

# MANUAL DE USUARIO



MD110 OPI 3213

# ÍNDICE

Indice		página
Introducción.....		2
Consola del operador .....		5
Preparación de la consola .....		6
Llamadas entrantes .....		8
Direccionamiento .....		12
Servicios característicos.....		19
Asistencia .....		30
Llamadas salientes .....		39
Otras funciones .....		44
Códigos de la pantalla .....		48
Descripción de teclas .....		50
Indice .....		52
Guía de referencia rápida.....		53

## INTRODUCCIÓN

La consola de operador OPI 3213 utiliza una combinación de avanzadas tecnologías; los principios de la comunicación RDSI y el control distribuido por medio de procedimientos almacenados. Esto hace que sea la elección perfecta para una empresa que aprecia el valor del tratamiento rápido y preciso de la información. La consola se compone de tres elementos:

- Unidad de pantalla que muestra la información de la llamada usando caracteres alfanuméricos
- Panel de teclas para procesar las llamadas y realizar las tareas de operador
- Auricular o cascos

Los símbolos de la pantalla no permanecen visibles todo el tiempo, sólo visualiza los que son significativos cuando recibimos una llamada. La información aparece en los campos admisión de llamadas, estado de la llamada, y conexión.

## COMO USAR EL MANUAL

La sección inicial del manual presenta el equipo y le permite familiarizarse con la disposición de la consola.

La parte principal cubre todas las funciones, como por ejemplo, contestación y direccionamiento de llamadas.

Las convenciones utilizadas en esta sección son:

Las acciones aparecen en **trazado grueso y negrita** y el esquema de las teclas aparece además en el margen izquierdo, delante del texto. Por ejemplo:



### Pulse

ENL	Línea	ENT
-----	-------	-----

La respuesta del sistema se muestra con explicaciones y si son relevantes, los códigos que se iluminan en la pantalla.

Además se añade una guía de referencia rápida en la contraportada del manual. Esta guía incluye las combinaciones de teclas para realizar las operaciones más frecuentes, una lista con tareas especiales de procesamiento de llamadas y de las teclas de función.

## INTRODUCCIÓN

### PANTALLA

La pantalla muestra los códigos indicativos de la función que se está realizando en la consola:

En la fila superior:

Tipo de llamada entrante.

Número de llamadas en espera de ser contestadas.

Llamadas en estado de tarificación o monitorización.

La fila central está dividida en dos partes;

El origen (lado izquierdo) muestra los detalles de la primera conexión, esta es normalmente una llamada entrante, o una llamada transferida por el operador.

El destino (lado derecho) muestra los detalles de la segunda conexión, está es generalmente la extensión a la que se ha desviado una llamada entrante.

La parte izquierda de la fila central muestra:

Origen de la llamada

El número desde el que se llama

Estado de la llamada origen, por ejemplo, contestada, línea ocupada, etc.

Clase de servicio

Dirección (lado izquierdo) <-

La parte derecha de la fila central muestra:

Dirección (lado derecho) ->

Destino de la llamada

El número desde el que se llama

Estado de la llamada destino

**(continúa)**

## INTRODUCCIÓN

### PANTALLA (continuación)

La fila inferior muestra:

Modo consola

Estado de la consola, estado de central, busca personas, marcado serie o completo

Número marcado, pasos de tarificación, información de intervención, mensajes simplificados de desvío

Estado de mantenimiento o categoría de alarma

Hora

Una vez que se familiarice con los códigos de estado de la consola éstos le serán de gran ayuda. Vea “códigos de la pantalla” para tener una explicación detallada de las abreviaturas utilizadas en la misma

### LA CONSOLA

En la página siguiente puede ver un dibujo del teclado de la consola. Use el teclado para realizar operaciones como contestar llamadas, transferirlas o aparcirlas. El diagrama de la consola ha sido numerado para permitirle captar de un vistazo la función de las teclas:

- 1 Teclas de procesamiento de llamadas
- 2 Teclas de servicio
- 3 Teclas de funciones especiales
- 4 Tecla de pulsar para hablar

Vea la sección “descripción de teclas” en la página 50.

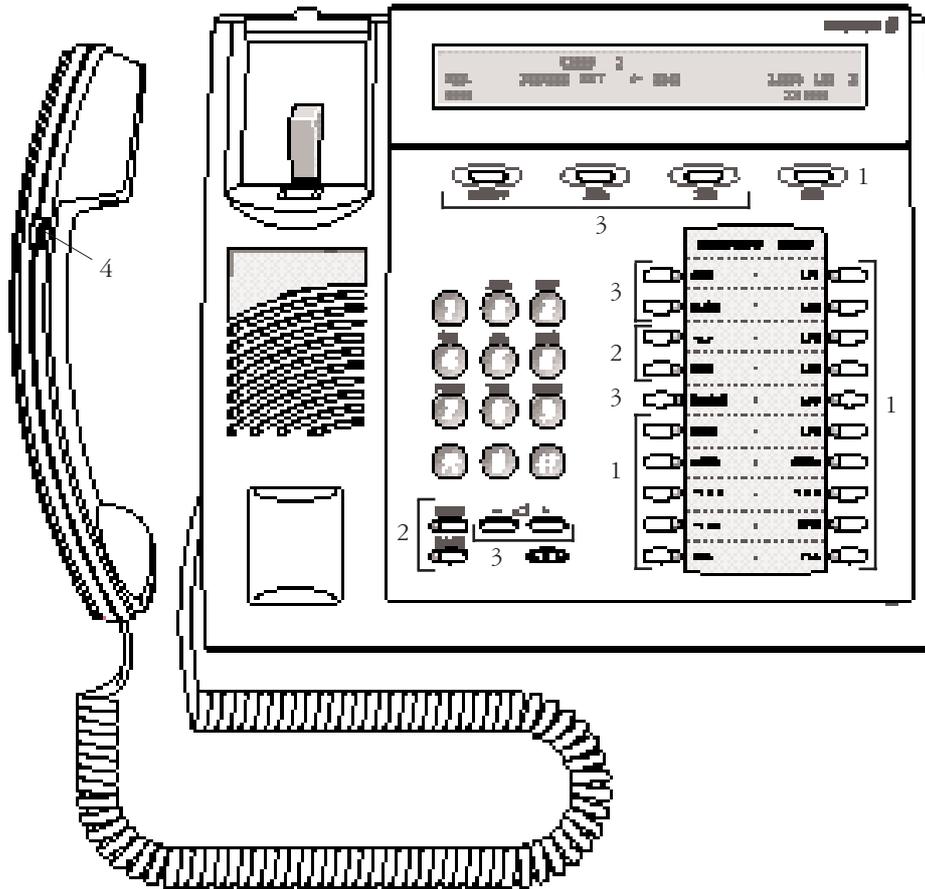
El auricular se suministra con función de ayuda a la escucha.

### Auriculares

Utilizando la unidad opcional DBY 410 02 podrá conectar a la consola unos auriculares (cascos) esta unidad opcional será instalada bajo la consola. Una vez instalada, la tecla auriculares le permitirá alternar entre los cascos (cuando la luz esté encendida), y el auricular.

*Nota: Para instalar la unidad opcional y los auriculares vea las instrucciones de instalación que se suministran con la unidad.*

## CONSOLA DEL OPERADOR



## PREPARACIÓN DE LA CONSOLA

### BOTÓN ON/OFF

La consola debe estar encendida para recibir llamadas.

*Nota: Existe la opción de que las llamadas a un operador individual puedan ser recibidas incluso con la consola apagada, si necesita esta opción llame al administrador del sistema.*



Aparece en la fila inferior de la pantalla si la consola está apagada.



Aparece en la fila inferior de la pantalla si la consola está en el modo servicio nocturno.

Para encender la consola o cambiar a modo de servicio diurno:



### Pulse

(Para apagarla pulse la tecla de nuevo.)

Si no se contesta una llamada entrante en un tiempo determinado la consola se apaga automáticamente.

### TONOS DE LA CONSOLA

La consola utiliza tres tonos diferentes para indicar la entrada de llamadas.

- Tono de llamada interna, señala una llamada a la consola, se usa para tráfico normal o alto.
- Tono continuo, que indica que no se contesta una llamada de emergencia o de otro tipo en un tiempo predeterminado.
- Tono bajo, se activa cuando la consola está en modo de operadora invidente.

*Nota: El volumen del tono de llamada no puede cambiarse. Las llamadas que esperen más de un tiempo predeterminado se señalan siempre con un tono acústico continuo.*

## PREPARACIÓN DE LA CONSOLA

### RESPUESTA AUTOMÁTICA O MANUAL

La consola puede ser utilizada en modo manual o automático. En modo automático, las llamadas son contestadas inmediatamente sin que haya que pulsar ninguna tecla.

Para activar la contestación automática:



#### Pulse

ANS aparece en la pantalla señalando que las llamadas serán contestadas automáticamente.

Para volver a contestación manual:



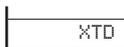
#### Pulse

*Nota: Si la consola está programada para respuesta automática no necesitará pulsar las teclas OPR, ENL o RLL para contestar llamadas.*

### DIRECCIONAMIENTO MANUAL O AUTOMÁTICO

Las llamadas entrantes pueden ser direccionadas manual o automáticamente. Con el direccionamiento automático las llamadas son transferidas a la extensión sin necesidad de pulsar ninguna tecla.

Para activar el direccionamiento automático:



#### Pulse

XTD aparece en la pantalla señalando que las llamadas serán direccionadas automáticamente.

Para retornar al direccionamiento manual:



#### Pulse

Las funciones de operador de este manual son para una consola configurada con direccionamiento automático.

*Nota: Si la consola está programada para direccionamiento automático no necesitará pulsar las teclas OPR, ENL o RLL para direccionar llamadas.*

## LLAMADAS ENTRANTES

### LLAMADAS ENTRANTES

La consola suena y en la pantalla parpadea ESP + el número de llamadas en espera en cola, para señalar que hay una nueva llamada entrante.

ENL



#### Parpadea lentamente

Para contestar:

ENL línea ENT <-



#### Pulse

Está conectado a la llamada.

EXT 222 ENT 15 <-

Cuando una extensión hace una llamada entrante a través de una línea restringida o desde una red privada la pantalla muestra EXT en lugar de ENL.

### LLAMADA REDIRECCIONADA

Si una llamada no alcanza su destino es redireccionada a la consola.

ERR



#### Parpadea lentamente

Para contestar la llamada:

ENL línea INT <-



#### Pulse

Está conectado a la llamada.

Hay cuatro razones por las que una llamada es redireccionada a la consola, en la fila central de la pantalla, aparecerá un código señalando el motivo.

EXT 222 OCU 15

La extensión esta ocupada.

222 CNG

Hay una congestión de las líneas.

222 BLQ

La extensión marcada está bloqueada.

222 VAC

El número marcado no corresponde a ninguna extensión, o es un número incompleto.

Solucione el error si es posible, e informe a la persona que llama.

## LLAMADAS ENTRANTES

### UNA EXTENSIÓN LLAMA A LA CONSOLA

Una extensión puede contactar con la consola utilizando uno de estos dos métodos:

Marcando el número común de operador:

OPR



#### Parpadea lentamente

Señala una llamada entrante desde una extensión interna.

EXT 222 ENT 15 <-



#### Pulse

Está conectado a la llamada.

*Nota: Si la llamada entrante procede de un terminal RDSI aparecerá en la pantalla IXN en lugar de EXT.*

Marcando un número individual de operador:

IND



#### Parpadea lentamente

Señala una llamada entrante desde una extensión interna.

Para contestar:

EXT 222 ENT 15 <-



#### Pulse

Está conectado a la llamada.

*Nota: Si la llamada entrante procede de un terminal RDSI aparecerá en pantalla IXN en lugar de EXT.*

### LLAMADA DE CONSULTA

Cuando una extensión llama al operador con una llamada externa aparcada en la línea, proceda de la misma forma que en "una extensión llama la consola".

Para volver a conectar la extensión a la línea externa:



#### Pulse

La consola se libera.

Para conectar la consola a la llamada externa:

ENL línea TFR <-

#### Pida a la extensión que cuelgue el auricular

Cuando la extensión cuelgue el auricular, estará conectado automáticamente a la llamada externa.

## LLAMADAS ENTRANTES

### LLAMADA DESDE UN OPERADOR

Si un operador marca el número común de operador, todas las otras consolas del sistema suenan. Este tipo de llamada se indica de la siguiente forma:

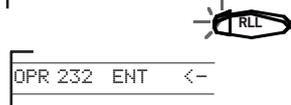


**Parpadea lentamente**

Si marca un número de operador individual:



**Parpadea lentamente**



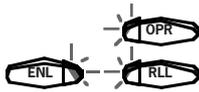
**Pulse**

Está conectado al operador que llama.

### LLAMADAS DE EMERGENCIA



Una llamada de emergencia desde una extensión, es señalada por un tono continuo.



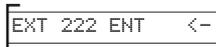
**Parpadea rápidamente**

Para contestar la llamada:



**Pulse una de estas teclas**

Está conectado a la llamada.



Si la llamada de emergencia es de una línea restringida entonces la pantalla muestra ENL y los datos de la línea.

## LLAMADAS ENTRANTES

### LLAMADAS DESVIADAS

Cuando una persona que llama es desviada a su consola, la consola suena.



#### Parpadea lentamente

Señalando una llamada desviada entrante.



#### Pulse

Está conectado a la llamada.

ENL línea	DSV	<-
	222	

Aparece en la pantalla si la llamada es externa.

EXT 222	DSV COS	<-
	222	

Aparece en la pantalla si la llamada es interna.

### DESVÍO DE MENSAJES

Cuando una persona llama a una extensión que tiene activado el desvío de mensajes la llamada es desviada a su consola. El desvío de mensajes puede activarse tanto en la consola como en las extensiones.



#### Parpadea lentamente

Señalando una llamada desviada entrante.

Para contestar:



#### Pulse

Está conectado a la llamada.

ENL línea	DSV	<- EXT 222
	2	11:30

Aparece en la pantalla si la llamada es externa.

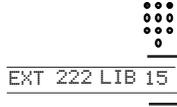
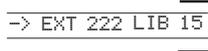
Aparece el código de desvío y la hora de retorno de la extensión a la que se llama

EXT 222	DSV	<- EXT 223
	2	11:30

Aparece en la pantalla si la llamada es interna.

**DIRECCIONAMIENTO****DIRECCIONAMIENTO**

Para transferir una llamada que aparece en el lado izquierdo de la pantalla, a una extensión:

**Marque el número de la extensión****Pulse**

*Nota: Si la extensión a la que se llama está en una red privada no hay necesidad de pulsar VOZ para llamar puesto que se realiza automáticamente.*

ANS

La extensión a la que se llama contesta.

**Pulse una de las teclas para direccionar la llamada**

La llamada es direccionada y la consola queda libre.

Si usted pone la consola en modo de direccionamiento automático, la llamada es direccionada automáticamente después de marcar el último dígito de la extensión y la consola es liberada.

## DIRECCIONAMIENTO

### EXTENSIÓN OCUPADA

Si la extensión está ocupada informe a la persona que llama y pregúntele si desea esperar o volver a llamar más tarde.

Si la persona que llama quiere esperar:



#### **Pulse una de las teclas para direccionar la llamada**

La llamada es direccionada y puesta en espera en la extensión ocupada, liberando la consola.

Si la persona que llama desea llamar más tarde:



#### **Pulse**

La llamada se desconecta y la consola se libera.

Si la persona que llama, quiere que le pasemos con otra extensión.

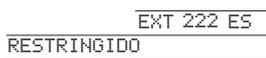


#### **Pulse**

#### **Marque el número de la extensión**

Proceda a direccionar la llamada normalmente.

Si la extensión ocupada tiene una llamada anterior puesta en espera:



Puede aparcarse la llamada, vea “aparcarse llamadas” en la página 18.

Si la persona que llama desea volver a llamar más tarde:



#### **Pulse**

La llamada se desconecta y la consola se libera.

## DIRECCIONAMIENTO

### DIRECCIONAMIENTO RESTRINGIDO

ENL *línea* INT <- EXT 222  
RESTRINGIDO

Cuando una extensión tiene cortada la entrada directa de llamadas desde la red pública (DID), éstas son direccionadas a la consola.

La pantalla muestra la información anterior.

Informe a la persona que llama que la extensión con la que quiere contactar tiene el acceso directo de llamadas restringido.

Si la persona que llama desea que pase la llamada a la extensión:



**Pulse**

**Marque el número de la extensión**

Direccione la llamada de la forma habitual.

Si la extensión tiene totalmente restringido la recepción de llamadas exteriores, puede pasarle un mensaje.



**Pulse**

**Marque el número de la extensión.**



**Pulse**

La consola llama a la extensión.

Cuando la extensión conteste, puede darle el mensaje.



**Pulse**

Informe a la persona que llama de la respuesta recibida.

Para terminar la llamada:



**Pulse**

Se desconecta la llamada y se libera la consola.

## DIRECCIONAMIENTO

### NÚMERO VACANTE

Cuando una extensión no está asignada o está desatendida:



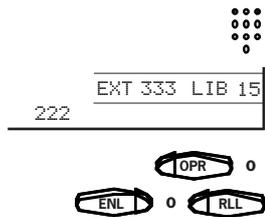
Informe a la persona que llama que no existe ese número:

#### Pulse

La llamada se desconecta y la consola queda libre.

### EXTENSIÓN DESVIADA

Cuando el operador llama a una extensión interna desviada:



#### Marque el número de la extensión

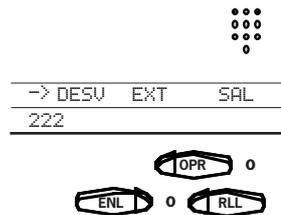
La consola muestra el número al que ha sido desviada

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada es direccionada y la consola queda libre.

### SÍGUEME A UN NÚMERO EXTERNO

Cuando una extensión tiene el sígueme externo activado:



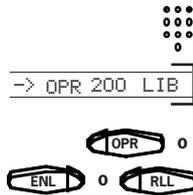
La pantalla muestra momentáneamente que la llamada está siendo direccionada a un número externo.

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada es direccionada y la consola queda libre.

## DIRECCIONAMIENTO

### LLAMADAS A OPERADORES Y GRUPOS



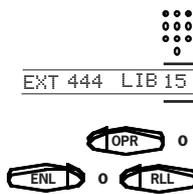
Para contactar con un operador en su propia central telefónica o red privada.

#### Marque el número de operador

La pantalla muestra que la línea está libre y que la llamada está en curso.

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada es direccionada y la consola queda libre.



Para contactar con un número de grupo:

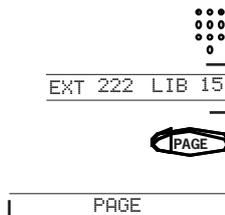
#### Marque el número del grupo

La pantalla muestra la información anterior.

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada es direccionada y la consola queda libre.

### LOCALIZADOR

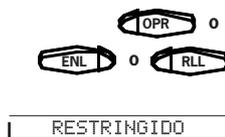


Las llamadas pueden ser direccionadas a un localizador.

#### Marque el número de la extensión

#### Pulse para activar la opción del localizador

La pantalla muestra este mensaje.



#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada.

La llamada es direccionada y la consola queda libre.

Si la persona a la que llama no puede ser localizada aparece este otro mensaje.

## DIRECCIONAMIENTO

EXT 222 OCU 15

Si la extensión a la que llama está ocupada puede poner en espera la llamada entrante anunciándola.



**Pulse para activar la utilidad de localización**

PAGE

La pantalla muestra este mensaje.



**Pulse para activar el anuncio de llamada**



**Pulse una de las teclas para poner en espera la llamada**



La llamada es puesta en espera en el localizador y la consola queda libre.

### Mensaje de Localización

La unidad de localización, puede estar equipada para admitir mensajes de localización. Los mensajes se transmiten como códigos numéricos predeterminados, admitiendo un máximo de diez dígitos. El mensaje aparece en la pantalla del localizador.



**Marque**



**Marque el número de extensión de la persona que desee localizar**



**Marque el mensaje**



**Marque**

La consola queda libre.

### DIRECCIONAR UNA LLAMADA A UNA LÍNEA EXTERNA

Esta puede ser una llamada a una línea restringida (CAS) o a una red pública (CAS o RDSI)

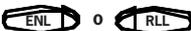


**Marque el código de la ruta de acceso (de la línea a la que desea acceder) y el número externo**

-> ENL línea SAL  
055555



**Pulse una de las teclas para direccionar la llamada**

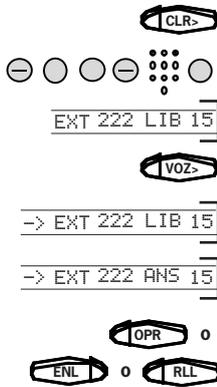


La llamada queda direccionada y la consola queda libre.

## DIRECCIONAMIENTO

### EVITAR EL DESVÍO DE LLAMADAS

Cuando llama a una extensión desviada (aparece en la pantalla el número desviado y DSV).



**Pulse**

**Marque para evitar el desvío**

La pantalla muestra esta información.

**Pulse**

Si la extensión acepta la llamada:

**Pulse una de las teclas para transferir la llamada.**

### APARCAR

Aparcar una llamada en curso temporalmente deja la consola libre para LLAMADAS y realizar otras tareas. La llamada aparcada es revisada cada cierto tiempo y nos avisa si no la recuperamos en un periodo de tiempo determinado.

La llamada que va a ser aparcada debe estar en conexión vocal con la consola, e. g. <- o -> debe aparecer en la pantalla y el otro lado de la misma debe estar desocupado.

Para aparcar la llamada:

**Pulse una de las teclas para aparcar la llamada**



Para recuperar la última llamada aparcada, la consola debe estar desocupada:

**Pulse**

La llamada es recuperada.

EXT 222 RLL 15 <-

La pantalla muestra que la llamada aparcada es de una extensión.

ENL línea RLL <-

La pantalla muestra que la llamada aparcada es de una línea exterior.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### Aparcar llamadas usando las teclas de bucle LP

Un método alternativo de aparcarse una llamada es utilizando la tecla de bucle.

Para aparcarse la llamada:



#### Pulse la tecla de bucle libre

El número correspondiente a la tecla de bucle se muestra en la pantalla, la luz parpadea y la consola queda libre.

Para recuperar una llamada aparcada:



#### Pulse la tecla de bucle pertinente

La luz de la tecla LP se apaga y tiene conexión directa con la línea aparcada.

```
EXT 222 RLL 15 <-
ENL línea RLL <-
```

La pantalla muestra que la línea aparcada es una extensión.

La pantalla muestra que la línea aparcada es una línea externa.

### Aparcar llamadas usando la tecla MON

Las llamadas también pueden ser aparcadas usando la tecla MON. Este método de aparcarse llamadas permite al operador escuchar la línea aparcada. La llamada no tiene tiempo de supervisión y no vuelve a llamar.



#### Pulse

Para aparcarse la llamada, la luz de MON se enciende y parpadea lentamente, además MON aparece en la pantalla.

La llamada se conecta a uno de los puestos de la consola. La consola queda libre y queda establecido otro camino de escucha para permitirle monitorizar la línea aparcada.



#### Pulse para recuperar una llamada aparcada

```
EXT 222 RLL 15 <-
ENL línea RLL <-
```

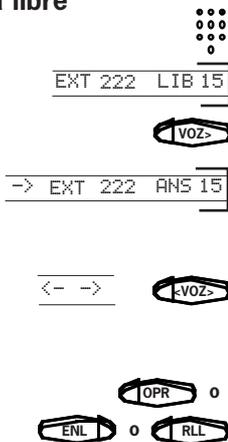
La pantalla muestra que la línea aparcada es una extensión.

La pantalla muestra que la línea aparcada es una línea externa.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### ANUNCIAR

#### La extensión está libre



Cuando recibe una llamada para una extensión que necesita ser avisada antes de transferirle una llamada, siga el procedimiento siguiente:

#### Marque el número de la extensión

La pantalla muestra esta información.

#### Pulse

Cuando la línea conteste.

Anuncie la llamada.

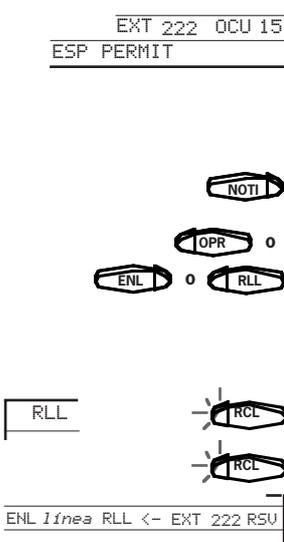
#### Pulse

Tiene conexión directa con la persona que llama y con la extensión (Conexión triple en la línea).

#### Pulse una de las teclas para conectar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

#### La extensión está ocupada



Si la extensión a la que desea anunciar la llamada está ocupada y está permitido poner la llamada en espera:

Aparece en la pantalla este mensaje señalando que dicha extensión está ocupada y la llamada en espera está permitida, comuníquese a la persona que llama.

Si la persona que llama desea esperar.

#### Pulse para activar el anuncio

#### Pulse una de las teclas para poner la llamada en espera

La llamada está en espera con anuncio y la consola queda libre.

Cuando la extensión queda libre usted será avisado.

#### Parpadea lentamente

#### Pulse

Tiene conexión vocal con la línea aparcada.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS



### Pulse

-> 222 LIB

La consola llama a la extensión.

-> 222 ANS

La extensión contesta. Tiene conexión vocal con la extensión.

Anuncie la llamada.

<- ->



### Pulse

Puede hablar con la extensión y con la persona que llama.



### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### RELLAMADA

Una rellamada es:

Una llamada aparcada por cualquiera de las teclas de respuesta/direccionamiento, ENL, OPR o RLL.

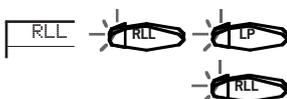
Una llamada aparcada usando las teclas de bucle LP.

Una llamada direccionada a una extensión que no responde.

Una llamada direccionada a una extensión ocupada.

Las llamadas son supervisadas cada cierto tiempo. Si la llamada no se recupera o es respondida en un tiempo predeterminado (que el administrador del sistema puede cambiar), la llamada vuelve a la consola.

#### Llamadas aparcadas por tecla LP



**Parpadea lentamente**

**Pulse para contestar la llamada**

ENL línea RLL <-

La pantalla muestra este mensaje si la conversación es con una línea externa.

ENL 222 RLL 15 <-

La pantalla muestra este mensaje si la conversación es con una línea interna.

#### Extensión desatendida o extensión ocupada



**Parpadea lentamente**

**Pulse para contestar la llamada**

ENL línea RLL <- EXT 222

La pantalla muestra este mensaje si la conversación es con una línea externa.

ENL 222 RLL 15 <- EXT 223

La pantalla muestra este mensaje si la conversación es con una línea interna.

Si la extensión contesta:

**Se escucha un tono de advertencia**

<- -> EXT 222 AMS

Tiene conexión vocal con ambas partes.



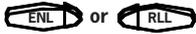
**Pulse una de las teclas para direccionar la llamada**

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### TARIFICACIÓN DE LLAMADAS (CONTADOR)

#### Llamando primero a la extensión



Una extensión puede llamar a una línea externa controlando el coste de la llamada. Esto se puede hacer usando uno de los cuatro métodos siguientes:

Este método paraliza la recepción o emisión de llamadas mientras usted prepara la llamada con contador.

#### Marque el número de la extensión

##### Pulse

#### Marque el número de la línea externa

Pida al receptor que no cuelgue.

##### Pulse

Vuelve a conectarse con la extensión, y anuncie la llamada.

#### Pulse para poder hablar con ambos

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

#### Llamando primero a la línea externa



##### Pulse

Haga una llamada externa de la manera habitual. Pida al receptor que se mantenga a la espera.

#### Marque el número de la extensión

##### Pulse

Anuncie la llamada cuando la extensión responda.

#### Pulse para poder hablar con ambos

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### La extensión espera con el auricular descolgado



#### Pulse

#### Marque el número de la línea externa

Cuando conteste anuncie al receptor que tiene una llamada para él.

#### Pulse para poder hablar con ambos

Anuncie la llamada.

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

### Direccionando el tono de llamada

Una extensión llama a la consola y solicita una línea externa con contador.

Pídale que no cuelgue.



#### Pulse

#### Marque el código de acceso a llamadas externas

Se escucha el tono de llamada.

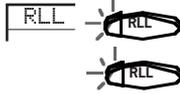
#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### RELLAMADA DESDE UNA LLAMADA CON CONTADOR

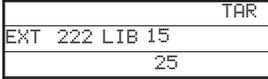
Todas las llamadas con contador, llaman al operador cuando finalizan de tal forma que este pueda ver la lectura del contador:



#### Parpadea lentamente

#### Pulse

TAR aparece en la esquina de la fila superior de la pantalla.

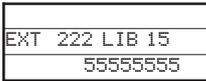


La extensión que solicito la llamada y el número de pasos aparecen en la pantalla. Anote el número de pasos y la extensión.



#### Pulse

La pantalla cambia para mostrarle el número externo. Anótelos.



#### Pulse

El contador se pone a cero y se libera la consola.

*Nota: Se pueden visualizar números externos de hasta 24 dígitos. El número aparecerá en pantalla dividido en tres partes de 8 dígitos cada una.*

*Pulse TAR para ver cada una de las partes. Cuando pulse TAR por cuarta vez, aparecerá el número de pasos y TAR en la fila superior de la pantalla.*

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### LLAMADAS EN SERIE

Una llamada en serie permite hablar con varias extensiones de la misma centralita sin tener que marcar de nuevo. Después de cada conversación la persona que llama es redireccionada a la consola. El operador marca la siguiente extensión y pasa la llamada.

*Nota: Si necesita ausentarse después de realizar una llamada en serie, debe activar la opción desvío de rellamadas, vea la página siguiente.*

Indique a la persona que llama que no debe colgar después de terminar cada conversación.



#### Pulse

Cuando la llamada entrante solicite una llamada en serie.



#### Marque el número de la extensión

Proceda como en "Direccionamiento".

Cada vez que finalice una conversación la llamada vuelve a la consola y la pantalla muestra el número de la extensión con la que ha terminado la conversación.

SER 222



#### Pulse para contestar

Pida a la persona que llama la extensión con la que desea hablar a continuación.



#### Marque el número de la siguiente extensión y dirija la llamada

Cuando finalice la última conversación.

SER 222



#### Pulse

Está usted conectado con la persona que llama.



#### Pulse

La llamada en serie se da por finalizada.



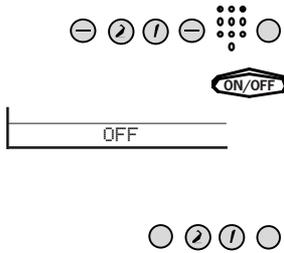
#### Pulse

La llamada se desconecta y la consola queda libre.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### RELLAMADAS DESVIADAS A OTRA CONSOLA

Si necesita dejar la consola desatendida e.g. después de haber iniciado una llamada en serie, debe asegurarse de que todas las llamadas son redireccionadas a otro operador.



Para ordenar el desvío de las llamadas:

#### Marque el número del operador

#### Pulse

La consola queda apagada.

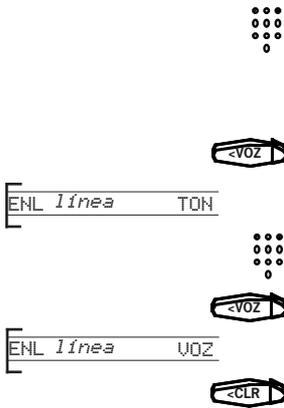
Para cancelar el desvío de rellamadas:

#### Marque

### MARCADO DE SUFIJOS

Esta función le permite teclear códigos numéricos después de que le hayan contestado a una llamada. Los números serán enviados en código DTMF.

Esta utilidad se usa en aplicaciones como buzones de voz o banca telefónica.



#### Marque el código de acceso a líneas externas y después el número

Cuando reciba contestación:

#### Pulse

La pantalla le muestra que está usted en modo DTMF.

#### Teclee el sufijo deseado

#### Para salir del modo DTMF

#### Pulse para terminar

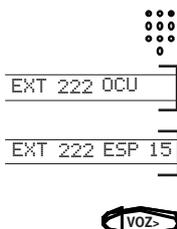
La consola esta libre y la llamada ha sido desconectada.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

### INTERVENCIÓN Y FORZAR SALIDA

Para llamadas urgentes puede usar la función de intervención para entrar en una línea ocupada y si ésta acepta, desconectar la llamada en curso con el fin de direccionar la nueva llamada.

Llega una llamada urgente a la consola.



#### Marque el número de la extensión

En la pantalla aparece que la extensión está ocupada.

Aparece si la extensión está ocupada con una llamada puesta en espera.

#### Pulse

Para intervenir en la conversación, se escucha el tono de intervención.

Está conectado a la conversación en curso, informe sobre la llamada urgente.

### Si la extensión acepta la llamada urgente



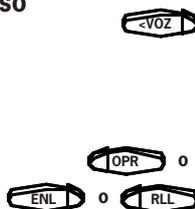
#### Pulse

La conexión se mantiene mientras que la otra llamada se desconecta.

#### Pulse una de las teclas para conectar la llamada

La llamada urgente se conecta a la extensión y la consola queda libre.

### Si la extensión no desea finalizar la conversación en curso



#### Pulse

Usted se conecta con la persona que realiza la llamada urgente, le informa de que direccionará la llamada tan pronto como sea posible.

#### Pulse una de las teclas para aparcar la llamada

La llamada urgente se pone en espera en la extensión y la consola queda libre.

## SERVICIOS CARACTERÍSTICOS

Cuando el tipo de línea de la extensión no permite la intervención:

```
-> EXT 222 OCU 15
RESTRINGIDO
```



### Pulse

Se conecta con la persona que realiza la llamada urgente, infórmele de que no es posible interrumpir la conversación y que tendrá que esperar hasta que la extensión este libre.



### Pulse una de las teclas para poner la llamada en espera

La llamada es puesta en espera en la extensión y la consola queda libre.

## DESDOBLAMIENTO DE LLAMADAS

Cuando hay dos conexiones, internas o externas con la consola, el desdoblamiento de llamadas le permite hablar en privado con cualquiera de ellas.



### Se ilumina

La conexión vocal se establece con el elemento de la derecha. La parte de la izquierda permanece en silencio.



### Pulse



### Se ilumina

Cambiando la conexión vocal al elemento de la izquierda y viceversa cuando la conexión original es con el elemento de la izquierda.

Cuando finalice la conversación:



### Pulse

Se desconectan las llamadas y la consola se libera.

## ASISTENCIA

### ASISTENCIA

Las extensiones pueden contactar con el operador y requerir su asistencia e.g. para realizar operaciones que el teléfono que hay en la extensión no puede.

El operador puede:

Llamar primero a la extensión.

Llamar primero a la otra extensión o línea externa.

Pedir a la extensión que espere la llamada con el auricular descolgado.

Direccionar el tono de llamada a la extensión para que desde ella se pueda hacer la llamada.

### Primero a la extensión

La extensión cuelga el auricular después de llamar al operador para pedir su asistencia. Este método evita que la extensión haga o reciba llamadas.



#### Marque el número de la extensión



#### Marque el número requerido



Si el número solicitado es interno  
**Pulse**

Cuando reciba contestación pida que no cuelguen.



#### Pulse

Cuando la extensión conteste anuncie la llamada.



#### Pulse

Tiene conexión vocal con ambos.



#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

## ASISTENCIA

### Llamar primero a la otra parte

Esta opción permite a la extensión realizar o recibir llamadas mientras el operador contacta con el número solicitado.



#### Marque el número solicitado

Pida que no cuelgue.



#### Marque el número de la extensión



#### Pulse

La consola llama a la extensión.



#### Pulse

Tiene conexión vocal con ambos lados.



#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

### Auricular descolgado



#### Marque el número solicitado

Pida que no cuelgue.



#### Pulse

Anuncie la llamada a la extensión.



#### Pulse

Tiene conexión vocal con ambos lados.



#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada y la consola queda libre.

### Dirección del tono de llamada

La extensión solicita una línea externa. Pida que no cuelgue.



#### Marque el número de acceso a líneas externas.



#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada está direccionada a la extensión permitiendo a la persona que llama hacer llamadas externas mientras que la consola queda libre.

## LLAMADAS EN MULTICONFERENCIA

Una multiconferencia puede establecerse con un máximo de ocho miembros, el operador puede participar o bien como miembro, o bien como líder de la multiconferencia.

### Líder/iniciador

La consola está libre en ambos lados.

Para iniciar la conversación:



#### Marque

Para añadir un miembro a la multiconferencia:

#### Marque el número de la extensión

#### Pulse

La consola llama a la extensión, infórmele de que se ha iniciado una llamada en multiconferencia.



#### Pulse una de las teclas

En la pantalla aparece el número de miembros de la multiconferencia.

Repita esta operación hasta que todos los miembros estén conectados.

Para desconectarse de la multiconferencia:



#### Pulse

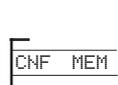
La consola queda libre.

*Nota: Cuando usted conecta el número máximo de miembros la consola se desconecta automáticamente de la reunión.*

### Miembro

Una extensión puede incluir a la consola como miembro de una conversación que haya iniciado.

*Nota: Como miembro en un multiconferencia no podrá acceder a las funciones de operador de la consola.*



#### Pulse

Está usted conectado con la extensión que le llama, la cual le informará de que está usted conectado a un multiconferencia.



#### Pulse para terminar

Se ha desconectado de la multiconferencia y la consola queda libre.

## ASISTENCIA

### CONEXIÓN/ DESCONEXIÓN DE LOS MIEMBROS DE UN GRUPO

El operador puede hacer que los miembros se unan o dejen un grupo.

Para dejar el grupo:



**Marque el número de la extensión y pulse**

Para volver a unirse al grupo.



**Marque el número de la extensión y pulse**

### PROGRAMACIÓN DE NÚMEROS INDIVIDUALES

El operador puede ayudar a las extensiones a programar número abreviados con los números del cero al nueve de su teclado. El número programado (número traducido) puede tener un máximo de veinte dígitos.

*Nota: La extensión debe tener acceso a esta función.*

Para programar o modificar números:



**Marque el número de la extensión y pulse**



**Marque el dígito y pulse**



**Marque el número traducido y pulse**

Para borrar el número especificado:



**Marque el número de la extensión y pulse**



**Marque el dígito y pulse**

Para borrar todos los números abreviados de esa extensión:



**Marque el número de la extensión y pulse**

### CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN

El operador puede bloquear/desbloquear una extensión utilizando el código de autorización local.

Para bloquear la extensión:



**Marque el número de la extensión y pulse**

Para desbloquear la extensión:



**Marque el número de la extensión y pulse número**



**Marque el código de autorización local y pulse**

## ASISTENCIA

### DESVIO

El operador puede asistir en el desvío de una extensión a otra predeterminada, especificada por el personal de mantenimiento.

*Nota: La extensión debe tener acceso a esta función.*

Desvío directo cuando una llamada es direccionada a esa extensión:



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

Desvío después de un tiempo predeterminado sin respuesta:



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

Desvío cuando la extensión este ocupada:



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

### SÍGUEME INTERNO

El operador puede ayudar a una extensión a desviar las llamadas a otra extensión que no se usa habitualmente.

*Nota: La extensión debe tener acceso a esta función.*



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Marque el nuevo número y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

**ASISTENCIA**

**SÍGUEME EXTERNO**

El operador puede ayudar a una extensión a desviar las llamadas a una línea externa que se usa habitualmente.

*Nota: La extensión debe tener acceso a esta función.*



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Marque el código de acceso a líneas externas y el número y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

**SÍGUEME A UN LOCALIZADOR PERSONAL**

El operador puede ayudar a una extensión a desviar las llamadas a un localizador:



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

**DESVIO DE MENSAJES**

Puede asistir a una extensión a desviar llamadas a un mensaje que indique su ausencia. El desvío es un código predefinido de un dígito. La hora de retorno se introduce con cuatro dígitos, HHMM (hora del día actual) MMDD (fecha).



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Teclee el código que indica el motivo de la ausencia y pulse**



**Teclee la hora o la fecha de vuelta**

Si no es necesario especificar la hora o fecha de retorno:



**Para activar, marque el número de la extensión y pulse**



**Teclee el código que indica el motivo de la ausencia y pulse**



**Para desactivar, marque el número de la extensión y pulse**

## ASISTENCIA

### TRANSMISIÓN DE DATOS

┌ DAT 222 LIB 15 ┐



Llame a una extensión que se encuentre libre.

#### Marque el número de la extensión de datos

#### Pulse

La consola llama a la extensión.

Cuando la extensión contesta:

#### Marque el número de la extensión de datos

La pantalla muestra que la extensión está libre.

#### Pulse una de las teclas para direccionar la llamada

La llamada queda direccionada y la consola libre.

Si la extensión está en modo test:

La consola muestra que en estos momentos no es posible la conexión.

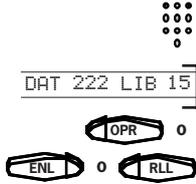
Si la extensión está en modo local:

La consola muestra que en estos momentos no es posible la conexión.

Si no puede conectarse:

#### Pulse

La consola queda libre.



┌ DAT 222 TST 15 ┐

┌ DAT 222 LCL 15 ┐



## CANCELACIÓN GENERAL

El operador puede cancelar las siguiente utilidades para una extensión marcando el código de la orden de cancelación general:

- Devolución automática de llamada
- Desvío directo
- Desvío en caso de línea ocupada
- Desvío en caso de que la línea no responda
- No molestar
- Servicio nocturno flexible
- Sígueme (externo o interno)
- Mensaje manual de espera
- Desvío de mensajes



### **Marque el número de la extensión y pulse**

Cancelación general realizada.

## LLAMADAS SALIENTES

### LLAMADAS SALIENTES

#### A través de una línea externa cualquiera

*Nota: La consola debe estar desocupada, sin línea en el lado izquierdo de la pantalla*



#### Marque el código de acceso a líneas externas y el número

ENL línea SAL <-

La pantalla muestra esta información.

Para finalizar la conversación:



#### Pulse

La llamada se desconecta y la consola se libera.

Si todas las líneas están ocupadas puede iniciar una supervisión y que le sea devuelta la llamada cuando la línea esté libre:



#### Pulse



#### Pulse

La línea es supervisada y la consola queda libre. La consola sonará cuando la línea quede libre.



#### Pulse

ENL línea SAL <-

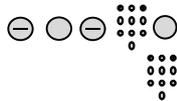


#### Marque el número externo

Si la llamada que desea realizar es urgente y todas las líneas están ocupadas, puede elegir una de las líneas externas y usar la función de forzar salida. Vea la página siguiente.

## LLAMADAS SALIENTES

### A una línea externa concreta



```
ENL línea SAL <-
```

#### Marque el número de la línea y pulse

#### Marque el código de acceso a líneas externas y el número

Para finalizar la conversación:



#### Pulse

La llamada se desconecta y la consola se libera.

```
ENL línea OCU
```

Si la línea está ocupada puede iniciar una supervisión y que le sea devuelta la llamada cuando la línea esté libre:



#### Pulse



#### Pulse

La línea es supervisada y la consola queda libre. La consola suena cuando la línea quede libre:



#### Pulse para contestar

Si necesita hacer una llamada urgente y todas las líneas están ocupadas puede intervenir una línea y forzar la salida de la misma a la persona que la esté usando:



#### Pulse para intervenir la línea

Informe a los usuarios de la línea de la situación.



#### Pulse para forzar la salida

Desconecta la llamada y deja la consola libre.

Inicie el marcado de nuevo bien usando '*a una línea externa concreta*' o '*a una línea externa cualquiera*'.

## LLAMADAS SALIENTES

### A un abonado RDSI o a una línea restringida (CAS)

```

[ ENL línea SAL <-

```



**Marque el código de acceso a la línea externa RDSI o a la línea restringida**

**Marque el número externo**

Para finalizar la conversación:

**Pulse**

Desconecta la llamada y deja la consola libre.

*Nota: Si todas las líneas están ocupadas aparece CNG en la pantalla*

### A una extensión en una red privada (CCS)

```

[ EXT 222 LIB 15 <-

```



**Marque el número de la extensión**

Para finalizar la conversación:

**Pulse**

Desconecta la llamada y deja la consola libre.

*Nota: Si todas las líneas están ocupadas aparece CNG en la pantalla.*

### A una extensión en su centralita

```

[ EXT 222 LIB 15 <-

```



Llamada normal:

**Marque el número de la extensión**

**Pulse**

La consola llama a la extensión.

La extensión responde.

Para terminar la conversación:

**Pulse**

La llamada se desconecta y la consola queda libre.

Si la extensión a la que se llama ha sido desviada:

La pantalla muestra que la llamada ha sido desviada a la extensión 333.

Si desea evitar el desvío, vea '*evitar el desvío de llamadas*'.

```

[ EXT 222 ANS 15 <-

```



```

EXT 333 LIB 15
      222

```

## LLAMADAS SALIENTES

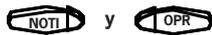
Si la extensión a la que llama tiene activado “sígueme externo”:

```
ENL línea SAL <-
      222
```

La pantalla muestra los datos de la línea externa así como el número marcado.

Si la extensión está ocupada, puede supervisar la línea hasta que quede libre.

*Nota: También se puede supervisar una línea que no contesta.*



### Pulse

La extensión es puesta en espera. La consola se libera y la extensión no puede iniciar nuevas llamadas.

La consola suena cuando la extensión queda libre:

```
EXT 222 RSU
```



### Pulse para contestar la llamada

```
EXT 222 LIB <-
```



### Pulse

La consola llama a la extensión.

```
EXT 222 ANS <-
```



### Pulse

La llamada se desconecta y la consola queda libre.

Si la consola está en estado bloqueado:

```
EXT 222 LBL
```



### Pulse para liberar la consola.

*Nota: Cuando aparece LBL en la pantalla debe liberar la consola e informar al personal de mantenimiento para que investigue la causa.*

## A otro operador



### Marque el número del operador

```
EXT 200 LIB
```

Cuando conteste aparecerá.

```
EXT 200 ANS
```

Para finalizar la conversación:



### Pulse

La llamada es desconectada y la consola se libera.

## LLAMADAS SALIENTES

### Marcación abreviada

Para usar los números abreviados comunes:

Estos números son los mismos para todos los usuarios y se programan de forma centralizada desde el terminal de mantenimiento.



#### Marque el número abreviado común

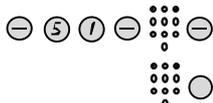
Proceda como en una llamada normal.

Para usar números abreviados individuales:

Usted puede programar hasta diez números abreviados individuales, usando el teclado de la consola, para su propio uso. Los números traducidos pueden tener un máximo de veinte dígitos.

*Nota: la consola debe tener los permisos oportunos para poder realizar la operación anterior.*

Para programar o cambiar los números abreviados:



#### Marque el dígito elegido y pulse

#### Marque el número traducido y pulse

Para borrar uno de los números abreviados:



#### Marque el dígito elegido y pulse

Para borrar todos los números abreviados:



#### Pulse

Para usar la marcación abreviada:



#### Marque el dígito deseado y pulse

Proceda como en una llamada normal.

### Rellamada al último número exterior marcado

Para hacer una rellamada al último teléfono externo marcado desde la consola:



#### Pulse

## OTRAS FUNCIONES

### RELOJ

La hora aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla

10:30AM

AM/PM se muestra únicamente si la centralita está configurada en formato de doce horas.

### SERVICIO NOCTURNO

La centralita tiene cuatro tipos diferentes de servicio nocturno:

Servicio nocturno normal.

Todas las llamadas entrantes son redirigidas a unas extensiones predeterminadas.

Servicio nocturno individual.

Las llamadas externas dirigidas a una línea o grupo de líneas son redirigidas a una extensión predeterminada.

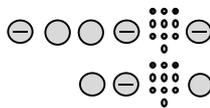
Servicio nocturno universal.

Las llamadas entrantes suenan en diversas alarmas en diferentes lugares del edificio. Cualquier extensión puede capturar la llamada, levantando el auricular y marcando un código de respuesta predeterminado.

Servicio nocturno flexible.

El operador puede asignar una línea externa a una extensión de forma temporal.

Para activar el servicio nocturno flexible:



**Marque el número de la extensión y pulse**

**Marque el número de la línea y pulse**

Para cancelar el servicio nocturno flexible:



**Marque el número de la extensión y pulse**

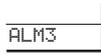
*Nota: Si el servicio nocturno no se cancela manualmente y si ha estado activado al menos una hora, será cancelado automáticamente una hora después de haber puesto la centralita en modo diurno.*

## OTRAS FUNCIONES

### ALARMA



Si ocurre un fallo en la centralita, la luz ALM parpadea y el campo de alarma en la fila inferior de la pantalla muestra 2, 3 ó 4. El número indica la gravedad del fallo.



2 = Requiere una actuación en el plazo de una semana.  
 3 = Requiere actuación inmediata en horas de oficina.  
 4 = Requiere actuación inmediata sea la hora que sea.

Use el siguiente procedimiento para reconocer la alarma:



#### Pulse

La luz ALM parpadeante pasa a permanecer fija.

El fin de reconocer una alarma es evitar que otro operador de aviso de la misma.

Una vez reconocida debe dar parte a mantenimiento, la luz debe permanecer como se indica en el párrafo anterior.

La indicación de alarma permanecerá fija hasta que el personal de mantenimiento haya resuelto la avería y haya borrado la alarma del terminal de mantenimiento.



Cuando SERV aparezca en la fila inferior de la pantalla significa que el personal de mantenimiento está trabajando en la sala de comunicaciones.

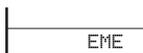
### PASAR A MODO DE EMERGENCIA

Es posible pasar la centralita a modo de emergencia. Esto produce que sólo determinadas extensiones puedan realizar llamadas.

Para activar el estado de emergencia:



#### Marque



La pantalla muestra que la consola está en estado de emergencia.

Para volver al estado normal:



#### Marque

## OTRAS FUNCIONES

### SEGUIMIENTO DE LLAMADAS MOLESTAS

Si es objeto de llamadas externas molestas puede utilizar el servicio de seguimiento que provocará una alarma y una salida impresa. La salida impresa contendrá el número que llama, el número al que llama, fecha y hora. Esta información puede servir para determinar el origen de las llamadas.

*Nota: La ruta de acceso debe tener una categoría MCT. La función es soportada por las centralitas de la red pública.*

Para activar el seguimiento de llamadas molestas:



#### Marque

### COMPROBAR LA OCUPACIÓN DE UNA LÍNEA

Si una extensión o línea externa permanece ocupada mucho tiempo puede verificar su estado.

*Nota: El lado derecho de la consola debe estar desocupado.*

EXT 222 OCU 15



#### Marque el número de la extensión

o

EXT línea OCU



#### Marque el acceso a una línea externa específica



EXT 223 OCU 15

#### Pulse

La pantalla muestra quien está conectado a la extensión, o a la línea, ocupada.

## OTRAS FUNCIONES

### LOCALIZACIÓN DE FALLOS

Hay situaciones en las que pueden aparecer problemas con una línea externa específica u otros problemas por fallos en los equipos. Existen dos formas de verificar fallos en líneas externas:

Si aparecen ruidos u otras interferencias mientras está conectado a una línea externa, tome nota de la ruta y del módulo de números del interfaz que componen el número de la línea externa.

Si todas las líneas externas están ocupadas con demasiada frecuencia, o hay alguna razón que haga sospechar de una avería en esa línea, debe ser chequeada usando el procedimiento descrito en '*llamadas salientes, a una línea externa específica*'.

En el parte de avería debe incluir la siguiente información:

- Localización
- Ruta, módulo de interfaz de la línea y número externo
- Persona que informa de la avería
- Fecha y hora del parte
- Persona que se ocupa de la avería
- Fecha y hora a la que se resuelve la avería
- Avería de la que se da parte
- Síntomas descubiertos

## CÓDIGOS DE LA PANTALLA

### CÓDIGOS DE LA PANTALLA

Códigos que aparecen en la fila superior de la pantalla

00	Indica el número de llamadas en la cola normal del operador, dos dígitos
123456	Indica la línea en la que se ha aparcado una llamada.
ESP	Llamadas en espera de ser contestadas en la cola del operador.
EMERGENCIA	Llamada interna de emergencia.
IND	Llamada a un operador en concreto.
MON	Indica que la llamada aparcada está siendo monitorizada.
TAR	Llamada con contador.
OPC	Direccionada al operador común después de una rellamada.
OPD	Llamada direccionada al operador común.
OPR	Llamada interna al operador común.
RLL	Rellamada.
ENL	Una línea externa llama al operador común.
ERR	Llamada desde una línea externa redirigida al operador común.

Códigos que aparecen en la fila central de la pantalla:

0123456789	Muestra el número que llama, o al que se llama, hasta diez dígitos.
15	Tipo de servicio, tiene un rango entre 0 y 63.
AUS	Ausente.
ANS	Respuesta.
BLQ	Bloqueo.
OCU	Ocupada.
CNF	Multiconferencia.
CNG	Congestión.
ESP	Llamada en espera.
NOM	No molestar.
DAT	Extensión de datos (fax...).
EXT	Extensión de voz.
LIB	Libre.
DSV	Desvío.
DSV EXT	Sígueme externo.
ENT	Llamada entrante.

**CÓDIGOS DE LA PANTALLA**

INQ	Consulta.
INT	Intervenir en una llamada.
IXN	Terminal RDSI.
LCL	Modo local.
LBL	Línea bloqueada.
MCF	Miembro de una multiconferencia.
SAL	Salida a una línea externa.
OPR	Operador PABX.
RLL	Rellamada.
RSV	Reservada.
VOZ	Conexión vocal.
TON	Formato DTMF.
ENL	Línea externa.
TST	Modo test.
VAC	Número vacío, no corresponde a ninguna extensión.
TFR	Transferencia.

Códigos que aparecen en la fila central de la pantalla:

01234654654848	Doce dígitos.
10:32	Hora del sistema.
ACEPTADO	Aceptado.
ALM3	Alarma de nivel 3.
AM	Hora en formato de 12 horas.
ANS	Modo de repuesta automática.
ESP PERMIT	Puesta de llamadas en espera permitida.
CNG	Congestión.
EME	La consola ha pasado a modo de emergencia.
INVALID ACO	Número de cuenta no válido.
LL PERDIDA	Llamada perdida, el marcado de realizó en un formato erróneo.
NOCHE	Servicio nocturno.
OFF	La consola está en modo ausente.
PAGE	Desvío a un localizador.
PM	La hora está en formato de 12 horas.
RESTRINGIDO	Restringido.
SER	Llamada en serie.
SERV	Petición de servicio.
VALID ACO	Código de cuenta válido.
XTD	Modo de direccionamiento automático.

## DESCRIPCIÓN DE LAS TECLAS

### DESCRIPCIÓN DE LAS TECLAS

- |   |  |
|---|--|
|    | Apaga / Enciende la consola del operador. También se usa para impedir que entren más llamadas a la consola. Si una llamada entrante no se contesta en un tiempo predeterminado, la consola se apaga automáticamente. <i>Nota: Si todas las consolas están apagadas la centralita se pondrá en modo de servicio nocturno.</i> |
|    | Modo de respuesta automática. Las llamadas entran automáticamente sin necesidad de pulsar las teclas ENL o RLL o OPR.  |
|    | Modo de desvío automático. Las llamadas son desviadas automáticamente después de teclear el último dígito, sin necesidad de pulsar las teclas ENL o RLL o OPR.   |
|    | Tecla de alarma. Púlsela para darse por enterado de cualquier alarma del sistema. La luz parpadea lentamente cuando le avisa de la alarma, y se queda fija cuando es atendida.   |
|    | Tecla flash. Pulsando esta tecla conseguirá intervenir en una línea externa conectada. Podrá por ejemplo conectar con una operadora telefónica o con otra centralita PBX.  |
|    | Tecla de contador. Pulse para activar el contador en una llamada externa y así poder conocer el precio de la misma.  |
|    | Tecla de llamadas en serie. Pulse cuando una persona que llama desde fuera desee hacer una serie de llamadas a distintas extensiones. La llamada será devuelta a la consola cada vez que la extensión con la que esté hablando cuelgue.  |
|  | Tecla de anuncio de llamada. Pulse cuando desee iniciar el direccionamiento de la llamada bien anunciándola, bien poniéndola en espera en una extensión ocupada o en una línea externa.  |
|  | Tecla de monitorización. Pulse para monitorizar una llamada aparcada. Pulse de nuevo para volver a conectarse a la llamada, e.g. durante llamadas como: localizador, llamadas internacionales, interprovinciales, o llamadas persona a persona. La luz parpadea lentamente mientras esté activada.                           |
|  | Tecla liberar origen. Pulse para desconectar el origen de una llamada y así liberar el lado izquierdo de la fila central de la pantalla. También se usa para recuperar la última llamada aparcada o direccionada.  |
|  | Tecla liberar destino. Pulse para desconectar el destino de una llamada y así liberar el lado derecho de la fila central de la pantalla. También se usa para recuperar la última llamada aparcada o direccionada.  |
|  | Tecla bucle. Se usa para mantener conversaciones personales, para poner en espera en una línea externa ocupada o para ayudar en multiconferencias y localización. La luz parpadea lentamente cuando está activada y rápidamente cuando ha pasado un tiempo predeterminado con una llamada aparcada.                          |

## DESCRIPCIÓN DE TECAS



Tecla de conexión vocal. Pulse para hablar con la persona que realiza la llamada.



Tecla de conexión vocal. Pulse para hablar con la persona que recibe la llamada.



Tecla de conexión vocal. Pulse para hablar con ambas a la vez.

Las ocasiones en que debe usar estas teclas son:

- Llamada manual.
- Desvío de llamadas o intervención en conversaciones.
- Llamar a una extensión en estado reservado.
- Anunciar una llamada a una extensión.
- Comprobar el estado de una extensión ocupada.



Tecla en-línea. Pulse para contestar y direccionar una llamada externa entrante. La luz parpadea lentamente para las llamadas entrantes externas normales al operador común y rápido cuando las llamadas tienen carácter de emergencia.



Tecla de operador. Se utiliza para contestar y desviar llamadas al operador común. La luz parpadea lentamente para las llamadas entrantes normales al operador común y rápido cuando las llamadas tienen carácter de emergencia.



Tecla de rellamada. Se utiliza para contestar llamadas devueltas o llamadas a un operador individual. La luz parpadea lentamente para las llamadas entrantes o devueltas y rápido cuando las llamadas tienen carácter de emergencia.



Tecla de corte de micrófono. La luz parpadea lentamente cuando está activado. Se puede usar de dos formas distintas (programándolo desde el terminal de mantenimiento):

*Pulsar y mantener* La persona no podrá oír lo que dice.

*Pulsar para cambiar:* Pulse para apagar el micrófono.  
Pulse para activarlo de nuevo.



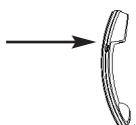
Tecla localizador. Pulse para tener acceso a las opciones de localización.



Bajar el volumen.



Subir el volumen.



Botón de pulse para hablar. Se encuentra en el auricular. Se utiliza de dos formas:

*Pulsar y mantener* Tiene conexión vocal con la/s persona/s con las que esté hablando.

*Soltar:* Se desconecta.

## ÍNDICE

	Página		Página
Alarma .....	45	Llamada desde el operador .....	10
Anunciar .....	20	Llamada desviada .....	11
Aparcar llamadas .....	18	Llamadas de emergencia .....	10
Asistencia .....	30	Llamadas entrantes .....	8
Botón on/off .....	6	Llamadas a un grupo .....	16
Cancelación general .....	38	Llamadas al operador .....	16
Código de autorización .....	34	Llamadas redirigidas .....	8
Códigos de la pantalla .....	48	Llamadas salientes .....	39
Comprobar ocupación .....	46	Llamadas en serie .....	26
Conexión/es de los miembros de un grupo .....	33	Localizador .....	16
Consulta .....	9	Números abreviados (individuales)	
Contestación automática .....	7	- asistencia a una extensión .....	34
Contestación manual .....	7	- propios .....	43
Descripción de teclas .....	50	Número vacante .....	15
Desdoblamiento de llamadas .....	29	Marcación de sufijos .....	27
Desvío .....	35	Multiconferencia .....	32
Desvío de mensajes .....	11/36	Pasar a modo de emergencia .....	45
Detección de fallos .....	47	Rellamadas .....	22
Direccionamiento .....	12	Rellamadas desviadas a otra consola .....	27
Direccionamiento automático .....	7	Reloj .....	44
Direccionamiento a una línea externa ..	17	Seguimiento de llamadas molestas .....	46
Direccionamiento manual .....	7	Servicio nocturno .....	44
Direccionamiento restringido .....	14	Sígueme externo .....	15/36
Evitar desvío .....	18	Sígueme interno .....	35
Extensión desviada .....	15	Sígueme al localizador personal .....	36
Extensión llama a la consola, Una .....	9	Supervisión de líneas externas .....	39/40
Extensión ocupada .....	13	Tarificación de llamadas (contador) .....	23
Forzar salida .....	28	Teclas bucle, LP .....	19
Forzar salida, línea externa .....	28	Tecla de monitorización MON .....	19
Intervención y forzar salida .....	28	Tonos de la consola .....	6
		Tráfico de datos .....	37

## CONSOLA DE OPERADOR

## GUÍA DE REFERENCIA RÁPIDA

### CÓDIGOS DE LA PANTALLA

Códigos que aparecen en la fila superior de la pantalla:

00	Muestra el número de llamadas en la cola común de operadores, tiene dos dígitos.
123456	Muestra la línea aparcada.
ESP	Llamadas en espera de contestación en la cola del operador.
EMERGENCIA	Llamada interna de emergencia.
IND	Llamada a un operador individual.
MON	Indica que la llamada aparcada está siendo monitorizada.
TAR	Tarificación, llamada con contador.
OPC	Llamada desviada al operador después de una rellamada.
OPD	Llamada desviada al operador.
OPR	Llamada interna al operador.
RLL	Rellamada.
ENL	Una línea externa llama al operador.
ERR	Llamada externa redireccionada al operador.

Códigos que aparecen en la fila de en medio de la pantalla.

01638484	Muestra el número que llama, o al que llaman, hasta 10 dígitos.
15	Tipo de servicio, rango de 0 a 63.
AUS	Ausente.
ANS	Respuesta.
BLO	Bloqueada.
OCU	Ocupada.
CNF	Multiconferencia.
CNG	Congestión.
ESP	Llamada en espera.
NOM	No molestar.
DAT	Extensión de datos.
EXT	Extensión de voz.
LIB	Libre.
DSV	Desvío.
DESU EXT	Sígueme externo.
ENT	Entrante.
INQ	Consulta.
INT	Interceptar.
IXN	Terminal RDSI.
LCL	Modo local.
LBL	Línea bloqueada.
MCF	Miembro de una multiconferencia.
SAL	Línea externa de salida.
OPR	PABX.
RLL	Rellamada.
RSU	Reservado.
VOZ	Conexión vocal.
TUN	Formato DTMF.
ENL	Línea externa.
TST	Modo test.
VAC	Número vacío.
TFR	Transferido.

Códigos que aparecen en la fila de en medio de la pantalla.

132584165	Visor de doce dígitos.
10:32	Hora del sistema.
ACEPTADO	Aceptado.
ALM3	Alarma de tipo 3.
AM	La hora se presenta en formato 12 horas.
ANS	Modo de respuesta automático.
ESP PERMIT	Llamada en espera permitida.
CNG	Congestión.
EME	Se ha pasado al modo de emergencia.
INVALID ACO	Número de cuenta no válido.
LL PERDIDA	Llamada perdida por marcar formato incorrecto.
NOC	Servicio nocturno.
OFF	Consola en modo ausente.
PAGE	Localizador.
PM	La hora se presenta en formato 12 horas.
RESTRINGIDO	Restringido.
SER	Llamada en serie.
SERV	Requerimiento de servicio.
VALID ACO	Número de cuenta válido.
XTD	Modo de direccionamiento automático.

### DESVÍO

Desvío directo:

- activar      **No. Ext.**

- desactivar      **No. Ext.**

Desvío en caso de no respuesta:

- activar       **No. Ext.**

- desactivar      **No. Ext.**

Desvío en caso de línea ocupada:

- activar      **No. Ext.**

- desactivar      **No. Ext.**

Sígueme:

- activar      **No. Ext.**  **nº de al que me voy**

- desactivar      **No. Ext.**

Sígueme al localizador

personal:

- activar      **No. Ext.**

- desactivar      **No. Ext.**

Sígueme externo:

- activar      **No. Ext.**  **número externo completo**

- desactivar      **No. Ext.**

**CONSOLA DE OPERADOR**

**GUÍA DE REFERENCIA RÁPIDA**

**LLAMADAS ENTRANTES y EXTENSIONES**

Contestar una llamada entrante	
Direccionar a una extensión libre	Nº Ext.
Aparcar en una extensión ocupada	o  o
Recuperar la última llamada aparçada	o
Direccionar a una extensión con una llamada aparçada	Aparque la llamada o use "Intervención"
Aparque en bucle	
Aparque y monitorice	
Recupere la llamada monitorizada	
Conteste una rellamada	
Anuncie una llamada	Nº. Ext. anuncie
Intervención	Nº. Ext.
Llamada en serie	Nº. Ext.
Corte de micrófono	
Localizador	Nº. Ext.
Evitar desvío	 Nº. Ext.
Liberar lado izquierdo	
Liberar lado derecho	
Finalizar la llamada	y

Llamada a un grupo de extensiones  
 Llamar a otro operador PABX  
**Nº del grupo de extensiones**  
**Marque el nº individual del operador**

**NÚMEROS ABREVIADOS**

Para asistir en la programación de números abreviados individuales: – Activar / cambiar   
**Nº Ext. (1-0)**   
**Nº completo**   
 Para usar un número abreviado común **Nº abreviado**  
 Números abreviados para la extensión propia del operador:  
 – Usar **(1-0)**  
 – Activar / cambiar **(1-0)**  
**Nº completo**   
 – Para borrar uno   
**(1-0)**   
 – Para borrar todos

**CONEXIÓN/DESCONEXIÓN EN GRUPOS**

– Para dejar el grupo temporalmente   
**Nº Ext.**   
 – Para unirse al grupo de nuevo   
**Nº Ext.**

**OTRAS FUNCIONES**

Multiconferencia   
 Cambio a modo de emergencia  
 – Activar   
 – Volver a modo normal   
 Cancelar de modo genérico las funciones de una extensión   
**Nº Ext.**   
 Servicio nocturno flexible:  
 – Activar **Nº Ext.**   
**Nº línea**   
 – Desactivar   
**Nº Ext.**   
 Reconocimiento de alarma

**LLAMADAS SALIENTES**

Llamada saliente	<b>Marque el código de acceso a líneas externas + nº externo</b>
Supervisión	
Rellamada último número externo marcado	
Llamada con contador	
Llamada interna	<b>Nº de extensión</b>



# Consono unifica sus comunicaciones

Consono conecta su gente, ordenadores y datos entre si y con el resto del mundo. Un concepto de comunicaciones que sirve para intercambiar todo tipo de información, dentro de su oficina y entre sus distintas delegaciones. Soporta la transmisión de voz, datos, vídeo y multimedia, tanto en redes locales, como metropolitanas y de área extensa, utilizando terminales móviles o convencionales.

Desde un principio tendrá a su disposición todos los elementos de una red moderna y podrá estar seguro de que todos los elementos funcionan perfectamente juntos. Esto reducirá la complejidad y le dará la posibilidad de planificar sus redes y sus inversiones en tecnología de comunicaciones con toda tranquilidad.

Consono le permitirá adaptar los nuevos productos y tecnologías que vayan surgiendo de forma rentable y adecuada a sus nece-

sidades. Debido a que sigue los estándares de interfaz abierto, podrá añadir fácilmente a su sistema las últimas funcionalidades y tecnologías. Además contará con el apoyo de los profesionales de Ericsson donde quiera que se encuentre.

Los 90.000 empleados de Ericsson están presentes en más de 130 países. Su amplia experiencia en redes fijas y móviles, en telefonía móvil, y en sistemas de transmisión de datos hacen de Ericsson la compañía líder a nivel mundial entre las que suministran servicios de telecomunicaciones.

Ericsson Infocom España S.A.  
Retama 1.  
28045 Madrid.

Para más información llamar  
al teléfono 902 168 168 ó  
consultar en Internet: [www.ericsson.es](http://www.ericsson.es)

LZTE 50567 RA