de función

Un código único de tres dígitos que se usa para acceder a las funciones y opciones de CallPilot.

Convenciones

La forma en que se describe cierta información. Por ejemplo, usar texto subrayado para representar información de indicaciones que aparecen en pantalla en segunda línea.

Datos de sobre

La información de fecha y hora que aparece en los mensajes de un casillero. Si el mensaje proviene de otro usuario del casillero, los datos de sobre incluyen los nombres del remitente y de los demás destinatarios.

Dejar mensaje

El código de función que sirve para dejar mensajes en los casilleros de CallPilot.

Directorio de la compañía

Lista de voz con los nombres de los usuarios que tienen casilleros iniciados y aparecen en el directorio de la compañía.

DTMF

Multifrecuencia de doble tono. El tipo de señales audibles que se generan al oprimir los botones de un teléfono de teclas.

Estado de negocios

Parámetro de configuración de CallPilot que avisa a CallPilot si una empresa está cerrada o abierta.

Estado de operador

Indicador de CallPilot que determina si la recepcionista de una empresa o el operador designado se encuentra disponible.

Extensión

Un número de dos a siete dígitos que se usa para comunicarse con un teléfono designado. También se denomina extensión a un teléfono interno.

Indicaciones de voz

Las instrucciones de voz pregrabadas que se reproducen al acceder a las funciones y opciones de CallPilot.

Inicio de un casillero

Preparación de un casillero para recibir mensajes, acción que implica cambiar la clave predeterminada del casillero y grabar un nombre en el directorio de la compañía.

Listas de grupo

Grupo de números de casillero asignados por el Administrador del sistema a un nombre y número de grupo especial. Si se envía un mensaje a una lista de grupo, todos los casilleros de la lista reciben el mismo mensaje.

Longitud de número de casillero

La cantidad de dígitos permitida en un número de casillero.

Mensaje de difusión

Mensaje que sólo se puede enviar a través del Administrador del sistema. Este tipo de mensaje se reproduce en todos los casilleros de usuario iniciados.

Notificación de mensaje en espera

Una indicación en pantalla que informa a un usuario cuando llega un mensaje al casillero. Esta función la controla la clase de servicio correspondiente a su casillero.

Notificación de mensajes fuera del sistema

Función de CallPilot que llama a los números de destino que usted configuró para informarle de que tiene un mensaje nuevo o urgente. Esta función la controla la clase de servicio correspondiente a su casillero.

Opción

Las opciones de CallPilot que se ofrecen al usuario con indicaciones de voz o de pantalla.

Opciones de entrega de mensajes

Opciones de entrega para un mensaje. Se puede asignar una opción de entrega a un mensaje después de grabarlo.

Las opciones de entrega de mensaje son:

- Normal
- Certificado/Confirmación
- Urgente
- Privada
- Programado

Opciones de pantalla

Las opciones disponibles para el usuario que aparecen en un teléfono con pantalla de dos líneas. Las opciones que se muestran en pantalla pueden seleccionarse con los botones de teclado o de pantalla.

Operador designado

Persona asignada para responder a la opción Solicitud de operador de CallPilot.

Pantalla

Pantalla de una o dos líneas en un teléfono con pantalla que muestra los comandos y opciones de CallPilot.

Pausa

Las pausas se utilizan cuando se configuran las notificaciones de localizador. Cada carácter de pausa que ingresa hace que el sistema espere cuatro segundos antes de enviar los tonos para los dígitos que siguen. Para los localizadores de voz, ingrese pausas después del número de localizador para retardar el inicio de la indicación de voz de CallPilot que activa el localizador. Para los localizadores alfanuméricos, ingrese pausas después del número de localizador y antes de los dígitos que aparecen en la pantalla del localizador.

Predeterminado

Los parámetros preestablecidos en CallPilot.

Propiedades del casillero

Las propiedades del casillero son parámetros optativos, además de los valores de clase de servicio. Las propiedades del casillero son: incluir en el directorio de la compañía, extensiones opcionales, línea de mensajes urgentes, selección de llamadas, notificación de mensaje en espera y ruta de marcación remota.

Recepcionista automática

El servicio de contestación de CallPilot que responde a las llamadas con un saludo de la empresa, reproduce una lista de opciones de CallPilot para la persona que llama y realiza funciones de transferencia de llamadas de acuerdo con las selecciones realizadas con el teclado.

Reconocer tono de marcación

Después de aceptar una transferencia externa o un número de teléfono de destino para la notificación de mensajes fuera del sistema, ingrese para agregar una D a la cadena de dígitos. CallPilot utiliza este carácter para reconocer un tono de marcación cuando se requiere un código de acceso.

Restablecimiento de claves

Tarea del Administrador del sistema que cambia la clave de un casillero de su configuración actual al valor predeterminado 0000 (cuatro ceros) de CallPilot.

Saludo opcional

Saludo grabado para un casillero personal que se reproduce por motivos tales como ausencia, enfermedad o vacaciones.

Saludo principal

El saludo principal que se reproduce en un casillero personal.

Saludos

Existen tres tipos de saludos de CallPilot: saludos de empresa, saludos de casillero personal y saludos de casillero de información. Los saludos de empresa son reproducidos por una Recepcionista automática para las llamadas entrantes. Los saludos de casillero personal se reproducen para las personas que quieren dejar un mensaje en un casillero seleccionado. Los saludos de casillero de información se reproducen para describir productos o servicios disponibles para las personas que llaman.

Señal de recepcionista activada o desactivada

Tarea realizada por cualquier recepcionista u operador de la empresa que indica a CallPilot si hay un operador disponible para responder a las llamadas.

Teléfono de teclas

Teléfono con botones de presión que emite tonos de DTMF.

Índice

A

Adaptador de terminal analógico (ATA) 11

B

Borrar mensajes 39, 42

C

CallPilot

- clave predeterminada 17
- cómo se comunican las personas que llaman 37
- Envío de mensajes 28
- Líneas de instrucción del casillero 27
- Opciones del casillero 27
- Otras opciones de correo 28
- Reproducción de mensajes 27
- uso con teléfono de disco 37
- uso con teléfono de teclas 37

Casillero

- iniciar 17
- lleno 37
- programación 29

Casillero de entrega general 37

- objetivo 15

Casillero de usuario 14

- Invitado 14

Casillero lleno 37

Casilleros

- Entrega general
 - objetivo 15
- Especial 15
- Información 15
- Invitado 14
- Usuario 14

Casilleros de invitado 14

- no existe una extensión en funcionamiento para 14

Casilleros especiales

- Administrador del sistema 15
- Entrega general 15

Clave 106

- “bloqueada” 106
- cambiar 20
- predeterminada 17

Clave del casillero, cambiar 20

Clave predeterminada 17

Códigos de función 23

Cómo abrir su casillero

- Conexión automática 19
- desde su extensión 19
- en forma remota 19

Cómo escuchar sus mensajes. Consulte Cómo reproducir los mensajes de su casillero

Cómo optimizar una transferencia externa 71

Cómo reproducir los mensajes de su casillero 38

Conexión automática 19

Copia de un mensaje 38

Correo de voz Norstar

- Envío de mensajes 26
- Líneas de instrucción del casillero 25
- Opciones del casillero 25
- Otras opciones de correo 26
- Reproducción de mensajes 25

D

Desvío de llamadas

- cancelar 63
- con IDLL, programación 65
- programación 63
- remota, programación 64

Desvío de llamadas por línea ocupada, cancela la Identificación de llamada 65

Directorio de la compañía 13, 105

- eliminación del nombre de 21
- grabación del nombre en 17

E

Enviar un mensaje 42

Envío de mensajes, CallPilot 28

Envío de mensajes, Correo de voz Norstar 26

F

Función 986 68

Función 987 65

Función Abrir casillero 11

Función Casillero nunca lleno 37

Función Dejar mensaje 11

G

Grabación
mensajes 47
Saludo opcional 31
Saludo personalizado 34
Saludo principal 31

Grabación de llamadas 45

Grabar una llamada 45

Guardar mensajes 40

I

Identificación de llamada 30, 34, 40, 44, 65
interacción con desvío de llamadas por línea
ocupada 65

Idioma de indicaciones, incorrecto 106

Idioma opcional 13

Idioma, Opcional 13

Indicaciones de voz 11, 53, 64
en un teléfono con pantalla de una línea 13
interrupción 9, 13

Iniciar su casillero 17

Interrumpir una llamada 45

Interrupción de indicaciones de voz 9, 13

Interrupción de llamadas 65

L

Límite de caracteres
para notificación de mensajes fuera del sistema
mensaje y nº de localizador de destino 82
para transferencia externa
Número de teléfono de destino 70
para un número de destino de notificación de
mensajes fuera del sistema 83, 86, 94

Llamadas

interrupción 65

transferencia

a la recepcionista 37

al casillero de entrega general 37

al operador 37

M

Mensaje de difusión

acerca de 101

grabación 101

Mensaje de información de CCR 69

Mensaje de información, CCR 69

Mensajes

borrados, recuperar 40

borrar 39, 42

copiar 38

cortados 106

desactivación por silencio 47

duración mínima de grabación 47

envío 42

escuchar, ver Mensajes, reproducir

guardar 40

Privado, no se pueden copiar 57

reproducir 38, 39

el sobre 38, 42

pausa 39

rebobinar 38, 41

saltar al final 38

saltar hacia delante 39, 41

reproducir el anterior 39, 41

reproducir el siguiente 39, 41

responder a 39, 42

salir 39

Mensajes borrados, recuperar 40, 43

Mensajes enviados, grabación de una introducción 57

Mensajes internos, responder 58

Mensajes privados

no desviados 53

no se pueden copiar 57

Menú Inicio 69

Menú, Inicio (CCR) 69

Módulo de aparatos telefónicos analógicos (ASM) 11

N

Nº de localizador de destino, límite de caracteres 82

Nombre

eliminación del directorio de la compañía 21

grabación en el directorio de la compañía 17

Nombre de la lista de grupo 57

Nombre del directorio de la compañía 29, 31

Notificación de mensajes fuera del sistema 75

al destino equivocado 75

no funciona 107

nº y mensaje de localizador de destino

límite de caracteres 82

programación

para un número de extensión 80

para un número de localizador 82

para un número de teléfono 77

restricciones de la función 76

notificación de mensajes fuera del sistema
 número de destino
 límite de caracteres 83, 86, 94

Número de destino
 cuando CallPilot está detrás de una PBX o
 Centrex 82
 límite de caracteres 83, 86, 94
 para localizadores 82

Número de teléfono de destino, límite de caracteres 70

O

Opción de envío de mensajes certificado y
 confirmado 53

Opción de envío de mensajes normal 53

Opción de envío de mensajes privado 53
 sin desviar 53

Opción de envío de mensajes programado 53

Opción de envío de mensajes urgente 53

Opciones
 Correo de voz Norstar 26

Opciones de correo
 CallPilot 28

Opciones de envío de mensajes
 Certificado y confirmado 53
 Normal 53
 Privado 53
 Programado 53
 Urgente 53

Opciones del casillero
 CallPilot 27
 Correo de voz Norstar 25

Operador 13

P

Parámetros de notificación de mensajes fuera del
 sistema
 cambio de parámetros 87
 intervalo de tiempo 76
 número de teléfono de destino 76
 tipo de destino 76
 tipos de mensaje 76

Park and Page 14, 29

Pausa en un mensaje 39

Programación
 Notificación de mensajes fuera del sistema
 para un número de extensión 80
 para un número de localizador 82
 para un número de teléfono 77
 su casillero 29

Transferencia externa
 a un número de teléfono 71
 a una extensión 72

R

Rebobinar mensajes 38, 41

Recepcionista alternativa 22

Recepcionista automática 44, 105

Recepcionista, Alternativa 22

Recuperar mensajes borrados 40

Reproducir el sobre del mensaje 38, 42

Reproducir mensajes 39

Responder
 a mensajes 39, 42
 a un remitente externo 60
 a un remitente interno 58

S

Saltar al final de los mensajes 38

Saltar hacia delante en los mensajes 39, 41

Saludo opcional 30, 103

Saludo personalizado 30
 asignación 34
 borrar 35
 grabación 34

Saludo principal 29, 103

Saludos 18
 grabación
 Opcional 31
 Principal 31

Opcional 30, 103
 ejemplo 30
 objetivo 30

personal 18

Personalizado 30
 asignación 34
 borrar 35
 disponible con identificación de llamada 30
 grabación 34

Principal 29, 103
 ejemplo 29
 objetivo 29
 técnica de grabación 30

Saludos de casillero, consulte Saludos

Saludos del casillero de información, grabación 101

Saludos personales, ejemplo 22

Selección con el teclado, con un teléfono con pantalla de
 una línea 9

Selección de llamadas 44

T

- Técnica de grabación, Saludos 30
- Teléfono con pantalla
 - ingreso de caracteres 12
 - uso 9
- Tiempo límite 106
- Tono de alerta 65
- Tono de espera 44
- Transferencia de llamadas
 - a la recepcionista 37
 - al casillero de entrega general 37
 - al operador 37
- Transferencia externa
 - activar 73
 - cancelar 73
 - número de teléfono de destino
 - límite de caracteres 70
 - programación
 - a un número de teléfono 71
 - a una extensión 72
- Transferir 69