



Manual de Administrador del Servicio Centrex IP

Índice.

1.	Introducción.....	4
2.	Acceso al web de gestión.....	5
3.	Acceso a las opciones de gestión y servicios.	7
4.	Lista resumen de opciones y servicios gestionables desde el portal web y/o terminal IP.	9
5.	Gestión de perfiles.	11
5.1.	Gestión de usuarios.	11
5.1.1.	Asignar y Desasignar Servicios a Usuarios	12
5.1.2.	Asignar paquetes de servicios.....	13
5.1.3.	Quitar la asignación de paquetes de servicios	13
5.1.4.	Asignar servicios de usuario.....	13
5.1.5.	Quitar la asignación de servicios de usuario	14
5.2.	Consulta del perfil del Grupo Centrex IP	14
5.3.	Gestión de administradores	15
5.3.1.	Editar un administrador existente	15
5.4.	Gestión de Departamentos	16
5.4.1.	Añadir un nuevo departamento	16
5.4.2.	Editar un departamento existente.....	16
5.5.	Gestión de calendarios de vacaciones.....	16
5.6.	Gestión de calendarios de tiempos.....	17
6.	Cambiar contraseñas	19
6.1.	Cambio de la contraseña del Administrador de Grupo para acceso al Portal Web. 19	
6.2.	Cambio de la contraseña de los Usuarios del Grupo Centrex IP.	19
7.	Gestión de recursos	21
7.1.	Dispositivos.....	21
7.2.	Dominios.....	21
7.3.	Gestión de números.....	21
7.4.	Servicios	21
7.5.	Asignar servicios de grupo.....	22
7.6.	Plantilla de servicios para un nuevo usuario	22
7.7.	Servicios de usuario existentes.....	22
8.	Servicios.....	23
8.1.	Operadora automática	23
8.1.1.	Crear una nueva operadora automática.	23
8.1.2.	Activar o desactivar el servicio de operadora automática para un grupo. ..	26
8.1.3.	Modificar una operadora automática creada previamente.....	26
8.2.	Captura de llamada.....	28
8.2.1.	Añadir un nuevo Grupo de Captura.....	29
8.2.2.	Editar un Grupo de Captura	30
8.2.3.	Eliminar un Grupo de Captura	30
8.3.	Música en espera.....	30
8.3.1.	Modificar la Música en Espera del Grupo Centrex IP.	31
8.3.2.	Añadir Música en Espera para un Departamento Centrex IP.....	32
8.4.	Buzón de voz	32
8.5.	Portal de Voz	33

8.6.	Gestor de llamadas	34
8.7.	Grupo de salto	35
8.7.1.	Añadir un grupo de salto	36
8.7.2.	Editar o eliminar un grupo de salto	38
8.7.3.	Modificar la configuración de los Servicios del Grupo de Salto.	40
9.	Códigos de Cuenta / Autorización.....	41
9.1.	Administración	41
9.2.	Gestión de Códigos.....	42
10.	Plan de llamadas.	44
10.1.	Patrón de dígitos.	44
10.2.	Plan de llamadas entrantes	45
10.3.	Plan de llamadas salientes.....	46
10.4.	Plan de Llamadas: Desvíos y Transferencias	47
11.	Utilidades.....	48
11.1.	Identificador de Línea de Llamada	48
11.2.	Lista de teléfonos común.....	49
11.3.	Gestión de servicios en terminal.....	49
11.4.	Directorio de grupo	51
11.5.	Informe de inventario.....	52
11.6.	Llamadas a extensiones.....	52
11.7.	Portal de voz	53
11.8.	Saludo del portal de voz	55

1. Introducción.

El servicio Centrex IP es una solución de comunicación corporativa avanzada que le permite la creación de un servicio de red privada virtual de voz utilizando una nueva tecnología (servicios de voz sobre red IP) como infraestructura de soporte del servicio.

Esto significa que dispondrá de la facilidad de poder realizar y recibir llamadas de voz, a cualquier destino (fijo o móvil), disponiendo además de multitud de servicios (plan privado, facilidades de intercomunicación de llamadas y servicios suplementarios) así como de una tarificación especial para sus llamadas corporativas.

El administrador de Centrex IP tiene la posibilidad de asignar y desasignar servicios y utilidades a los usuarios del grupo que administra. El administrador también tiene la posibilidad de configurar o limitar el uso de un servicio o facilidad a cada usuario individualmente realizando configuraciones personalizadas para cada miembro del grupo.

Además de las funcionalidades habituales de telefonía, el servicio ofrece una amplia gama de nuevas facilidades tales como plan flexible de numeración, acceso remoto y portal web de gestión y uso del servicio.

En lo que se refiere a las comunicaciones telefónicas, el Servicio Centrex IP permite integrar todas sus sedes en una única red de voz con facilidades comunes, semejantes a las que ofrecería una centralita privada (plan privado de numeración, tarifa gratuita para las comunicaciones corporativas, desvíos, transferencias, captura de llamadas y demás prestaciones típicas de centralita), sin restricciones de localización.

Adicionalmente, este servicio permite crear una red de voz multidependencia (con extensiones en diferentes domicilios) sin necesidad de que el Cliente realice fuertes inversiones en equipamiento, ya que toda la funcionalidad es soportada por la red.

2. Acceso al web de gestión.

Para acceder a la gestión de servicios desde el portal web, acceda desde un navegador web a la dirección del portal de gestión que se le ha suministrado junto al resto de sus datos.

Si se le muestra una ventana con una Alerta de Seguridad pidiéndole permiso para continuar, responda afirmativamente. A continuación debe ser redirigido a un sitio web seguro en el que se le pedirá que introduzca su nombre de usuario y contraseña.



- En la casilla “Usuario” introduzca el nombre de usuario que se le ha asignado. Tendrá el formato GIP##### para el Administrador de Grupo, y GIP#####S#####E##### para los diferentes Usuarios.
- En la casilla “Contraseña” introduzca la **contraseña web** que se le ha notificado.

Pulse con el ratón en **aceptar**. Si los datos son correctos, accederá a la pantalla de gestión de servicios.

Si desea modificar la contraseña, rellene de igual forma los campos Usuario y Contraseña y haga clic en **Cambiar contraseña Web**. Accederá a la siguiente pantalla que le permitirá el cambio.



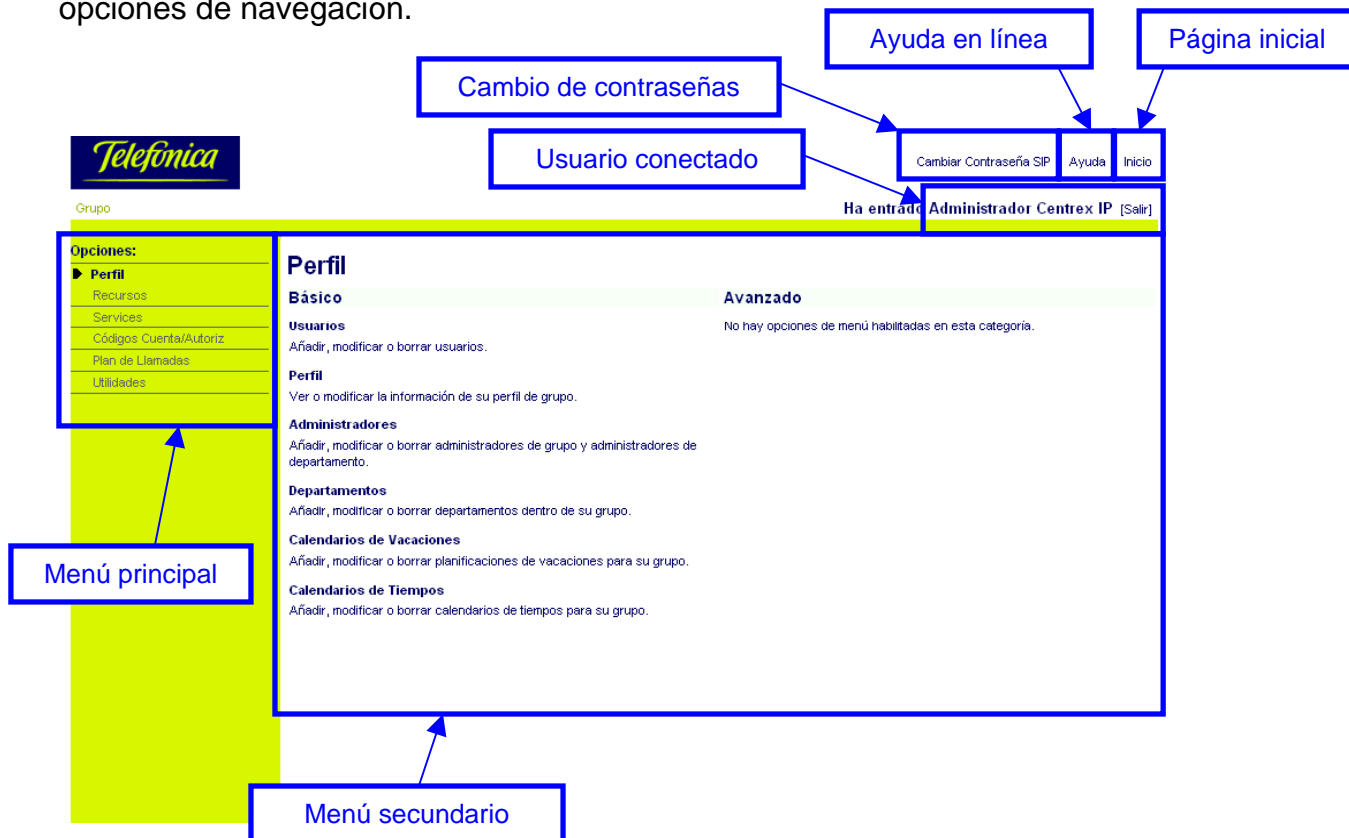
Observación

La nueva contraseña debe ser una combinación de números y letras (al menos un dígito y una letra) y tener una longitud de entre 6 y 60 caracteres.

Una vez introduzca la nueva contraseña en las dos cajas de texto, pulse en **aceptar** para que se haga efectivo el cambio.

3. Acceso a las opciones de gestión y servicios.

En la siguiente figura se muestra la pantalla inicial con una breve descripción de las opciones de navegación.



Las opciones de configuración se agrupan en varias categorías, que se pueden ver enumeradas en la columna de la izquierda, y que se denomina *Menú Principal*. Cuando se hace clic sobre una de estas categorías, todas las opciones que engloba se muestran en el *Menú Secundario*, junto con una breve descripción de cada una. Al pulsar sobre alguno de los enlaces del *Menú Secundario*, éste se sustituye por una nueva página donde aparece una descripción más detallada y un formulario para configurar los parámetros necesarios.

En los siguientes apartados se describen dichas opciones y los servicios disponibles.

En las pantallas que permiten realizar modificaciones aparecen estos botones



Aceptar : Guarda los cambios y regresa a la pantalla anterior

Aplicar : Guarda los cambios y permanece en la pantalla actual

Cancelar : Descarta los cambios y regresa a la pantalla anterior

4. Lista resumen de opciones y servicios gestionables desde el portal web y/o terminal IP.

En la oferta del Servicio Centrex IP, caben dos tipos de Usuarios dependiendo de qué servicios tengan disponibles. A modo de resumen,

Paquete de servicios asociados al **Usuario Básico**.

- Portal web de configuración para usuarios.
- Gestor web de llamadas, desde el que se tiene acceso a:
 - Click to Dial
 - Rellamada
 - Transferencia de llamada
 - Retención de llamada
 - Llamada a tres
 - Directorios
 - Integración con Outlook
 - Gestión de desvíos
 - Llamada en espera
- Buzón de voz.
- Gestión de identidad llamante
- Bloqueo de la presentación de la identidad de línea.
- Envío de presentación de identidad.
- Bloqueo de la presentación de la identidad de línea por llamada.
- Envío de presentación de identidad por llamada.

Paquete de servicios asociados al **Usuario Universal**. Adicionalmente a los anteriores incluye:

- Rechazo de llamadas anónimas.
- Desvío inmediato.
- Desvío si comunica.
- Desvío por ausencia.
- No molesten.
- Llamada en espera.
- Cancelación de la llamada en espera.
- Cancelación de la llamada en espera por llamada.
- Marcación abreviada 8.
- Devolución última llamada recibida.
- Alerta/señal de llamada distintiva.
- Llamada a tres.
- Transferencia ciega.
- Rellamada.
- Transferencia con consulta a 3ª parte.
- Transferencia con consulta a 3ª parte en conferencia.
- Consulta.
- Captura de llamadas.
- Retención de llamada.

Paquete de servicios asociados al **Usuario Universal con Paquete Premium**. A las facilidades anteriores añade las siguientes

- Aceptación selectiva de llamadas.
- Rechazo selectivo de llamadas.
- Desvío selectivo de llamadas
- Timbre simultáneo.
- Marcación Abreviada 100.

Paquete de servicios **Obligatorios de Grupo** (disponible para cualquier grupo Centrex IP)

- Portal web de administrador de grupo.
- Inventario de grupo.
- Portal de voz.
- Acceso remoto a desvío de llamadas.
- Música en espera
- Buzón común de grupo

Servicios **Opcionales de Grupo**.

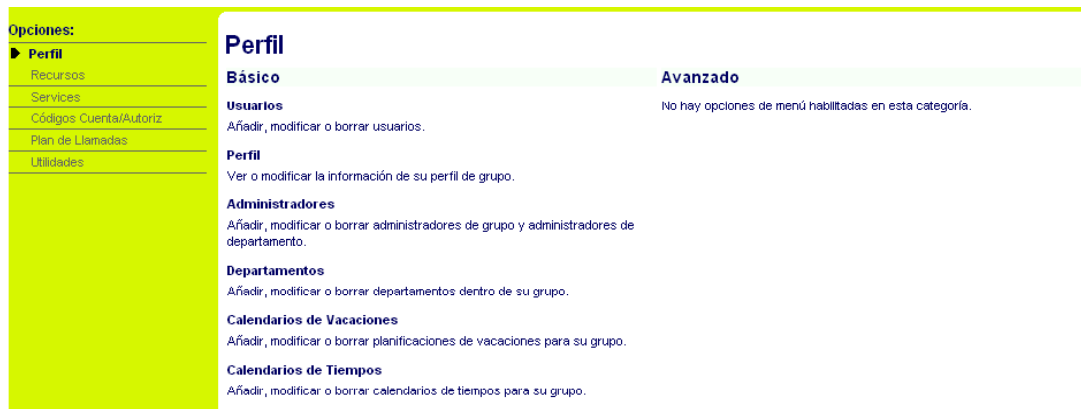
- Auto asistente.
- Consola de operador.
- Grupo de salto.

Paquete de **Restricción de Llamadas**.

- Planes de llamadas entrantes.
- Planes de llamadas salientes.
- Planes de llamadas. Desvíos y transferencias.
- Códigos de autorización.
- Códigos de cuenta.
- Filtrado de llamadas (patrón de dígitos).

5. Gestión de perfiles.

Seleccionando en el *Menú Principal* la opción de **Perfil**, alcanzará la siguiente pantalla.



En ella es posible:

- Gestionar el perfil de los diferentes usuarios.
- Consultar el perfil del Grupo Centrex IP.
- Gestionar el perfil de los diferentes administradores.
- Gestionar los diferentes departamentos de la empresa.
- Gestionar los calendarios.

5.1. Gestión de usuarios.

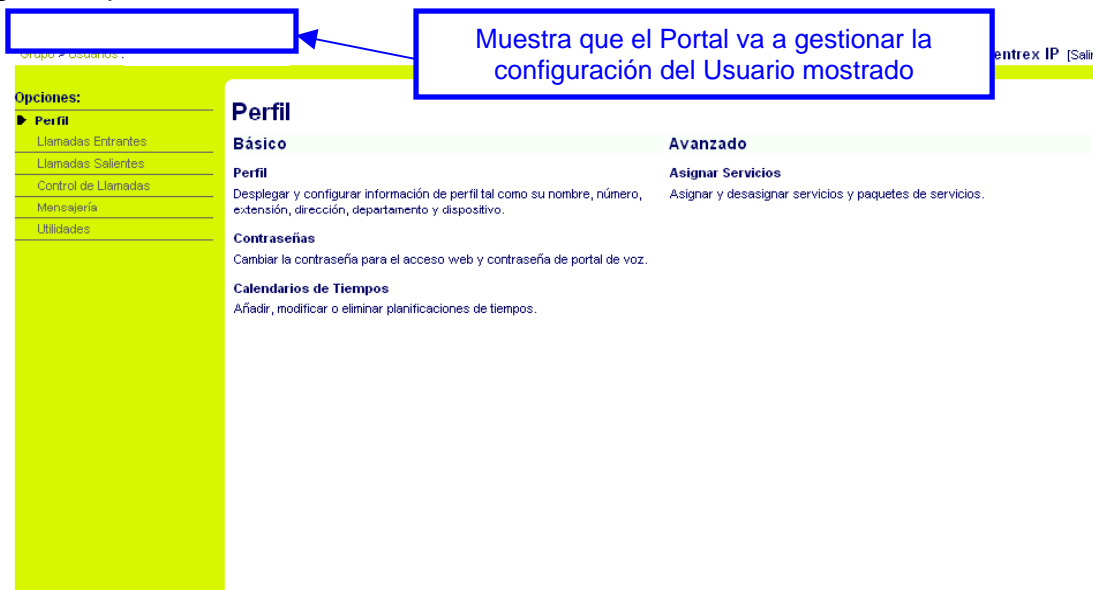
Pulsando sobre **Usuarios** en el *Menú Secundario*, le aparecerá el botón **Aceptar**, la lista de usuarios dados de alta en el grupo y una barra de búsqueda.

Para editar un usuario, es necesario localizarlo en la lista de usuarios dados de alta en el grupo. Para facilitararlo se ha incluido una barra de búsqueda en la parte inferior de la página. Introduciendo todo o parte del *nombre*, *apellido*, *departamento*, *número de teléfono* o *dirección de e-mail*, y pulsando en **Buscar** el sistema efectuará una búsqueda con la cadena indicada. Para mostrar la lista completa de nuevo, haga clic sobre **Buscar Todo**.

Una vez localizado el contacto a modificar, haga clic sobre la etiqueta **Editar**, y accederá a las páginas que definen a dicho usuario. De esta manera, es como el Administrador puede modificar campos como el *nombre*, *apellidos*, etc., asignar y desasignar servicios e incluso configurarlos de igual manera que haría el propio usuario. Le recomendamos la lectura del *Manual de Usuario del Servicio Centrex IP* ya que recoge de la forma en que se pueden configurar los servicios, mientras que a lo largo de las siguientes páginas se expondrá la operativa que aplica de manera exclusiva al Administrador de Grupo.

5.1.1. Asignar y Desasignar Servicios a Usuarios

Una vez escogido el usuario (como ya se explicaba en el apartado anterior), alcanzará la siguiente pantalla.



Haciendo clic en **Asignar Servicios** en el *Menú Secundario*, podrá gestionar qué facilidades pone a disposición de cada Usuario. A modo de ejemplo, Ud. como Administrador del Grupo tiene la autoridad para asignar o desasignar a un usuario la facilidad de *Desvío Si Comunica*. Solamente si se le ha asignado al Usuario, éste será capaz de activarla o desactivarla.



Los servicios que el Usuario puede utilizar se encuentran listados como *Asignados*, mientras que las facilidades que no le son accesibles están en la columna *Disponibles*. Para cambiar uno o varios Servicios, basta con seleccionarlos (para una selección

múltiple puede utilizar la tecla CTRL y para marcar un rango, la tecla SHIFT) y provocar el cambio de columna con los botones **Añadir**, para que pasen de la columna *Disponibles* a *Asignados*, o **Quitar**, para la operación contraria. Si desea mover todos los Servicios del bloque, puede utilizar los botones **Añadir Todo** y **Quitar Todo**.

De manera detallada:

5.1.2. Asignar paquetes de servicios

Para realizar esta tarea ha de seguir los siguientes pasos:

- En la columna *Paquetes de Servicios Disponibles*, seleccione los paquetes de servicios que se van a asignar. Puede seleccionar algunos o todos los paquetes de servicios. Para seleccionar varios paquetes de servicios por orden secuencial, haga clic en el primer nombre, mantenga pulsada la tecla **SHIFT** o **MAYÚS** del teclado, y haga clic en el último nombre. Para seleccionar varios paquetes de servicios de manera individual, haga clic en los nombres mientras mantiene pulsada la tecla **CTRL** del teclado.
- Haga clic en **Añadir** para mover los paquetes de servicios a la columna *Paquetes de Servicios Asignados*. Para mover todos los paquetes de servicios a la vez, haga clic en **Añadir Todo**.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios o en **Aceptar** para guardar los cambios y regresar a la pantalla anterior. Si pulsa **Cancelar**, retornará a la página anterior sin guardar los cambios.

5.1.3. Quitar la asignación de paquetes de servicios

Para realizar esta tarea ha de seguir los siguientes pasos:

- En la columna *Paquetes de Servicios Asignados*, seleccione los paquetes de servicios que se van a desasignar. Puede seleccionar algunos o todos los paquetes de servicios. Para seleccionar varios paquetes de servicios por orden secuencial, haga clic en el primer nombre, mantenga pulsada la tecla **SHIFT** o **MAYÚS** del teclado, y haga clic en el último nombre. Para seleccionar varios paquetes de servicios de manera individual, haga clic en los nombres mientras mantiene pulsada la tecla **CTRL** del teclado.
- Haga clic en **Quitar** para mover los paquetes de servicios a la columna *Paquetes de Servicios Disponibles*. Para mover todos los paquetes de servicios a la vez, haga clic en **Quitar Todo**.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios o en **Aceptar** para guardar los cambios y regresar a la pantalla anterior. Si pulsa **Cancelar**, retornará a la página anterior sin guardar los cambios.

5.1.4. Asignar servicios de usuario

Para realizar esta tarea, usted ha de seguir los siguientes pasos:

- En la columna *Servicios de Usuario Disponibles*, seleccione los servicios que se van a asignar. Puede seleccionar algunos o todos los servicios. Para seleccionar varios por orden secuencial, haga clic en el primer nombre, mantenga pulsada la tecla **SHIFT** o **MAYÚS** del teclado, y haga clic en el último

nombre. Para seleccionar servicios de manera individual, haga clic en los nombres mientras mantiene pulsada la tecla **CTRL** del teclado.

- Haga clic en **Añadir** para mover los paquetes de servicios a la columna *Servicios de Usuario Asignados*. Para mover todos los paquetes de servicios a la vez, haga clic en **Añadir Todo**.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios o en **Aceptar** para guardar los cambios y regresar a la pantalla anterior. Si pulsa **Cancelar**, retornará a la página anterior sin guardar los cambios.

5.1.5. Quitar la asignación de servicios de usuario

Para realizar esta tarea, se han de seguir los siguientes pasos:

- En la columna *Servicios de Usuario Asignados*, seleccione los servicios que se van a asignar. Puede seleccionar algunos o todos los servicios. Para seleccionar varios por orden secuencial, haga clic en el primer nombre, mantenga pulsada la tecla **SHIFT** o **MAYÚS** del teclado, y haga clic en el último nombre. Para seleccionar servicios de manera individual, haga clic en los nombres mientras mantiene pulsada la tecla **CTRL** del teclado.
- Haga clic en **Quitar** para mover los paquetes de servicios a la columna *Servicios de Usuario Disponibles*. Para mover todos los paquetes de servicios a la vez, haga clic en **Quitar Todo**.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios o en **Aceptar** para guardar los cambios y regresar a la pantalla anterior. Si pulsa **Cancelar**, retornará a la página anterior sin guardar los cambios.

5.2. Consulta del perfil del Grupo Centrex IP

Pulsando sobre **Perfil** en el *Menú Principal* y sobre **Perfil** en el *Menú Secundario*, accederá a la pantalla de información del Grupo Centrex IP, donde podrá consultar información diversa como usuarios, zona horaria, etc. No es posible la modificación de la información aquí presentada.

5.3. Gestión de administradores

Este menú es accesible pulsando sobre **Perfil** en el *Menú Principal* y sobre **Administradores** en el *Menú Secundario*. Una vez en esa pantalla aparecerá el Administrador de Grupo con el que ha entrado al portal.

5.3.1. Editar un administrador existente

Para editar el Administrador previamente creado, basta con hacer clic sobre éste y accederá a todos los campos que definen a dicho administrador:

Muy importante:

Pulsando sobre **Establecer Políticas de Administrador de Grupo (También guarda los datos de la pantalla actual)** el Administrador puede cambiar sus propios privilegios. Actúe con el máximo cuidado ya que una configuración errónea evitará que pueda gestionar los servicios de su Grupo Centrex IP, e incluso que pueda restaurar los privilegios originales del Administrador.

5.4. Gestión de Departamentos

Este menú nos permite añadir un nuevo departamento o gestionar los existentes en el grupo. Los Departamentos del Servicio Centrex IP permiten agrupar los usuarios que tengan características comunes de manera que se más sencilla su gestión. Por ejemplo, puede hacer un filtrado por Departamento si está buscando a un usuario concreto que desee modificar.

Se accede pulsando sobre **Perfil** en el *Menú Principal* y sobre **Departamentos** en el *Menú Secundario*. Una vez en esa pantalla, aparecerán tres botones (**Aceptar**, **Añadir** y **Cancelar**), la lista de departamentos dados de alta en el grupo y el número de usuarios existentes en cada uno de ellos. También aparece una barra de búsqueda.

5.4.1. Añadir un nuevo departamento

Para añadir un nuevo departamento, únicamente es necesario pulsar sobre el botón **Añadir** indicado anteriormente. Aparecerá una nueva pantalla donde se solicita el nombre para el nuevo departamento que se va a crear. Éste es el único campo que hay que rellenar. La asignación de un usuario a un departamento ha de hacerse desde el perfil propio de cada usuario de ese departamento.

5.4.2. Editar un departamento existente

Para editar un departamento previamente creado, es necesario localizarlo en la lista de departamentos dados de alta en el grupo. Para facilitararlo se ha incluido una barra de búsqueda en la parte inferior de la página. Introduciendo todo o parte del *nombre*, el sistema efectuará una búsqueda con la cadena indicada. Para mostrar la lista completa de nuevo, haga clic sobre **Encontrar todo**.

Una vez localizado el departamento a modificar, haga clic sobre la etiqueta **Editar**, y accederá a modificar el nombre del departamento, que es el único campo que se puede editar.

5.5. Gestión de calendarios de vacaciones

Los calendarios de vacaciones permiten cambiar el comportamiento, según la fecha, de diferentes facilidades (por ejemplo, la Operadora Automática). De esta manera, y siguiendo el ejemplo de la Operadora Automática, se puede definir distintos menús para aquellas llamadas que se reciban dentro o fuera de los periodos comerciales.

Seleccionando en el *Menú Principal* la opción de **Perfil**, y en el *Menú Secundario* **Calendarios de Vacaciones**, alcanzará la siguiente pantalla.

Los calendarios de tiempos permiten cambiar el comportamiento, según la hora y el día, de diferentes facilidades (por ejemplo, la Operadora Automática). De esta manera, y siguiendo el ejemplo de la Operadora Automática, se puede definir distintos menús para aquellas llamadas que se reciban dentro o fuera del horario comercial.

Seleccionando en el *Menú Principal* la opción de **Perfil**, y en el *Menú Secundario* **Calendarios de Tiempos**, alcanzará la siguiente pantalla.

En ella podrá consultar los calendarios de tiempos previamente creados, así como editarlos haciendo clic sobre el nombre del calendario o la etiqueta “*Editar*” correspondiente. Para añadir un nuevo calendario, haga clic sobre el botón **Añadir**. En cualquiera de los casos, se le presentará una pantalla similar a la siguiente:

*Día Comienzo	*Hora Comienzo	*Día Fin	*Hora Fin
Lunes	8:00 AM	Lunes	6:00 PM
Martes	8:00 AM	Martes	6:00 PM
Miércoles	0:00 AM	Miércoles	6:00 PM
Jueves	8:00 AM	Jueves	6:00 PM
Viernes	8:00 AM	Viernes	6:00 PM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM
-Seleccione-	AM	-Seleccione-	AM

Basta con especificar los distintos horarios, confirmar con el botón **Aceptar** y el calendario estará automáticamente disponible para los servicios compatibles.

6. Cambiar contraseñas

Cada Usuario es capaz de gestionar sus propias contraseñas, tanto las que se han de configurar en el terminal como las que se utilizan para la entrada en el Portal Web. El Administrador de Grupo tiene los privilegios necesarios para cambiar las contraseñas de cualquiera de los Usuarios de su Grupo, así como para cambiar su propia contraseña de acceso al Portal Web.

6.1. Cambio de la contraseña del Administrador de Grupo para acceso al Portal Web.

El procedimiento aplicable ya se ha comentado en el apartado 2. *Acceso al web de gestión.*

6.2. Cambio de las contraseña de los Usuarios del Grupo Centrex IP.

En la parte superior derecha de la pantalla, está el botón que le permite acceder a la pantalla de cambio de contraseñas. Haciendo clic en **Cambiar la Contraseña SIP**, llegará a la siguiente página, donde, por la seguridad del servicio Centrex IP, se le solicita que confirme la contraseña de Administrador de Grupo con la que accedió al Portal Web.



The screenshot shows a web page titled "Portal de servicios de Voz Sobre IP de Telefónica de España". It features a text input field labeled "Contraseña WEB" with a cursor inside. To the right of the input field is a "VozIP" logo with a double-headed arrow icon. Below the input field is a blue button with a right-pointing arrow and the text "aceptar". At the bottom left, there is a link that says "¿Olvidó su contraseña?". At the bottom right, there is a large blue rectangular box containing the "Telefonica" logo in yellow script.

Tras verificar que los datos son correctos, llegará a la página de cambio de contraseñas. Para modificar alguna, únicamente seleccione el nombre de usuario que desea cambiar, especifique si el cambio se refiere a la contraseña Web (para acceso al portal) o SIP, y escriba la nueva contraseña en las dos cajas de texto. Cuando haya terminado, pulse **aceptar** para guardar los cambios. Una vez termine de modificar

tantas contraseñas como le sea necesario, haga clic en **finalizar** para cerrar la ventana.



Portal de servicios de Voz Sobre IP de Telefónica de España

Usuario :

Tipo de contraseña : SIP WEB

Nueva contraseña :

Confirmar contraseña :

[▶ aceptar](#) [▶ finalizar](#)



7. Gestión de recursos

Puede utilizar esta página para visualizar elementos de menú que se usan para configurar y asignar recursos a un grupo. Para acceder a esta pantalla pulse en el enlace **Recursos** del *Menú Principal*. Podrá acceder a las distintas opciones haciendo clic sobre el nombre de cada apartado.

7.1. *Dispositivos*

Esta pantalla muestra los dispositivos que el administrador tiene configurados para su grupo. Éstos se configuran desde un nivel superior de administración, por lo que esta pantalla es únicamente informativa.

7.2. *Dominios*

Esta pantalla muestra los dominios que el administrador tiene configurados para su grupo. Éstos se configuran desde un nivel superior de administración, por lo que esta pantalla es únicamente informativa.

Si hace clic sobre el nombre del dominio o el enlace **editar** se visualiza la lista completa de usuarios asignados al dominio correspondiente. Desde esta nueva pantalla también es posible gestionar los servicios de los diferentes usuarios como ya se ha comentado en el apartado 5.1. *Gestión de usuarios*.

7.3. *Gestión de números*

Esta pantalla muestra los números de teléfono del grupo, además del departamento y/o usuario al que están asignados. Puede seleccionar el número y modificar el departamento al que pertenece. Para facilitarlo se ha incluido una barra de búsqueda en la parte inferior de la página. Introduciendo todo o parte del *número*, *departamento* o nombre de la persona que lo tiene *asignado*, el sistema efectuará una búsqueda con la cadena indicada. Para mostrar la lista completa de nuevo, haga clic sobre **Encontrar todo**.

A la derecha aparece un enlace **Editar** que permite asignar o desasignar números a departamentos seleccionando el número correspondiente y pulsando el botón **Añadir** tras haber seleccionado el departamento al que se desea añadir. No olvide **Aceptar** o **Aplicar** los cambios antes de abandonar la página si desea hacerlos permanentes.

7.4. *Servicios*

Esta pantalla muestra los servicios o paquetes de servicios que han sido autorizados para el grupo. En la lista que aparece se puede ver el número de usuarios a los que se pueden asignar servicios o paquetes de servicios bajo la columna **Límites** y cuántos ya han sido asignados en la columna **Reservados**. Esta pantalla es meramente

informativa y, mientras que los datos de la columna **Reservados** se actualizan según las actuaciones del Administrador de Grupo, el aumento de los disponibles debe realizarlo a través de su Asesor Comercial.

7.5. Asignar servicios de grupo

Esta pantalla permite asignar o desasignar servicios que no aplican a un único usuario sino que modifican el comportamiento de todos o varios los Usuarios del Grupo Centrex IP. En la pantalla aparecen dos ventanas. En la primera se muestran los servicios que podemos asignar al grupo. Una vez asignado un servicio al grupo, éste nos aparecerá en la ventana de servicios asignados. Para asignar un servicio usted lo debe seleccionar pulsando sobre el nombre del servicio y a continuación pulsando el botón **Añadir**. Si quiere añadir todos los servicios disponibles pulse en **Añadir todo**. De igual forma se habrá de proceder para quitar servicios de grupo. Una vez finalizadas las operaciones en esta pantalla, es necesario hacer clic en **Aplicar** para guardar los cambios o en **Aceptar** para guardar los cambios y salir de la pantalla. Como ya se comentó para los Servicios de Usuarios, puede utilizar las teclas CTRL o SHIFT para facilitar su labor. La operativa es idéntica a la descrita para los Servicios de Usuario, por lo que para una descripción más detallada, le rogamos consulte el apartado 5.1. *Gestión de usuarios*. y siguientes.

7.6. Plantilla de servicios para un nuevo usuario

Le recordamos que los nuevos usuarios han de ser solicitados a través de su Asesor Comercial, y los servicios que tendrá disponibles dependerán del tipo de Usuario contratado.

7.7. Servicios de usuario existentes

Puede utilizar esta página para ver cuántos usuarios tienen asignados cada uno de los Paquetes de Servicios y Servicios de Usuario. Si desea ver la lista completa de Usuarios, haga clic en la etiqueta **Ver Usuarios** correspondiente al servicio de interés.

Por medio de esta página, marcando la casilla correspondiente, también puede:

- Asignar paquetes de servicio o servicios de usuario a todos los usuarios existentes.
- Quitar la asignación de paquetes de servicios o servicios de usuario de todos los usuarios existentes.

No olvide hacer clic en **Aceptar** o **Aplicar** para hacer los cambios permanentes o en **Cancelar**, para descartarlos.

8. Servicios

Puede utilizar esta página para visualizar elementos de menú que se usan para configurar los servicios del grupo. Para acceder a esta pantalla pulse en el enlace **Servicios** del *Menú Principal*. Podrá acceder a las distintas opciones haciendo clic sobre el nombre de cada apartado.

8.1. Operadora automática

Este servicio le permite crear o modificar una recepcionista automatizada para responder el teléfono y ofrecer mensajes personalizados a los llamantes. A través del Portal Web, puede ver las distintas Operadoras Automáticas creadas, así como activarlas o desactivarlas. Para ello, seleccione **Servicios** en el *Menú Principal* y **Operadora Automática** en el *Menú Secundario*. Será dirigido a la siguiente página:



The screenshot shows the 'Operadora Automática' configuration page. On the left is a sidebar with 'Opciones:' and a tree view containing 'Perfil', 'Recursos', 'Services' (selected), 'Códigos Cuenta/Autoriz', 'Plan de Llamadas', and 'Utilidades'. The main content area has a header with the Telefónica logo, user links ('Cambiar Contraseña SIP - Ayuda - Inicio'), and a status bar ('Ha entrado Administrador Centrex IP [Salir]'). Below the header is a section titled 'Operadora Automática' with a description: 'Crear o modificar una operadora automática para responder el teléfono y ofrecer mensajes personalizados a los llamantes. Un grupo puede tener varias de este tipo de operadoras, tanto individualmente como integradas en una multi-nivel. Por ejemplo, la operadora automática de una empresa puede configurarse para enrutar la llamada a otras de estas operadoras de un departamento o localización específica.' Below the description are buttons for 'Aceptar', 'Aplicar', 'Añadir', and 'Cancelar'. A table lists the operators:

Activo	Nombre	Número de teléfono	Extensión	Departamento	Editar
<input checked="" type="checkbox"/>	Tienda Soria	917076100	140		Editar

At the bottom of the table are buttons for 'Aceptar', 'Aplicar', 'Añadir', and 'Cancelar'.

En ella se muestra cada Operadora Automática definida, junto con los números de teléfono asignados, la extensión y el nombre del departamento.

Un grupo Centrex IP puede tener múltiples Operadoras Automáticas, tanto individualmente como integrados en un multinivel, de tal manera que tras escoger una opción, se traslade la llamada a una Operadora Automática diferente.

8.1.1. Crear una nueva operadora automática.

Para crear una operadora automática en su grupo Centrex IP pulse el botón **Añadir** en la pantalla anterior. Aparecerá la siguiente página

Grupo Ha entrado Administrador Centrex IP [Salir]

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- **Services**
- Códigos Cuenta/Autoriz
- Plan de Llamadas
- Utilidades

Operadora Automática Alta

Crear una operadora automática

* ID Operadora Automática: @ telefonica.net

* Nombre:

* Número de teléfono: Ninguno Extensión:

* Apellido identidad llamante: * Nombre identidad llamante:

Departamento: Ninguno * Idioma: Spanish

* Horas de oficina: Todos los días Todo el día * Calendario de Vacaciones: Ninguno

* Zona Horaria: (GMT+02:00) MET

Restringir marcar por nombre al departamento

Entradas de marcación por nombre: Apellido + Nombre Apellido + Nombre y Nombre + Apellido

Cada uno de los campos indica:

- **ID Operadora Automática:** corresponde con el identificador utilizado para referenciar a la Operadora Automática. No puede comenzar con un '+' ni contener espacios en blanco. Cada carácter debe ser una letra, un dígito, una comilla simple, o uno de los siguientes caracteres: ! # \$ % & + - / = ? ^ _ ` { | } . ~.
- **Nombre:** Referencia de la Operadora Automática que se utilizará de cara a su gestión en el Portal Web.
- **Número de teléfono:** Número largo de los disponibles para el Grupo Centrex IP que se va a asignar a la Operadora Automática.
- **Extensión:** Número corto (en el plan de numeración del Grupo Centrex IP) que se va a asignar a la Operadora Automática.
- **Apellido identidad llamante y Nombre identidad llamante:** Se refieren al apellido y nombre con que se presentarán las llamadas de la Operadora Automática.
- **Departamento:** Permite asignar la Operadora Automática a un departamento de manera que se facilite la gestión de esta facilidad.
- **Idioma:** Permitiría definir el idioma de la Operadora Automática. No obstante, dado que las locuciones habrán de ser grabadas por Ud., esta opción será ignorada en beneficio de sus preferencias.
- **Horas de Oficina:** Permite especificar el Calendario de Tiempos para que fuera de ese horario, se presente la locución "Fuera de la Oficina".
- **Calendario de Vacaciones:** Permite especificar un Calendario de Vacaciones en que se desea que la Operadora Automática muestre el mensaje de "Fuera de la Oficina" independientemente del día o la hora.
- **Zona Horaria:** Permite especificar en qué huso horario se encuentra. Junto con los Calendarios de Tiempos, esta opción permite establecer las referencias temporales para saber qué opciones de la Operadora Automática aplican.
- **Restringir marcar por nombre al departamento:** Si se selecciona, únicamente los Usuarios del mismo departamento al que pertenece la Operadora Automática pueden utilizar la marcación por nombre.

- **Entradas de marcación por nombre:** Especifica de qué manera si se posibilitará al llamante a especificar primero nombre y luego apellidos, o solamente apellidos y nombre.

Una vez introducidos los datos iniciales de la Operadora Automática y confirmados con Aceptar aparece la siguiente pantalla

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- **Services**
- Códigos Cuenta/Autoriz
- Plan de Llamadas
- Utilidades

Menú Horas de Oficina

Configurar el saludo de la operadora automática y el menú de marcado a ser usado dentro de horario de oficina.

Saludo:

Por defecto Saludo Personal Saludo

Buscar un nuevo saludo:

Opciones de Menú:

Permitir marcación por extensión de primer nivel

Tecla	Descripción	* Acción	Número de teléfono
0	operador del grup	Transferencia al operador	
1	marcar por extens	Marcar Extensión	
2	marcar por nombri	Marcar Nombre	
3		—	
4		—	
5		—	
6		—	
7		—	
8		—	
9		—	
*		—	
#		—	

Nota: Los llamantes que no indiquen una opción de transferencia serán desviados al operador.

En ella se pueden definir las opciones de transferencia. La operadora se crea con una configuración básica por defecto y la locución correspondiente. Si se cambia el tratamiento realizado con las llamadas es preciso modificar también la locución correspondiente. Para ello se prepara la locución adecuada en formato WAV y se carga marcando la opción "**Personal Saludo**". Para un detalle de cómo grabar este fichero, le recomendamos la lectura de la ayuda en línea, pulsando sobre **Ayuda** en la esquina superior derecha de la página, donde en el punto 2 le indica cómo *Grabar un saludo o anuncio personal*.

Las distintas opciones que se pueden seleccionar son:

- **Transferencia con indicación:** Reproduce el mensaje Su llamada está siendo transferida, manténgase a la espera, y después transfiere la llamada al número especificado.
- **Transferencia sin indicación:** Transfiere la llamada al número especificado sin reproducir una indicación de transferencia.
- **Transferencia a operador:** Reproduce el mensaje Permanezca a la espera mientras su llamada es transferida al operador, y después transfiere la llamada al número de operador especificado.

- **Marcación por nombre:** Lleva al usuario al directorio automatizado de nombres.
- **Marcación de extensión:** Indica al usuario una extensión a la que se le va a transferir.
- **Repetir menú:** Vuelve a reproducir la bienvenida de la operadora automática.
- **Salir:** Finaliza la llamada.

Una vez esté satisfecho con la configuración escogida, pulse en Aceptar para configurar el comportamiento de la Operadora Automática para aquellas llamadas que se reciban en el *Calendario de Vacaciones* o fuera del *Calendario de Tiempos*. Las opciones que aplican son idénticas a las ya explicadas:

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- **Servicios**
- Códigos Cuentas/Autoriz
- Plan de Llamadas
- Utilidades

Menú Horas Fuera de Oficina

Configurar el saludo de la operadora automática y el menú de marcado a ser usado fuera de horario de oficina.

Saludo Horas: fuera de oficina

Por defecto Saludo. Personal Saludo.

Buscar un nuevo saludo:

Opciones Menú Horas fuera de oficina:

Permitir marcación por extensión de primer nivel

Tecla	Descripción	* Acción	Número de teléfono
0	operador del grup	Transferencia al operador	<input type="text"/>
1	marcar por extens	Marcar Extensión	
2	marcar por nombri	Marcar Nombre	
3		—	
4		—	
5		—	
6		—	
7		—	
8		—	
9		—	
*		—	
#		—	

Nota: Los llamantes que no indiquen una opción de transferencia serán desviados al operador.

8.1.2. Activar o desactivar el servicio de operadora automática para un grupo.

Para activar o desactivar un asistente automático, utilice el cuadro correspondiente a la columna *Activo* de la pantalla presentada en el apartado 8.1. Si quiere confirmar una modificación haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior.

8.1.3. Modificar una operadora automática creada previamente

Puede utilizar esta página para modificar la información de la operadora de un grupo o para borrarla. En concreto, desde esta página es posible tanto modificar como eliminar la operadora automática. Para ello, se ha de seguir los siguientes pasos:

8.1.3.1. Modificar o borrar la operadora automática:

1. Seleccione la operadora automática a modificar situando el cursor sobre la línea correspondiente.
2. Edite la información del grupo, escribiendo el nuevo texto en cualquier campo editable.
3. Para guardar los cambios, haga clic en **Aceptar**. Aparece la página anterior.
4. Para configurar la actuación de la operadora automática durante el horario de oficina, haga clic en **Menú horas de oficina**. Se guardarán los cambios y aparecerá la página *Menú horario de oficina*.
5. Para configurar el horario de oficina, así como el menú de saludo fuera del horario de oficina, haga clic en **Menú horas fuera de oficina**. Se guardarán los cambios y aparecerá la página *Menú fuera de horario*.
6. Para borrar el asistente automático haga clic en **Borrar**. Aparecerá la página anterior.
7. Para salir sin guardar los cambios seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

8.1.3.2. Menú Horas de oficina.

Puede utilizar esta página para configurar un menú de bienvenida y de plataforma de marcación para el servicio de Asistente automático. El servicio de Asistente automático permite a una empresa utilizar un recepcionista de voz automatizada para dirigir las llamadas a los números de la empresa. Este servicio se realiza en los siguientes pasos:

1. Seleccionar un *Saludo por defecto* o su *Saludo personal*. Haga clic en el botón para seleccionar una opción. *Saludo por defecto* reproduce una grabación de sistema genérico, que no identifica a la empresa por su nombre.

Las personas que llaman escuchan una bienvenida con opciones como ésta:

- *Pulse 0 para conectar con el operador.*
- *Pulse 1 para marcar por extensión.*

En este ejemplo, y cuando utilice la bienvenida predeterminada, usted solamente tendrá que introducir un número de teléfono para conectar con un operador de la empresa.

La *Bienvenida personal* reproduce el mensaje grabado en un archivo .wav de audio.

Las personas que llaman pueden escuchar una bienvenida con opciones como ésta:

Bienvenido al Asistente automatizado de la empresa XXXXX. Para dirigir su llamada, por favor, seleccione una de las siguientes opciones:

- *Pulse 0 para conectar con un operador de la empresa.*

- *Pulse 1 para marcar por extensión.*
 - *Pulse 2 para marcar por nombre.*
 - *Pulse 3 para conectar con el Departamento de Marketing.*
2. Si seleccionó *Bienvenida personal*, se le requerirá que indique el archivo de audio para la bienvenida. Haga clic en **Examinar** para encontrar y abrir un archivo .wav grabado si ya se ha creado uno. Consulte la ayuda en línea para más información sobre el formato del fichero.

NOTA: Las bienvenidas personales del Asistente automático también se pueden grabar usando el Portal de Voz del grupo.

3. Configure el menú que se presentará al llamante. Para cada ítem, se requerirá la *Acción* y se recomienda introducir también una descripción. Asimismo, introduzca también los números de teléfono donde corresponda. Las opciones de *Acción* son las siguientes:
- *Transferencia con aviso:* Reproduce el mensaje *Su llamada está siendo transferida, manténgase a la espera*, y después transfiere la llamada al número especificado.
 - *Transferencia sin aviso:* Transfiere la llamada al número especificado sin reproducir una indicación de transferencia.
 - *Transferencia a operador:* Reproduce el mensaje *Permanezca a la espera mientras su llamada es transferida al operador*, y después transfiere la llamada al número de operador especificado.
 - *Marcar nombre:* Lleva al usuario al directorio automatizado de nombres.
 - *Marcar extensión:* Indica al usuario una extensión a la que se le va a transferir.
 - *Repetir menú:* Vuelve a reproducir la bienvenida de la operadora automática.
 - *Salir:* Finaliza la llamada.
4. Guardar los cambios. Para guardar los cambios, haga clic en **Aceptar** y aparecerá la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

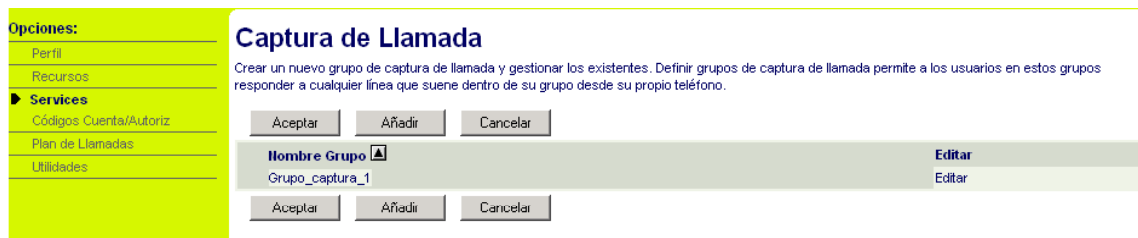
8.1.3.3. *Menú Horas fuera de oficina.*

Es idéntico al apartado anterior, aunque éste define el comportamiento para la Operadora Automática que reciba llamadas fuera del horario comercial.

8.2. **Captura de llamada**

Este servicio permite a los usuarios responder a una llamada que está sonando en otra extensión dentro de su Grupo de Captura de llamadas. Para especificar qué usuarios se incluirán en dicho grupo, es necesario definirlo previamente. Seleccione **Servicios** en el *Menú Principal* y **Captura de llamada** en el *Menú Secundario*, de manera que se le presentará el resumen de los Grupos de Captura creados, así como el botón necesario para Añadir un nuevo grupo de captura de llamadas.

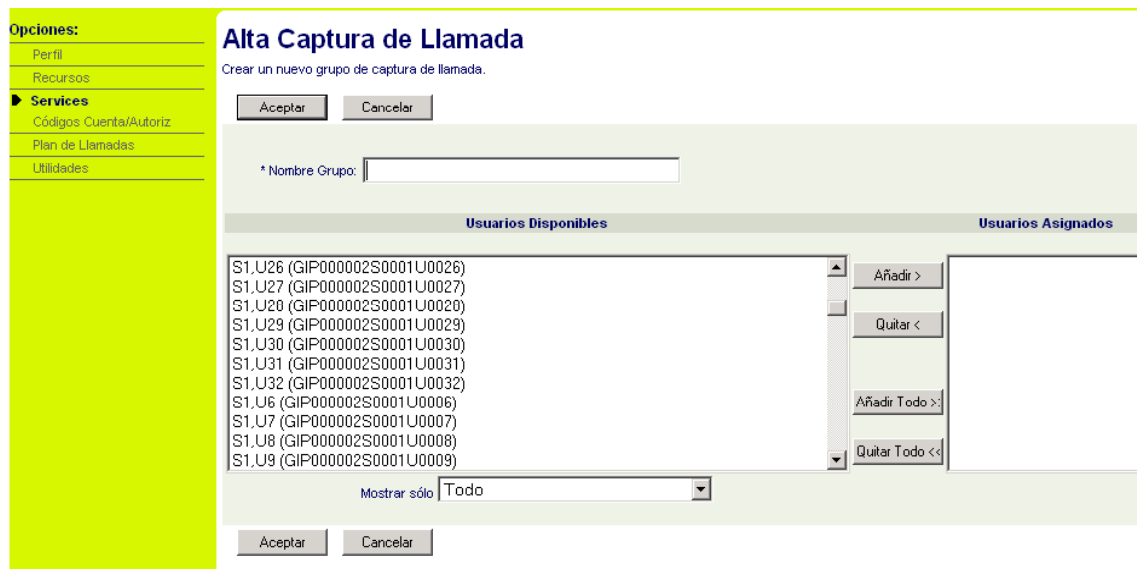
Después de que el servicio haya sido configurado por un Administrador de Grupo Centrex IP, para su utilización, es necesario que el usuario marque el código de acceso a función asignado a este servicio. Cuando suene uno de los teléfonos del Grupo de Captura, cualquier usuario de este mismo Grupo puede contestarla mientras esté sonando pulsando la secuencia *8#¹.



8.2.1. Añadir un nuevo Grupo de Captura

Para añadir un nuevo Grupo de Captura, siga los siguientes pasos:

- Haga clic en el botón **Añadir**. Aparece la siguiente página.



- Especifique un nombre para el Grupo de Captura en la casilla *Nombre Grupo*.
- Navegue por la lista de *Usuarios Disponibles* y seleccione los Usuarios que desea que formen parte del Grupo de Captura. Le recordamos que es posible seleccionar un intervalo de usuarios si mantiene pulsada la tecla MAYÚSCULAS o establecer una selección múltiple con la tecla CTRL.
- Para incluir los usuarios seleccionados en el Grupo de Captura, haga clic en el Botón **Añadir**. Para añadir todos los usuarios, haga clic en el botón **Añadir Todo**. Para quitar un usuario del Grupo, selecciónelo y haga clic en el botón **Quitar**. Para quitar todos los usuarios del Grupo, utilice el botón **Quitar Todo**.

¹ Dependiendo del terminal puede ser necesario pulsar el botón *Ok* o *Aceptar*.

- Si desea filtrar los usuarios por Departamentos, haga uso del Cuadro Combinado *Mostrar sólo*.
- Una vez haya especificado todos los usuarios deseados, haga clic en el botón **Aceptar**. Si desea cancelar este nuevo Grupo de Captura, haga clic en **Cancelar**.

8.2.2. Editar un Grupo de Captura

En la página inicial del Grupo de Captura (**Servicios** en el *Menú Principal* y **Captura de llamada** en el *Menú Secundario*) se presentan todos los Grupos creados. Para cambiar su configuración, haga clic sobre el nombre del Grupo de Captura que desee modificar y alcanzará una página similar a la explicada en el apartado anterior donde podrá establecer el nuevo Grupo de Captura.

8.2.3. Eliminar un Grupo de Captura

En la página inicial del Grupo de Captura (**Servicios** en el *Menú Principal* y **Captura de llamada** en el *Menú Secundario*) se presentan todos los Grupos creados. Para eliminar uno, haga clic sobre el nombre del Grupo de Captura que desee eliminar y en la misma página que le permitía editar el Grupo, haga clic en el botón **Eliminar**.

ADVERTENCIA: Esta acción no se puede deshacer. Después de haber hecho clic en el botón Borrar, el elemento se borra de forma permanente

8.3. Música en espera

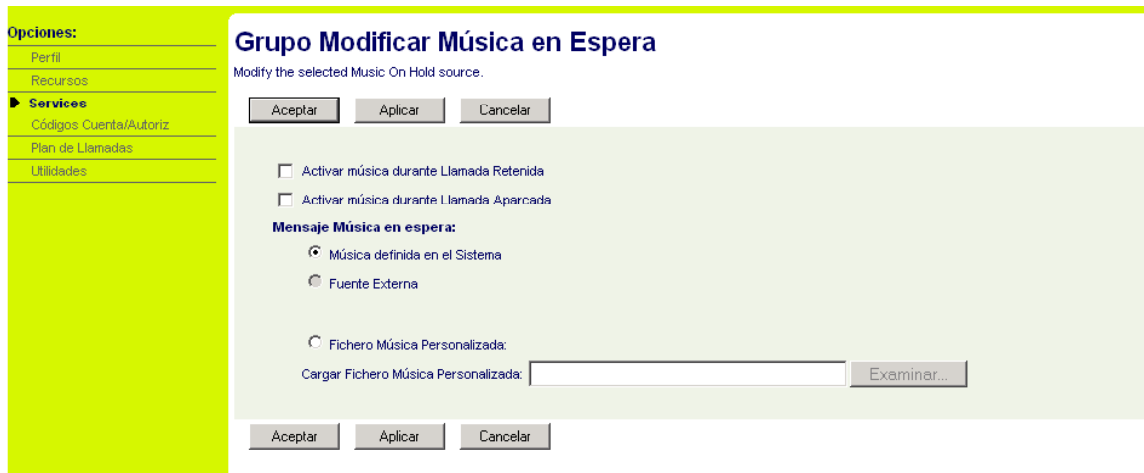
Este servicio le permite subir un fichero de audio, en formato .wav que contiene, por ejemplo, música o anuncios, para las llamadas en espera. La configuración del servicio es accesible pulsando **Servicios** en el *Menú Principal* y **Música en Espera** en el *Menú Secundario*

Tipo de Música en Espera	Departamento	Editar
Group		Editar

Inicialmente le aparecerá bajo *Tipo de Música en Espera* el identificador *Group*. Haga clic sobre éste para cambiar la configuración de la Música en Espera que afectará a todo el Grupo Centrex IP. También tiene la posibilidad de usar diferentes ficheros para Departamentos distintos.

8.3.1. Modificar la Música en Espera del Grupo Centrex IP.

Como ya se adelantaba en el punto anterior, para modificar la Música en Espera del Grupo, basta con hacer clic sobre la etiqueta *Group* de la pantalla anterior. Llegará a la siguiente pantalla:



La configuración del Servicio Música en Espera sigue los siguientes pasos:

1. Para activar el servicio para llamadas retenidas, marque el cuadro *Activar música durante Llamada Retenida*.

Para activar el servicio para llamadas aparcadas, marque el cuadro *Activar música durante Llamada Aparcada*.

2. Seleccione el tipo de mensaje que se va a reproducir en los casos escogidos en el punto anterior:

Haga clic en **Música definida en el Sistema** para reproducir la selección musical predeterminada.

Para reproducir música de un archivo personalizado, haga clic en **Fichero música personalizada** y después haga clic en **Examinar** para encontrar y abrir el archivo de audio en su ordenador. Una vez abierto el archivo, el nombre del archivo aparece en el cuadro *Cargar Fichero Música Personalizada*².

3. Para guardar los cambios, haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

² Le recomendamos la consulta de la ayuda en línea donde encontrará los requisitos del fichero.

8.3.2. Añadir Música en Espera para un Departamento Centrex IP.

Si en la pantalla donde se listan los Tipos de Música en Espera (**Servicios** en el *Menú Principal* y **Música en Espera** en el *Menú Secundario*) hace clic en el botón añadir, accederá a crear una nueva Música en Espera. Se le presentará la siguiente pantalla:

Opciones:
Perfil
Recursos
► **Servicios**
Códigos Cuenta/Autoriz
Plan de Llamadas
Utilidades

Grupo Añadir Música en Espera

Create a new Music On Hold source for a department.

Aceptar Cancelar

* Departamento: S1 - CPP CentrexIP Vistahermosa

Activar música durante Llamada Retenida
 Activar música durante Llamada Aparcada

Mensaje Música en espera:

Música definida en el Sistema
 Fuente Externa

Aceptar Cancelar

En la lista *Departamento*, se le presentan los diferentes Departamentos del Grupo. Escoja al que desea asignar esta música en Espera. Marque también las casillas *Activar música durante Llamada Retenida* o *Activar música durante Llamada Aparcada* con el mismo criterio del apartado anterior, y pulse Aceptar.

Si desea asignar una melodía personalizada, una vez creada la Música en Espera, modifíquela análogamente a lo expuesto en el apartado 8.3.1. Modificar la Música en Espera del Grupo Centrex IP.

8.4. Buzón de voz

Al acceder a esta opción se le presentará la siguiente pantalla:

Opciones:
Perfil
Recursos
► **Servicios**
Códigos Cuenta/Autoriz
Plan de Llamadas
Utilidades

Buzón de voz

Configurar el servidor de buzón de voz para el grupo. Puede utilizar el directorio LDAP provisto por el sistema o configurar uno nuevo. Si utiliza uno para el grupo, puede configurar el límite del buzón, tiempo del mensaje, y período de espera para los mensajes.

Aceptar Aplicar Cancelar

Servidor de Correo para los miembros del Grupo: Servidor de Correo del Proveedor de Sistema Servidor de Correo del Grupo por defecto

Permitir a los usuarios configurar sus ajustes avanzados de mensajería de voz

Ajustes Configuración Servidor de Correo del Grupo por defecto

ID Servidor Correo: 192.168.185.182

Protocolo Servidor Correo: POP3

Límite máximo del buzón de correo por defecto del grupo: 30 Minutos

Valor de caducidad del mensaje por defecto del grupo: On Off

Valor del periodo de espera por defecto del grupo: 15 Días

Aceptar Aplicar Cancelar

Desde Telefónica de España le recomendamos que no modifique esta configuración, ya que podría dejar los buzones de voz del Grupo Centrex IP sin funcionamiento.

8.5. Portal de Voz

El Portal de Voz es una aplicación ubicada en una extensión y, opcionalmente, un número largo, consiste en un conjunto de locuciones que permiten configurar distintos aspectos del Servicio Centrex IP, tanto a nivel de Usuario como de Administrador de Grupo. De esta forma es posible, llamando a un número de teléfono o extensión, consultar el buzón de voz, establecer perfiles, desvíos, etc.

La configuración de este servicio está accesible haciendo clic en **Servicios** en el *Menú Principal* y **Portal de Voz** en el *Menú Secundario*. Tras esto, alcanzará la siguiente pantalla:

En ella se presentan las siguientes opciones:

- **Portal de Voz On / Off.** Permite activar/desactivar esta facilidad.
- **ID Portal de Voz.** Se corresponde con el identificador del servicio en el sistema. Desde Telefónica de España no se recomienda el cambio.
- **Nombre.** Se corresponde con el identificador que el Administrador de Grupo podrá ver dentro del Portal Web.
- **Número de Teléfono.** Indica el número largo asociado al Portal de Voz, de tal forma que sea accesible desde cualquier número de teléfono.
- **Extensión.** Indica la extensión que hace accesible el Portal de Voz.
- **Apellido y Nombre de identidad llamante.** Referencia un nombre y apellido que se asigna al Portal de Voz.
- **Idioma.** El sistema tiene por el momento fijado el idioma Español. El contenido de este desplegable será obviado.
- **Permitir a números largos de teléfono y alias de buzón de voz hacer login, además de las extensiones.** Permite identificar a los usuarios no sólo por su número corto (extensión) sino también por el número largo o el alias del Buzón de Voz que tienen asignado.

- **Usar asistente del portal de voz.** Esta opción obliga a los usuarios a cambiar su contraseña a partir de la predeterminada (o después de que un administrador la ha vuelto a definir), y graben su Mensaje de Bienvenida antes de que puedan acceder al Portal de voz. Esta opción también desactiva la opción "Pulse 3 para borrar su Mensaje de Bienvenida" del submenú Mensaje de Bienvenida del portal de voz.
- **Reiniciar contraseña de Administrador.** En caso de que necesite cambiar la contraseña del Administrador de Grupo en el Portal de Voz, introduzca el mismo conjunto de 4 a 8 dígitos en ambos cuadros de texto.

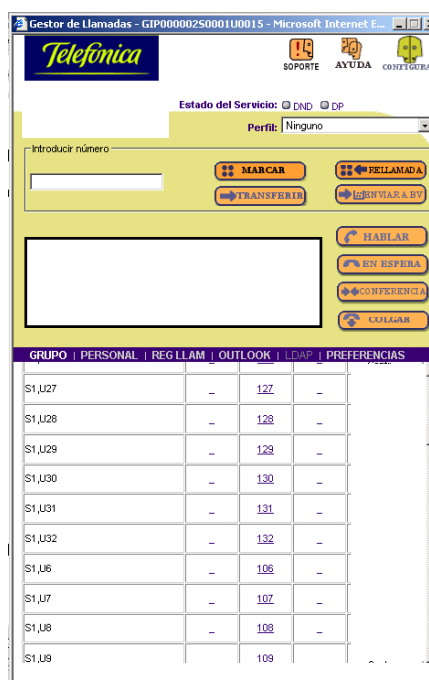
Una vez configurado correctamente y activado, los usuarios y administradores serán capaces de acceder a esta facilidad. Para ello han de llamar a la extensión (desde un usuario del Grupo Centrex IP) o al número largo (desde cualquier otro teléfono) e introducir su identificador (extensión, y/o dependiendo de la configuración número largo o alias de correo) y la contraseña asociada. La contraseña por defecto de los usuarios en el Portal de Voz es '0000'. Desde Telefónica de España recomendamos que ésta se cambie en el primer acceso para evitar problemas de seguridad.

8.6. Gestor de Llamadas

Este servicio permite configurar cómo se muestra el Gestor de Llamadas del usuario. La pestaña de *GRUPO* en el gestor de llamadas puede ser escondida, mostrar el directorio del grupo, o permitir sólo la búsqueda.

Para ello:

1. Haga clic en **Servicios** en el *Menú Principal* y **Portal de Voz** en el *Menú Secundario* para acceder a la pantalla de configuración.
2. Seleccione **Mostrar Directorio** de grupos para mostrar el directorio de todo el grupo. El Gestor de Llamadas de sus Usuarios tendrá la siguiente apariencia:



The screenshot shows the 'Gestor de Llamadas' interface. At the top, there's a 'Telefónica' logo and navigation icons for 'SOPORTE', 'AYUDA', and 'CONFIGURAR'. Below that, there are service status options (DND, DP) and a profile dropdown set to 'Ninguno'. A search field is labeled 'Introducir número'. To the right of the search field are buttons for 'MARCAR', 'RELLAMADA', 'TRANSFERIR', and 'DEVOLVER A BV'. Below the search field is a large empty box. To the right of this box are buttons for 'HABLAR', 'EN ESPERA', 'CONFERENCIA', and 'COLGAR'. At the bottom, there's a navigation bar with tabs: 'GRUPO', 'PERSONAL', 'REG LLAM', 'OUTLOOK', 'LDAP', and 'PREFERENCIAS'. The 'GRUPO' tab is active, displaying a table with columns for extension numbers and their corresponding numbers.

Extensión	Número
S1,U27	127
S1,U28	128
S1,U29	129
S1,U30	130
S1,U31	131
S1,U32	132
S1,U6	106
S1,U7	107
S1,U8	108
S1,U9	109

Si desea que no aparezca ninguna referencia a este directorio, seleccione **Ocultar Directorio de grupos**.



Por el contrario, si desea proporcionar a sus usuarios una herramienta de búsqueda en el directorio, pero no que aparezca el directorio completo, seleccione **Mostrar Directorio de grupos limitado (sólo búsqueda)**. Una búsqueda de directorio de grupos muestra hasta 100 miembros de grupo, y es la opción recomendada en grupos de más de 250 usuarios.



Es importante que tenga en cuenta que la búsqueda a realizar toma como raíz la cadena escrita en la casilla *Nombre* (es decir, cualquier nombre de usuario que comience por esa cadena) y que distingue entre mayúsculas y minúsculas.

3. Para guardar los cambios haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

8.7. Grupo de salto

Un grupo de salto permite procesar automáticamente las llamadas entrantes recibidas por un único número de teléfono distribuyéndolas entre un grupo de usuarios o

agentes. Asimismo, se pueden redirigir las llamadas excedentes a un destino definido, en aquellos casos en los que un grupo no puede aceptar más llamadas.

Para acceder a la pantalla de configuración, haga clic sobre **Servicios** en el *Menú Principal* y **Grupo de Salto** en el *Menú Secundario*. En ella se muestran la lista de los Grupos de Salto actuales de su grupo. Para cada grupo aparece el estado activo, nombre, número, extensión y departamento.

Activo	Nombre Grupo	Número de teléfono	Extensión	Departamento	Editar
<input checked="" type="checkbox"/>	grupo_salto_1	915248981	311		Editar
<input checked="" type="checkbox"/>	grupo_salto_2	None	310		Editar

Desde esta página también puede:

- Activar o desactivar el servicio de Grupo de Salto. Para ello, marque (servicio activo) o quite la marca (servicio inactivo) de la casilla *Activo* para el grupo de Salto.
- Añadir un Grupo de Salto. Haga clic en el botón **Añadir**. El procedimiento detallado para crear un nuevo Grupo de Salto se muestra más abajo en el apartado 8.7.1. Añadir un grupo de salto.
- Modificar un Grupo de Salto. Haga clic en **Editar** o en cualquier elemento en la fila del grupo. Aparece una nueva página desde la que es posible configurar el perfil del grupo, la contraseña del mismo o los servicios asociados.
- Borrar un Grupo de Salto. Acceda como ya se ha explicado para modificar el grupo de búsqueda que desea eliminar, haga clic en **Perfil** en el *Menú Secundario* y, a continuación en el botón **Borrar**.

NOTA: Esta acción no puede deshacerse. Si cree que en un futuro puede necesitar de nuevo el grupo de salto, se recomienda que únicamente lo desactive.

- Recuerde que para que el sistema actualice sus datos, es necesario confirmarlos pulsando en **Aplicar** o **Aceptar** en cada una de las pantallas sobre las que modifique los datos. Para salir sin guardar los cambios, simplemente seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

8.7.1. Añadir un grupo de salto

Para añadir un nuevo grupo de salto debe, una vez pulsado el botón Añadir y alcanzada la siguiente página, completar los campos obligatorios (marcados con un '*') y, si así lo desea, los opcionales (sin '*').

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- **Servicios**
- Códigos Cuenta/Autoriz
- Plan de Llamadas
- Utilidades

Alta Grupo de Salto

Crear un grupo de salto.

Aceptar
Cancelar

* ID Grupo Salto: @ telefonica.net

* Nombre:

* Número de teléfono: Ninguno Extensión:

* Apellido identidad llamante: * Nombre identidad llamante:

Departamento: Ninguno * Idioma: Spanish

Política de Grupo: Circular Regular Simultáneo Uniforme

Ajustes si No Contesta

Activar tiempo máximo espera si no contesta

Número de tonos antes de ir al siguiente agente: 5

Desviar llamadas a:

Usuarios Disponibles
Usuarios Asignados

Juan Carlos, Fernández Alvarez (GIP000002S0005U0006)

pto1_ConectaBOX 4000P (GIP000002S0005U0019)

S1,U11 (GIP000002S0001U0011)

S1,U13 (GIP000002S0001U0013)

S1,U14 (GIP000002S0001U0014)

S1,U16 (GIP000002S0001U0016)

S1,U17 (GIP000002S0001U0017)

S1,U18 (GIP000002S0001U0018)

S1,U19 (GIP000002S0001U0019)

S1,U2 (GIP000002S0001U0002)

S1,U20 (GIP000002S0001U0020)

Añadir >

Quitar <

Añadir Todo >

Quitar Todo <<

Mostrar sólo: Todo

Aceptar
Cancelar

El significado de los distintos campos es el siguiente:

- **ID Grupo Salto.** Se corresponde con el identificador del servicio en el sistema.
- **Nombre.** Se corresponde con el identificador que el Administrador de Grupo podrá ver dentro del Portal Web.
- **Número de Teléfono.** Indica el número largo asociado al Grupo de Salto, de tal forma que sea accesible desde cualquier número de teléfono.
- **Extensión.** Indica la extensión que hace accesible el Grupo de Salto desde el interior del Grupo Centrex IP.
- **Apellido y Nombre de identidad llamante.** Referencia un nombre y apellido que se asigna al Grupo de Salto.
- **Departamento.** Permite asociar el Grupo de Salto a un Departamento.
- **Idioma.** El sistema tiene por el momento fijado el idioma Español. El contenido de este desplegable será obviado.
- **Política de Grupo.** El significado de cada una de las opciones es:
 - **Circular.** Intenta conectar con el Usuario situado en la lista después del último Usuario que recibió la anterior llamada. La búsqueda continúa, incluido el funcionamiento en bucle alrededor de la lista hasta que llega al Usuario con el que comenzó.
 - **Regular.** Intenta conectar con cada Usuario en el orden en que aparece en la lista.
 - **Simultánea.** Llama a todos los Usuarios al mismo tiempo. El primero en responder se ocupa de la llamada.
 - **Uniforme.** Intenta conectar con el Usuario que ha respondido menos recientemente a una llamada y sigue hasta que intenta conectar con el que ha respondido más recientemente a una llamada.

- **Configuración sin respuesta.** Permite definir la forma en que se comporta el servicio si los Usuarios no responden a una llamada. La casilla de verificación *Activar tiempo máximo espera si no contesta*, en combinación con el desplegable *Número de tonos antes de ir al siguiente agente* permite especificar el tiempo que se mantendrá la llamada en un agente antes de pasar al siguiente. En caso de que la casilla de verificación no se haya marcado, el cambio entre uno y otro agentes, se llevará a cabo con la duración máxima.
- **Desviar llamadas a.** Proporciona el número al que se dirige la llamadas una vez que se ha pasado por la lista de todos los Usuarios y ninguno de ellos la ha contestado.
- **Usuarios Disponibles – Usuarios Asignados.** El último paso en la creación del Grupo de Salto consiste en asignar los Usuarios. Para ello navegue por la lista de *Usuarios Disponibles* y seleccione los Usuarios que desea que formen parte del Grupo de Captura. Le recordamos que es posible seleccionar un intervalo de usuarios si mantiene pulsada la tecla MAYÚSCULAS o establecer una selección múltiple con la tecla CTRL.
- **Mostrar sólo.** Permite filtrar los usuarios por Departamentos.
- Para incluir los usuarios seleccionados en el Grupo de Captura, haga clic en el Botón **Añadir**. Para añadir todos los usuarios, haga clic en el botón **Añadir Todo**. Para quitar un usuario del Grupo, selecciónelo y haga clic en el botón **Quitar**. Para quitar todos los usuarios del Grupo, utilice el botón **Quitar Todo**.
- Una vez haya especificado todos los usuarios deseados, haga clic en el botón **Aceptar**. Si desea cancelar este nuevo Grupo de Captura, haga clic en **Cancelar**.

Dependiendo de la política de Grupo escogida, recuerde organizar a los usuarios en la frecuencia de llamada que usted desee. En la columna *Usuarios Asignados*, para mover un nombre de usuario a una posición diferente de la lista, seleccione el nombre de usuario y haga clic en **Subir** o **Bajar** hasta que el nombre de usuario esté en la posición correcta.

Una vez esté satisfecho con la configuración, confirme los cambios, haciendo clic sobre **Aceptar** o **Aplicar**. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

8.7.2. Editar o eliminar un grupo de salto

Para editar un grupo de salto usted ha de pulsar el enlace **editar** que aparece a la derecha de cada grupo de salto en la lista de grupos de salto creados, o sobre alguno de los campos de la fila del grupo. Desde esta pantalla se puede modificar el perfil, contraseñas y servicios asignados a cada grupo de salto. Es decir, al propio Grupo de Salto es posible asignarle servicios como un desvío, un buzón de voz, o establecer qué llamadas pueden recibirse en este grupo.

Grupo > Grupos de Salto: grupo_salto_1 Ha entrado Administrador Centrex IP [Salir]

Opciones:

- ▶ **Perfil**
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Mensajería

Perfil

Básico

Perfil
Mostrar y configurar información como el número de teléfono, extensión, y miembros de este grupo de salto.

Contraseña
Configurar la contraseña del portal de voz para este grupo de salto.

Mensaje de Bienvenida
Cargar o modificar el mensaje de bienvenida del grupo de salto para el portal de voz.

Avanzado

Asignar Servicios
Asignar y desasignar servicios y paquetes de servicios.

8.7.2.1. Modificar el perfil de grupo de salto.

El procedimiento siguiente muestra cómo modificar el perfil de un Grupo de Salto. Haga clic en **Perfil** del *Menú Secundario* de la página anterior. Accederá a la página de configuración. Tenga en cuenta que debe introducir información para un cuadro de entrada con un asterisco, mientras que la información para un cuadro de entrada sin asterisco es opcional. La descripción de cada uno de los campos es idéntica a la expresada en el apartado 8.7.1. Añadir un grupo de salto.

Recuerde que también es posible borrar desde esta página el Grupo de Salto, y que, una vez hecho, no es posible restaurarlo

Antes de abandonar la pantalla, recuerde guardar los cambios, haciendo clic en Aplicar o Aceptar. Con Aplicar se guardan los cambios. Con Aceptar se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en Cancelar para mostrar la página anterior.

8.7.2.2. Eliminar un grupo de salto.

En el apartado anterior ya se enuncia el proceso para eliminar un grupo de salto.

8.7.2.3. Modificar la contraseña del grupo de salto

A través de esta página puede configurar la contraseña del portal de voz para un grupo de salto. El acceso al portal de voz para el grupo de salto se hará especificando como usuario la extensión asignada a dicho grupo, y como contraseña, la proporcionada en esta pantalla. Por motivos de seguridad, se requiere escribir dos veces de forma idéntica la contraseña, y ésta debe estar compuesta sólo por números.

8.7.2.4. Asignar y Desasignar servicios

Permite asignar o desasignar servicios para el grupo de salto, de igual forma a como lo haría para un Usuario del Grupo. Si un servicio es desasignado los datos configurados para el servicio se pierden. Esta pantalla es accesible haciendo clic sobre el enlace **Asignar servicios** del Menú Secundario de la pantalla mostrada en el apartado 8.7.2.

Los procesos que se pueden llevar a cabo son:

- Asignar servicios:
 1. En la columna *Servicios de Usuario Disponibles*, seleccione los servicios que se van a asignar. En una columna puede seleccionar algunos o todos los elementos. Los nombres de los elementos aparecen enumerados por orden alfabético. Para seleccionar varios elementos enumerados por orden consecutivo, haga clic en el primer nombre de elemento que desee y, mientras mantiene pulsada la tecla **MAYÚS** de su teclado, haga clic en el último nombre de elemento que desee seleccionar. Para seleccionar más de un elemento, pero no en un orden en particular, utilice el ratón para hacer clic en los nombres de elementos mientras mantiene pulsada la tecla **Control** del teclado.
 2. Haga clic en **Añadir** para mover los servicios a la columna *Servicios de Usuario Asignados*. Para mover todos los servicios a la vez (no seleccionados), haga clic en **Añadir todos**.
 3. Haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

- Quitar la asignación de servicios:
 1. En la columna *Servicios de Usuario Asignados*, seleccione los servicios a los que se va a quitar la asignación, y después haga clic en **Eliminar** para moverlos a la columna *Servicios de Usuario Disponibles*. Para moverlos todos a la vez (no seleccionados), haga clic en **Eliminar todos**.
 2. Haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

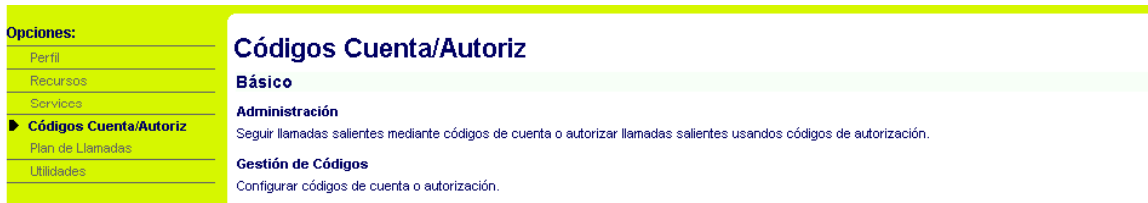
8.7.3. Modificar la configuración de los Servicios del Grupo de Salto.

El grupo de salto puede tener asociadas distintas facilidades de manera semejante a como las tiene cualquier Usuario del Grupo Centrex IP. Ya se ha explicado en los puntos anteriores cómo asignar y desasignarlas. Para comprobar el significado de cada servicio así como para analizar la configuración del mismo, le recomendamos que acuda al *Manual del Usuario del Servicio Centrex IP*.

9. Códigos de Cuenta / Autorización.

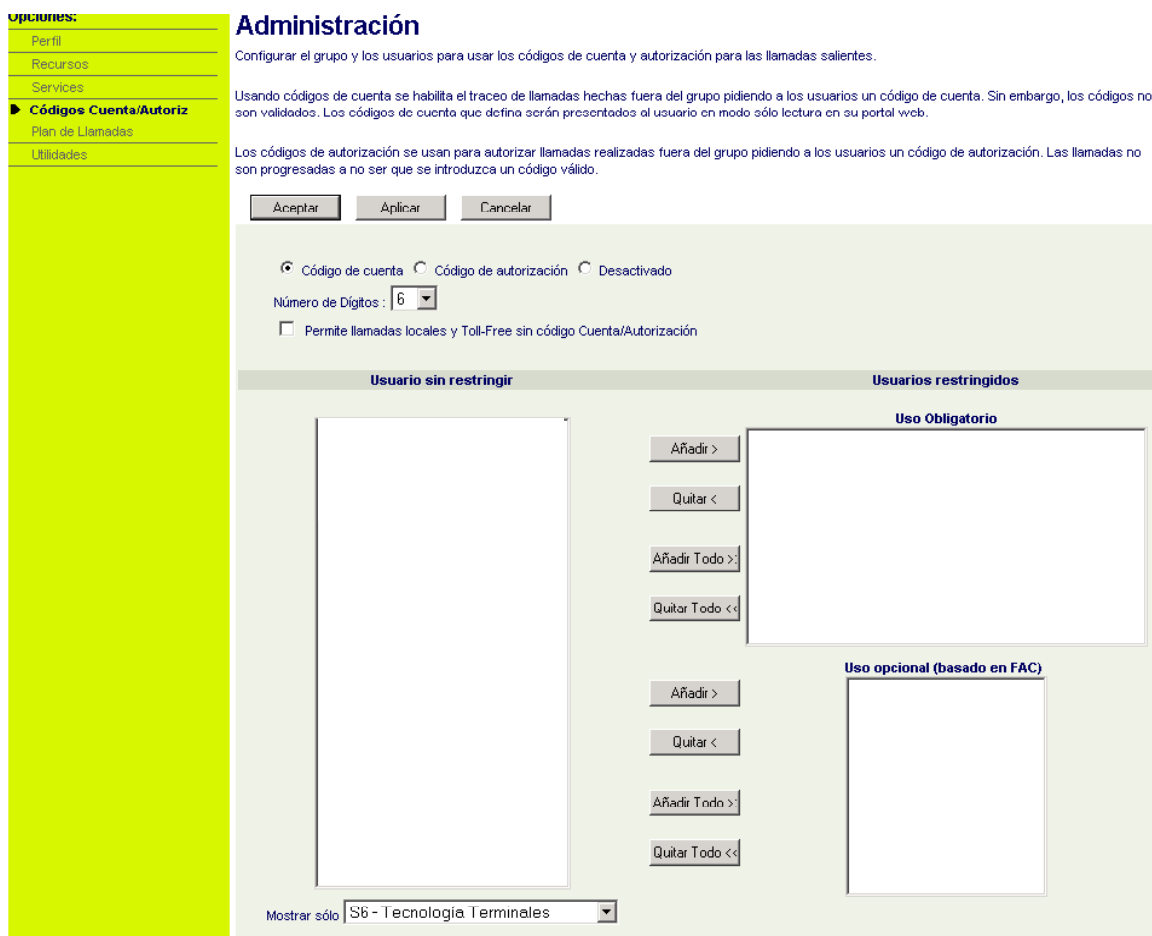
A través de los Códigos de Cuenta es posible agrupar

Haciendo clic sobre **Códigos Cuenta/Autoriz** del *Menú Principal* se le presenta la siguiente pantalla:



9.1. Administración

Haciendo clic en **Administración** en la pantalla anterior accederá a la pantalla de configuración de los Códigos de Cuenta y los Códigos de Autorización.



El significado de cada uno de los campos es el siguiente:

- **Código de cuenta / Código de Autorización / Desactivado.** Indica la opción escogida. Mientras el **Código de Cuenta** no verifica que el código introducido por el cliente sea correcto, el **Código de Autorización** permite a los usuarios realizar llamadas solamente después de proporcionar un código de autorización válido y predefinido. Estos servicios no anulan las restricciones que se han establecido en los Planes Salientes. Para desactivar estas facilidades, seleccione la opción **Desactivado**.
- **Número de Dígitos.** Establece la longitud de los códigos.
- **Permitir llamadas locales y Toll-Free sin código Cuenta / Autorización.** Marque la opción para permitir las y desmárquela para que también estén afectadas por estos Códigos.
- **Usuarios sin restringir.** Indica la lista de Usuarios que no se encuentran afectados por los Códigos de Cuenta o los Códigos de Autorización, dependiendo del caso escogido. Para cambiar alguno de los Usuarios y que pase a estar afectados por los Códigos de Cuenta o los Códigos de Autorización, seleccione, como ya se ha explicado a lo largo de este manual, los Usuarios deseados (recuerde que puede establecer un rango con la tecla MAYÚSCULAS o SHIFT o una selección múltiple con CTRL) y haga clic sobre el botón **Añadir**. Para añadir todos los usuarios, haga clic en **Añadir Todo**.
- **Usuarios restringidos.** Indica la lista de usuarios afectados por estas facilidades. En el caso de haber escogido la opción de Códigos de Cuenta, esta caja de texto estará desplegada en dos:
 - **Uso obligatorio.** Estos Usuarios siempre son solicitados un Código de Cuenta.
 - **Uso opcional (basado en FAC).** Permite que el usuario introduzca el Código de Cuenta opcionalmente, a través de un código de acceso de función (FAC). Si un usuario no introduce un FAC, su llamada se realiza como de costumbre.

Para cambiar alguno de los Usuarios y que deje de estar afectados por los Códigos de Cuenta o los Códigos de Autorización, selecciónelos, y haga clic sobre el botón **Eliminar**. Para añadir todos los usuarios, haga clic en **Eliminar Todo**.

- **Mostrar sólo.** Permite establecer un filtrado en base al Departamento.

9.2. Gestión de Códigos

Haciendo clic sobre **Códigos Cuenta/Autoriz** del *Menú Principal* y sobre **Gestión de Códigos** del *Menú Secundario* se le presenta la siguiente pantalla:

Borrar	Códigos	Descripción
<input type="checkbox"/>	123456	

En ella se listan los diferentes códigos que dependiendo de la configuración serán Códigos de Cuenta o de Autorización. Para añadir un nuevo Código, haga clic sobre el

botón **Añadir** y complete el formulario que se le presenta. Para borrarlo, haga clic sobre la casilla correspondiente de la columna *Borrar* y haga clic en **Aceptar** o **Aplicar**. Si desea ignorar los cambios, haga clic en **Cancelar**.

10. Plan de Llamadas.

Este menú permite definir qué números pueden recibir y enviar qué llamadas. Usted puede acceder a este menú pulsando el enlace **Plan de Llamadas** que aparece en el *Menú Principal*.

The screenshot shows the 'Plan de Llamadas' menu. On the left is a sidebar with 'Opciones:' and a list of menu items: Perfil, Recursos, Servicios, Códigos Cuenta/Autoriz, **Plan de Llamadas** (highlighted), and Utilidades. The main content area is titled 'Plan de Llamadas' and is divided into two columns. The left column is 'Configuración' and contains 'Patrón de Dígitos' with a description: 'Configurar el patrón de dígitos que se usa en el Plan de Llamadas entrantes y en el Plan de Llamadas (desvíos y transferencias)'. The right column is 'Administración' and contains three sub-sections: 'Plan de Llamadas Entrantes' (Evitar que usuarios específicos, departamentos, o el grupo reciba llamadas entrantes de un tipo específico.), 'Plan de Llamadas Salientes' (Evitar que usuarios específicos, departamentos, o el grupo realice llamadas salientes de un tipo específico.), and 'Plan de Llamadas: Desvíos y Transferencias' (Evitar que usuarios específicos, departamentos, o el grupo realicen llamadas salientes basadas en un patrón de dígitos determinado.).

10.1. Patrón de dígitos.

Este servicio resulta de gran utilidad cuando el administrador necesita especificar conjuntos de números de teléfonos, de tal manera que puede autorizar o bloquear las llamadas hacia y desde dichos números.

Usted puede acceder a este servicio pulsando sobre **Plan de Llamadas** del *Menú Principal* y a continuación pulsando el enlace **Patrón de Dígitos** del *Menú Secundario*. Se le presentará la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Patrón de Dígitos' configuration page. It has a sidebar on the left with 'Opciones:' and a list of menu items: Perfil, Recursos, Servicios, Códigos Cuenta/Autoriz, **Plan de Llamadas** (highlighted), and Utilidades. The main content area is titled 'Patrón de Dígitos' and contains the instruction: 'Crear un nuevo patrón de dígitos y gestionar los existentes que se usan para restringir llamadas en los Planes de llamadas entrantes y salientes.' Below this are buttons for 'Aceptar', 'Aplicar', 'Añadir', and 'Cancelar'. There is a table with columns: 'Borrar', 'Nombre', 'Patrón de dígitos', and 'Editar'. The table contains one row: a checkbox, 'Restriccion Madrid', '91*', and 'Editar'. Below the table is a pagination indicator '[Página 1 de 1]'. At the bottom, there are search fields: 'Nombre' (dropdown), 'Comenzar con' (dropdown), a text input field, and buttons for 'Buscar' and 'Buscar Todo'. At the very bottom are buttons for 'Aceptar', 'Aplicar', 'Añadir', and 'Cancelar'.

En ella, Ud. puede generar patrones para números de teléfono y asociarles un nombre descriptivo. Por ejemplo, es posible crear un patrón que recoja todos los números de Madrid. Para ello, pulse sobre el botón **Añadir**, y proporcione los siguientes datos:

- **Nombre.** Permite una descripción del patrón que se está creando.
- **Patrón de dígitos.** Especifique el patrón que desea crear, utilizando los comodines '*' para indicar cualquier cadena de cualquier longitud de dígitos y '?' para indicar cualquier dígito. Por ejemplo, para crear el patrón de los números de la provincia de Madrid, escriba **91*** para indicar cualquier teléfono que empiece por 91.

Recuerde validar los cambios con **Aceptar** o descartarlos con **Cancelar**. Para eliminar un patrón ya creado, marque la casilla de verificación correspondiente en la columna **Borrar** y pulse **Aceptar** o **Aplicar**. Recuerde que es posible llevar a cabo una búsqueda sobre los patrones ya creados, de manera que se facilita la gestión de los patrones. Puede efectuarla en base al nombre del patrón o en base al propio código.

10.2. Plan de Llamadas entrantes

Este servicio permite evitar que usuarios específicos, departamentos enteros, o el Grupo completo reciba llamadas entrantes de un tipo específico. Podemos acceder a este servicio pulsando en **Plan de Llamadas** en el *Menú Principal* y en **Plan de llamadas entrantes** en el *Menú Secundario*.

Plan de Llamadas Entrantes
Personalizar el Plan de Llamadas entrantes para el grupo y/o departamentos.

Aceptar Aplicar Cancelar

Grupo Usuario

Departamento	Llamadas de dentro del grupo	Llamadas de fuera del grupo	Reunir Llamadas	Restriccion Madrid
Grupo por defecto	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	S o	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Marcar para permitir tipo de llamada; los usuarios 'Personalizados' usarán su propia configuración

Leyenda

Permitir	S o <input checked="" type="checkbox"/>
Parcial - Se transfiere sólo si es por un usuario de grupo	P
Bloquear	N

Aceptar Aplicar Cancelar

Puede impedir que este tipo de llamadas lleguen al grupo o los departamentos: *Llamadas desde dentro del grupo*, *Llamadas desde fuera del grupo*, *Llamadas a cobro revertido*, y los tipos de llamadas representados por los Patrones de Dígitos explicados en el apartado anterior.

Haga clic en **Grupo** para mostrar la pantalla de configuración de Departamentos o del Grupo Completo, o en **Usuario** para mostrar la pantalla correspondiente a configuraciones personalizadas para cada Usuario.

El significado de cada columna es el siguiente:

- **Llamadas de dentro del grupo.** Son aquellas llamadas realizadas por dos Usuarios del mismo Grupo Centrex IP a través de un número corto. Habilite la casilla correspondiente para permitir que se reciban este tipo de llamadas. Desactívela para evitarlas.
- **Llamadas de fuera del grupo.** Son aquellas llamadas recibidas desde fuera del Grupo Centrex IP. Las opciones que se permiten son:
 - **S o.** Permite a los usuarios en el grupo o departamento recibir todas las llamadas desde fuera del grupo.
 - **P.** Permite a los usuarios en el grupo o departamento recibir todas las llamadas desde fuera del grupo sólo si la llamada externa es transferida o desviada por otro usuario desde dentro del grupo.

- **N.** Impide que los usuarios del grupo o departamento reciban llamadas desde fuera del grupo, incluso si las llamadas externas han sido transferidas o desviadas por un usuario desde dentro del grupo.

NOTA: Los usuarios que están totalmente restringidos (aquellos con una *N* en la columna Llamadas Desde Fuera del Grupo) no pueden coger llamadas externas desde su grupo ni llamadas externas retenidas por un usuario de su mismo grupo.

- **Reunir Llamadas.** Se corresponden con las llamadas a cobro revertido. Esta opción depende de la red desde la que se reciba la llamada y Telefónica de España no puede garantizar que, al utilizarla, se bloqueen siempre todas las llamadas recibidas a cobro revertido.
- El resto de columnas se corresponde con los Patrones de Dígitos definidos por el Administrador.

Una vez establecida la configuración adecuada, recuerde guardar los cambios, haciendo clic en **Aplicar** o **Aceptar**.

10.3. Plan de llamadas salientes

Usted puede acceder a este servicio pulsando el enlace **Plan de llamadas** en el *Menú Principal* y en **Plan de llamadas salientes** del *Menú Secundario*.

Plan de Llamadas Salientes
Personalizar el Plan de llamadas salientes para el grupo y/o departamentos.

	807 Tarifa Alta	807 Tarifa Baja	803 Tarifa Alta	806 Tarifa Baja	907 Tarifa Baja	803 Tarifa Alta	806 Tarifa Baja	Marcación por URL Desconocido
Grupo por defecto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Marcas para permitir tipo de llamada, los usuarios "Personalizados" usarán su propia configuración

El significado de las seis pestañas es el siguiente.

- **Grupo-Originante.** Configura a todo el Grupo o a los Usuarios de los Departamentos para que puedan realizar o no las llamadas indicadas.
- **Grupo-Desv/Transfer.** Configura a todo el Grupo o a los Usuarios de los Departamentos para que puedan desviar o transferir una llamada a los números indicados.

- **Grupo-está siendo Desviado/Transferido.** Configura a todo el Grupo o a los Usuarios de los Departamentos para que puedan ser transferidos o desviados a través de un segundo Usuario a los números indicados.
- **Usuario-Originante.** Configura a los Usuarios para que puedan realizar o no las llamadas indicadas.
- **Usuario-Desv/Transfer.** Configura a los Usuarios para que puedan desviar o transferir una llamada a los números indicados.
- **Usuario-está siendo Desviado/Transferido.** Configura a los Usuarios para que puedan ser transferidos o desviados a través de un segundo Usuario a los números indicados.

Para permitir o prohibir las acciones con cada número, marque o desmarque la casilla correspondiente. Para una descripción de cada tipo, le rogamos consulte la ayuda en línea. Recuerde confirmar los cambios haciendo clic en **Aplicar** antes de abandonar cada pantalla.

10.4. Plan de Llamadas: Desvíos y Transferencias

Usted puede acceder a este servicio pulsando el enlace **Plan de Llamadas** en el *Menú Principal* y en **Plan de Llamadas: Desvíos y Transferencias** del *Menú Secundario*.

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- Services
- Códigos Cuenta/Autoriz
- Plan de Llamadas**
- Utilidades

Plan de Llamadas: Desvíos y Transferencias

Personalizar el Plan de llamadas salientes por dígitos para el grupo y/o departamentos.

Aceptar Aplicar Cancelar

Grupo-Originante Grupo-Desv/Transfer Usuario-Originante Usuario-Desv/Transfer

Departamento	Restriccion Madrid
Grupo por defecto	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>

Marcar para permitir tipo de llamada; los usuarios 'Personalizados' usarán su propia configuración

Aceptar Aplicar Cancelar

La estructura es muy similar a la expuesta en el apartado anterior. La única diferencia es que en el *Plan de Llamadas Salientes*, los patrones habían sido definidos por Telefónica de España, mientras que en esta pantalla, aparecerán aquellos patrones que el Administrador haya definido para el grupo.

11. Utilidades

Haciendo clic en **Utilidades** del *Menú Principal*, alcanzará la siguiente pantalla.

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- Services
- Códigos Cuenta/Autoriz
- Plan de Llamadas
- **Utilidades**

Utilidades

Básico

- Identificador de Línea de Llamada**
Mostrar el nombre y/o número del grupo para las llamadas salientes, que se usa en lugar del nombre del usuario y número.
- Listín de Teléfonos Común**
Mostrar o modificar listas de teléfonos comunes al grupo.
- Gestión de Servicios en Terminal**
Especificar los códigos de acceso (también conocidos como códigos estrella) y prefijos asociados a los servicios de grupo.
- Directorio de Grupo**
Mostrar el listado del directorio de grupo.
- Informe de Inventario**
Generar un informe sobre los recursos usados en su grupo. Los recursos incluyen números de teléfono, dispositivos, servicios, usuarios y departamentos.

Avanzado

- Configurar Dispositivo**
Cargar o modificar el fichero de configuración por defecto para un gateway de acceso.
- Colección de Dígitos**
Ver o modificar el mapa de dígitos para el grupo.
- Llamadas a Extensiones**
Ofrece la posibilidad de configurar las llamadas a extensiones de su grupo.
- Directorio LDAP**
Configurar el directorio LDAP para su grupo.
- Saludo del Portal de Voz**
Personalizar el saludo de entrada al portal de voz que escuchan los usuarios cuando entran en el portal.

11.1. Identificador de Línea de Llamada

Esta pantalla es accesible haciendo clic en **Utilidades** el *Menú Principal* y en **Identificador de Línea de Llamada** en el *Menú Secundario*. Desde Telefónica de España, le recomendamos que no modifique la configuración establecida, ya que podría dejar sin servicio a determinados Usuarios o no permitir determinadas llamadas.

Opciones:

- Perfil
- Recursos
- Services
- Códigos Cuenta/Autoriz
- Plan de Llamadas
- **Utilidades**

ID de Línea Llamante del Grupo

Configurar el ID de Línea Llamante del Grupo y el nombre del grupo para llamadas salientes. Los ajustes del grupo sobrescriben cualquier ajuste de usuario. También, para que los usuarios (sin números de teléfono) realicen llamadas, el ID de Línea Llamante del Grupo debe ser especificado.

Aceptar Aplicar Cancelar

Número de grupo: []

Usar número de grupo, en lugar de número de usuario, como identidad en las llamadas salientes

Usar nombre de grupo, en lugar de nombre de usuario, como identidad en las llamadas salientes

(Nombre Grupo de la identidad de línea llamante está fijado a: [])

Aceptar Aplicar Cancelar

ATENCIÓN

Resulta crítico el contenido de la lista **Número de grupo**. Este será el número que identifica a los Usuarios que no tengan asignado un número de 9 cifras. No debe reutilizar ese número para ningún servicio que lo pueda utilizar como una Operadora Automática o un Grupo de Salto.

11.2. Lista de teléfonos común

Esta utilidad le permite mostrar o modificar listas de teléfonos comunes al grupo. Usted puede acceder a esta utilidad pulsando el enlace Utilidades y a continuación, pulsando el enlace Lista de teléfonos común. A través de esta utilidad es posible guardar números frecuentes para el grupo de manera que puedan ser fácilmente marcados desde su Gestor de Llamadas. También puede añadir rápidamente números a esta lista mediante la importación de una lista de teléfonos y cargando los números desde un fichero CSV.

Puede utilizar esta página para ver el contenido de la Lista de teléfonos frecuentes. Esta lista resulta útil para incluir los números a los que el grupo llama con frecuencia, tales como una compañía de seguridad, una empresa de catering o el centro de asistencia de día de una compañía.

La Lista de teléfonos frecuentes se usa como una lista de marcación rápida de un Gestor de Llamadas CommPilot del usuario. Desde esta página también puede:

- **Borrar un número:** Marque la casilla **Borrar** para el número correspondiente
- **Guardar los cambios:** Haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.
- **Añadir un número:** Haga clic en **Añadir**. Aparece la página *Lista de teléfonos frecuentes, añadir*. Importar un archivo de números: Haga clic en **Importar lista de teléfonos**. Aparece la página *Lista de teléfonos frecuentes, importar*. **NOTA:** Este procedimiento sólo se aplica si existe un archivo de importación.
- **Modificar o borrar un número:** Para modificar un listado, haga clic en **Editar** o en cualquier elemento en la fila del número. Aparece la página *Lista de teléfonos frecuentes, modificar*.
- **Salir de la página:** Seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

11.3. Gestión de servicios en terminal

Esta utilidad le permite configurar los prefijos de códigos de acceso que se usan para los servicios autorizados para el grupo. Usted puede acceder a esta utilidad pulsando el enlace **Utilidades** y a continuación pulsando el enlace **Gestión de servicios en terminal**. Si se usa Marcación Rápida 100, el prefijo para este servicio puede ser establecido desde esta utilidad. Procure evitar conflictos entre Códigos de Acceso, Códigos de Marcación Rápida, Extensiones, y Números de Emergencia. Puede utilizar esta página para ver el prefijo de las llamadas de Marcación rápida 100 y los códigos de acceso a función para los servicios que requieren estos códigos.

Por medio de esta página también puede:

- Configurar o cambiar el prefijo para marcar códigos de Marcación rápida 100. En el cuadro de texto ** Prefijo de Marcación rápida 100*, escriba el prefijo o seleccione el prefijo actual y escriba el nuevo prefijo (uno o dos caracteres usando 0 a 9, *, y #).
- Cambiar un código de acceso a función requerido existente para un servicio autorizado. En el cuadro de texto *Principal (Obligatorio)* del servicio, seleccione el código de acceso a función actual y escriba el código que desee. NOTA: Tenga cuidado para no configurar un código que ya esté en uso en el grupo. Un código de acceso a función puede tener de dos a cinco caracteres de longitud; consta de dígitos (0-9) y los caracteres especiales * y #. Los caracteres especiales pueden aparecer solamente en las dos primeras posiciones; y el último carácter debe ser un dígito. En cuanto a los códigos de acceso a función predeterminados, vea la Lista de códigos de acceso a función predeterminados que sigue a esta tabla.
- Añadir o cambiar un código de acceso a función opcional existente para un servicio autorizado: En el cuadro de texto *Alternativo (Opcional)* del servicio, escriba el nuevo código o seleccione el código actual y escriba el nuevo código. NOTA: Tenga cuidado para no configurar un código que ya esté en uso en el grupo. Un código de acceso a función puede tener de dos a cinco caracteres de longitud; consta de dígitos (0-9) y los caracteres especiales * y #. Los caracteres especiales pueden aparecer solamente en las dos primeras posiciones; y el último carácter debe ser un dígito.
- Guardar los cambios: Para guardar los cambios, haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior. Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

Ésta es la lista del prefijo y los códigos predeterminados:

Para el prefijo de Marcación rápida 100, el valor predeterminado es #.

Para los códigos de acceso a función Principal (Requerido), los códigos predeterminados son:

- *73 Desactivación de Desviar siempre
- *90 Activación de Desviar si ocupado
- *91 Desactivación de Desviar si ocupado
- *92 Activación de Desviar si no hay respuesta
- *93 Desactivación de Desviar si no hay respuesta
- *67 Ocultar/Mostrar (su) número (de teléfono)
- *65 Mostrar (su) número (de teléfono) por llamada
- *68 Aparcamiento de llamadas
- *88 Aparcamiento de llamadas, recuperar
- *98 Captura de llamadas
- *69 Devolución de llamadas
- *70 Cancelar llamada en espera
- *99 Borrar indicador de mensaje de voz en espera

- *57 Traza emitida por el cliente
 - *97 Captura de llamada dirigida
 - *78 Activación de no molestar
 - *79 Desactivación de no molestar
 - *22 Retención de llamada con destello
 - *66 Volver a marcar el último número
 - *71 Código de cuenta por llamada
 - *75 Marcación rápida100
 - *74 Marcación rápida 8
 - *47 Activación sostenida de código de autorización (desbloqueo de llamadas)
 - *37 Activación sostenida de código de autorización (bloqueo de llamadas)
- Para los códigos *Alternativo (Opcional)*, los valores predeterminados son en blanco.

11.4. Directorio de grupo

Esta utilidad muestra el listado del directorio del grupo. Usted puede acceder a esta utilidad pulsando el enlace **Utilidades** y a continuación, debe pulsar el enlace **Directorio de Grupo**. Se puede generar un resumen del directorio de la compañía, que puede ser fácilmente impreso y también puede generarse un listín telefónico detallado. Puede utilizar esta página para ver los listados de miembros de grupo, incluidos los listados de usuarios tales como asistentes automáticos y centros de llamada, así como los listados de números configurados en la Lista de teléfonos frecuentes. Todos los miembros del grupo se muestran con cierta información de su perfil. Las tareas que puede realizar desde esta pantalla son:

- Cambiar el orden de los listados: Esta página es una página de lista. Según el número de páginas de datos de una lista, las páginas de lista permiten buscar de varias formas diferentes. Puede hacer clic en los encabezados de una columna para cambiar el orden de clasificación de los elementos de la columna, usar los cuadros de entrada situados debajo de los datos para especificar criterios de búsqueda, o hacer clic en los enlaces de las páginas, por ejemplo, **Siguiente** o **Anterior**.
- Mostrar un resumen de los listados: Haga clic en **Resumen de directorio de compañía**. En una ventana independiente del navegador aparece una versión imprimible del directorio de grupos.
- Mostrar detalles de cada listado: Haga clic en **Detalles de directorio de grupos**. En una ventana independiente del navegador aparece una lista imprimible de información detallada para los usuarios del directorio de grupos.

- Salir: Seleccione otra página o haga clic en **Aceptar**. Con **Aceptar** se muestra la página anterior.

11.5. Informe de inventario

Puede utilizar esta página para generar un informe sobre los recursos empleados dentro del grupo. Para acceder a esta utilidad pulse el enlace **Utilidades** y a continuación, pulse el enlace **Informe de inventario**.

El informe se genera en un formato de versión separada por comas (CSV) de ASCII. El informe generado se envía a la dirección de correo electrónico suministrada en la página *Informe de inventario* como un archivo adjunto de ASCII y se muestra en una ventana independiente en formato CSV de ASCII.

Para realizar esto es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Especificar una dirección de correo electrónico.
Si desea que este informe se envíe como un adjunto de correo electrónico en formato CSV de ASCII, especifique una dirección válida de correo electrónico.
2. Seleccionar opciones de informes. Marque uno o más de los cuadros de Criterios de generación de informes para los datos que se van a incluir en el informe.
3. Generar el informe. Haga clic en **Generar informe**. El informe se muestra en una ventana independiente del explorador. Para salir sin generar un informe, seleccione otra página o haga clic en **Aceptar**. Con **Aceptar** se muestra la página anterior.

11.6. Llamadas a extensiones

Esta utilidad le permite mostrar las extensiones asignadas. Usted puede acceder a esta utilidad pulsando el enlace **Utilidades** y a continuación, pulsando el enlace **Llamadas a extensiones**. Para cada usuario y cada servicio de grupo que usa una extensión aparecen los nombres, número de teléfono, extensión y tipo de usuario. Puede buscar extensiones mediante diversas opciones.

Para obtener instrucciones para desplazarse por la lista, clasificar la lista, o encontrar un elemento específico, vaya a Listas de navegación.

Además, en esta página puede establecer el número de dígitos permitidos para la marcación de extensión. Una vez que se ha determinado una longitud de extensión, no se puede reducir a un valor inferior. El campo de extensión se llena automáticamente cuando se asigna un número de teléfono a un usuario. Esto se realiza siguiendo los siguientes pasos:

1. Encontrar la extensión. Esta página es una página de lista. Según el número de páginas de datos de una lista, las páginas de lista permiten buscar de diferentes formas. Puede hacer clic en los encabezados de una columna para cambiar el orden de clasificación de los elementos de la columna, utilizar los cuadros de entrada situados debajo de los datos para especificar criterios de búsqueda, o hacer clic en los enlaces de las páginas, por ejemplo, **Siguiente** o **Anterior**.
2. Seleccionar la longitud de la extensión que se va a usar para la marcación.
NOTA: Después de haber guardado una longitud, ya no se puede reducir.
3. Guardar los cambios. Haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior.

NOTA: Se pueden asignar extensiones sin asignaciones de números de teléfono.
4. Editar una extensión para un usuario o servicio.
Haga clic en **Editar** o en cualquier elemento en la fila del usuario. Aparece la página Perfil del usuario.
5. Salir sin guardar los cambios. Seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

11.7. Portal de voz

Esta utilidad permite que los usuarios llamen desde cualquier teléfono y que configuren algunos de sus servicios de usuario. Por medio del portal de voz, los administradores y usuarios de grupos pueden cambiar las opciones del servicio utilizando su teléfono. Usted puede acceder a esta utilidad pulsando el enlace **Utilidades** y a continuación pulsando el enlace **Portal de Voz**. Los administradores de grupos pueden grabar mensajes de bienvenida del asistente automático. Los usuarios pueden recuperar mensajes de voz, cambiar las opciones de CommPilot Express, grabar su nombre para usarlo con Mensajería por voz y Asistente automático, cambiar las opciones de Desvío de Llamadas, o cambiar la contraseña utilizada para acceder al portal de voz.

Esta página permite a los administradores de grupos activar el servicio de Portal de voz, indicar el número de teléfono al que los usuarios y administradores deben llamar para cambiar las opciones, y establecer una contraseña de acceso telefónico.

1. Hacer clic en la marca **on/off** para activar o desactivar el servicio. Los usuarios y administradores de grupos pueden obtener instrucciones

completas para el uso telefónico del servicio de *Portal de voz* por medio de estas Guías de referencia rápida: *Portal de voz personal* y *Portal de voz de grupo*. Pida estas guías a su proveedor del sistema.

2. Seleccione un número de teléfono y una extensión para el servicio de *Portal de voz*.

Éste es el número de teléfono marcado para acceder a este servicio. Si está disponible una extensión para el número de teléfono elegido, se llena automáticamente en el campo *Extensión*. Además, se puede introducir manualmente una extensión en este campo.

3. Marcar la opción *Permitir números de teléfono o alias de correo de voz en el acceso además de extensiones*, si corresponde.

Si esta opción está activada (con marca), a los usuarios que no llaman desde su propia extensión (o desde un número de teléfono definido como un alias de Mensajería por voz) se les pide una *ID de buzón*, en lugar de una *extensión*. Entonces se lleva a cabo la validación frente a:

- Extensiones (como de costumbre)
- Números de teléfono
- Alias de portal de voz

4. Marcar la opción **Utilizar el Asistente del portal de voz**, si corresponde.

Esta opción permite la aplicación de un asistente que hace que los usuarios cambien su contraseña a partir de la predeterminada (o después de que un administrador la ha vuelto a definir), y graben su nombre personalizado antes de que puedan acceder al Portal de voz. Esta opción también desactiva la opción *Pulse 3 para borrar su Nombre personalizado* del submenú *Nombre personalizado del portal de voz*.

5. Introducir una contraseña para el administrador del portal de voz.

Introduzca la contraseña exactamente como el administrador del grupo la introduce en el teclado del teléfono. Sólo se permiten números y la contraseña debe tener de cuatro a ocho dígitos. La contraseña no aparece como usted la escribe en el teclado; aparece * por cada dígito introducido.

Ejemplo: *****

6. Introducir la misma contraseña.

Vuelva a escribir la contraseña exactamente como se introdujo la primera vez. De nuevo, la contraseña no aparece como usted la escribe en el teclado; aparece * por cada dígito introducido.

Ejemplo: *****

7. Guardar los cambios.

Haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior.

Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.

11.8. Saludo del portal de voz

Esta utilidad le permite personalizar el saludo de entrada al portal de voz que escuchan los usuarios. Usted puede acceder a esta utilidad pulsando el enlace **Utilidades** y a continuación pulsando el enlace **Saludo del portal de voz**. Utilice esta página para especificar una introducción personalizada de los servicios de *Portal de voz* y *Mensajería por voz*, a los que se accede por medio del teléfono. Cuando se conecta una llamada al *Portal de voz* o a *Mensajería por voz*, se reproduce el mensaje apropiado para la persona que llama.

NOTA: La Marca especial de portal de voz también se puede grabar o borrar por medio del acceso telefónico al portal de voz.

Para realizar esto usted ha de seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la fuente de cada mensaje de bienvenida. Haga clic en el botón del tipo de mensaje de bienvenida.
2. Si seleccionó *Bienvenida con marca especial*, cargue el archivo con su mensaje de bienvenida grabado.
Si ha grabado un mensaje de bienvenida, escriba el nombre de la ruta completa en el campo Cargar nombre, o haga clic en **Examinar** para localizar y abrir el archivo.
3. Guardar los cambios. Haga clic en **Aplicar** o **Aceptar**. Con **Aplicar** se guardan los cambios. Con **Aceptar** se guardan los cambios y se muestra la página anterior.

Para salir sin guardar los cambios, seleccione otra página o haga clic en **Cancelar** para mostrar la página anterior.