



IP Office

Modelos de ejercicios de Voicemail
Pro

© 2006 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Aviso

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

Renuncia sobre la documentación

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

Renuncia relativa a los enlaces o vínculos

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

Licencia

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

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

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

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

Derechos de autor

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

Componentes de otros fabricantes

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

<http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Intervención contra fraude para proteger a Avaya

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

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

Marcas comerciales

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

Información sobre la documentación

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

Asistencia al cliente de Avaya

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

Contenido

1. Introducción

1.1 Configuración del sistema.....	8
1.2 Modelos de ejercicios.....	9

2. Ejercicios

2.1 Creación de un nuevo módulo.....	12
2.2 Uso de la función de tiempo de espera de menú.....	14
2.3 Uso del carácter comodín ? en un menú.....	15
2.4 Uso del carácter comodín \$ en un menú.....	17
2.5 Grabación de avisos de entrada.....	18
2.6 Uso de una acción genérica.....	21
2.7 Uso de una acción Inicio para reiniciar el flujo de llamadas	23
2.8 Uso de una acción Pregunta con voz.....	25
2.9 Uso de la función Anuncio privado.....	28
2.10 Recolección de mensajes de un grupo	30
2.11 Uso de la acción Lista de llamadas.....	32
2.12 Uso del Editor de condiciones.....	34
2.13 Uso de variables definidas por el usuario.....	38
2.14 Módulos de reutilización y regreso al módulo.....	42
2.15 Creación de una operadora para un grupo de búsqueda	46
2.16 Uso de una acción Posición de la cola.....	48
2.17 Inserción de una acción ETA de la cola.....	49
2.18 Mensaje Todavía en cola.....	50
2.19 Remisión de mensajes a usuarios múltiples.....	51
2.20 Creación de una operadora personal para un usuario	52
2.21 Uso de un punto de inicio predeterminado.....	53
2.22 Uso de una acción de transferencia asistida.....	54
2.23 Uso de la acción Reproducir el menú de configuración	56
2.24 Uso de la acción Activación de alarma.....	57
2.25 Uso de un punto de inicio de regreso de llamada.....	58
2.26 Uso de la acción Reloj.....	59
2.27 Uso de una acción Enviar marcación.....	60
2.28 Uso de campañas.....	61
2.29 Recolección de resultados de una campaña.....	65
2.30 Tabla NameWAVs.....	68
Index	0

Capítulo 1.

Introducción


1. Introducción

Estos ejercicios están destinados a toda persona que necesite aprender a configurar y personalizar buzones de Voicemail Pro. Se presupone que el usuario cuenta con un buen nivel de conocimientos sobre telefonía e IP Office Manager.

Si realiza los ejercicios de forma secuencial, adquirirá los siguientes conocimientos:

- Configuración de la operadora automática.
- Enrutamiento de llamadas hacia la operadora automática.
- Uso de las diferentes opciones de menú.
- Regrabación de avisos por vía telefónica.
- Uso de módulos y formas de acceso telefónico.
- Reutilización de módulos en otros flujos de llamadas.
- Configuración de condiciones.
- Personalización de flujo de llamadas para usuarios que recolectan y dejan mensajes.
- Personalización de mensajes y acciones disponibles para llamadas en cola de espera.
- Utilización de campañas para que Voicemail Pro actúe como centro automático de atención telefónica.



Notas

1. Algunas pantallas capturadas han sido levemente modificadas para una mayor claridad de los flujos de llamadas. Estas modificaciones no inciden en la realización del ejercicio.
2. Los flujos de llamadas utilizados en estos ejercicios son meramente ilustrativos y no reflejan el funcionamiento de la operadora automática y otras funciones de correo de voz de un cliente real.
3. Es posible descargar un archivo .zip con los ejercicios. Para más información, consulte los [Modelos de ejercicios](#) .

1.1 Configuración del sistema

Recomendamos que, en la medida de lo posible, conserve los valores de configuración predeterminados de IP Office.

Con IP Office Manager, configure los siguientes usuarios y grupos en el sistema IP Office. Al igual que con una instalación real de un correo de voz para un cliente, es indispensable configurar correctamente los usuarios y los grupos antes de instalar el correo de voz. Los buzones del servicio de correo de voz se basan en los nombres de los grupos de búsqueda y usuarios; por lo tanto, si se modifica un nombre, se creará un nuevo buzón.

1. Inicie IP Office Manager y reciba la configuración de IP Office.
2. Edite los  Usuarios (y, de resultar necesario, las  Extensiones) a fin de tener dos usuarios de terminales digitales tal como se muestra en la tabla. Los valores de configuración de las restantes extensiones no revisten tanta importancia.

Extensión	Nombre de usuario
207	Pedro Reyes
208	Marcela Ruiz

3. Edite los valores de configuración del  Grupo de búsqueda para crear los siguientes grupos.

Grupo	ID	Tipo	Miembros
Recepción	300	Secuencial	207
Ventas	301	Secuencial	208
Asistencia técnica	302	Secuencial	207, 208
Cuentas	303	Secuencial	207, 208


4. Combine los cambios de configuración.
5. Realice llamadas de prueba a las extensiones y grupos para verificar que la configuración sea correcta.

Equipos requeridos


Para obtener información acerca de los requisitos de instalación y equipos, consulte la guía de instalación y mantenimiento de Voicemail Pro.

1.2 Modelos de ejercicios

Es posible descargar un archivo comprimido del modelo de ejercicio mencionado en este documento desde <http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase/ipoffice/general/vmpro/index.htm>.

-  Realice este procedimiento únicamente en un equipo de prueba. Si existe un módulo con el mismo nombre, se lo sobrescribirá al importar los contenidos del archivo comprimido.

Para importar un modelo de ejercicio:

1. Abra el cliente Voicemail Pro.
2. En el menú Archivo, seleccione Importar o exportar.
3. Seleccione Importar flujos de llamadas.
4. Haga clic en Siguiente.
5. En el campo Importar datos, ¿de qué archivo? haga clic en  Examinar.
6. Seleccione la carpeta voicemail_pro_exercises_callflows.
7. Seleccione el módulo de ejercicios a importar.
8. La tabla muestra detalles del nombre de archivo y el ejercicio relacionado.
9. Haga clic en Abrir. Regresará a la ventana Importar o exportar flujos de llamadas.
10. Haga clic en Siguiente. A continuación se muestran detalles del módulo seleccionado.
11. Haga clic en Finalizar. Se importará el flujo de llamadas seleccionado.
12. Haga clic en Cerrar.

Capítulo 2.

Ejercicios

2. Ejercicios

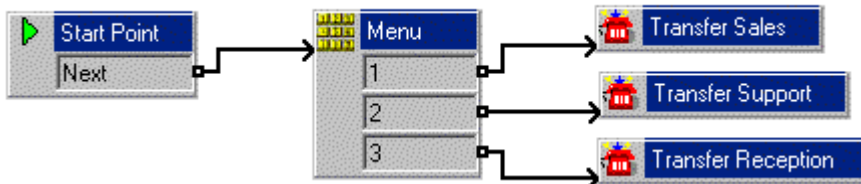
2.1 Creación de un nuevo módulo

En este ejercicio, aprenderá a utilizar Voicemail Pro para agregar una función de operadora automática básica. En el ejercicio, creará una operadora automática que brindará a la persona que llama distintas opciones de menú para la transferencia de la llamada al grupo de Ventas, Asistencia técnica o Recepción.

a. Configuración del flujo de llamadas

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Modules > AutoAttend



- Desde Inicio > Programas > IP Office, abra Voicemail Pro.
- Haga clic con el botón derecho del mouse sobre Módulos y seleccione Agregar.
- En el campo Nombre, ingrese *Operadora automática* y haga clic en Aceptar. El punto de inicio se mostrará en el panel Detalles.
- Es necesario agregar un menú al punto de inicio.
 - Haga clic en la acción Punto de inicio para seleccionarla.
 - Haga clic en el icono Acciones básicas y seleccione Menú.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
- Es necesario agregar las opciones de menú 1, 2 y 3.
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre la acción Menú y seleccione Propiedades.
 - En la ficha Tonos de teclado, marque *1, 2 y 3*, a continuación, haga clic en Aceptar. Los tonos de teclado deben ser únicos pues el número 5 tendrá prioridad sobre 555.
- Es necesario agregar las ubicaciones de transferencia de Ventas, Asistencia técnica y Recepción.
 - Haga clic en el icono Acciones de telefonía y seleccione Transferir.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar una acción.
 - Abra las Propiedades para la acción Transferir haciendo doble clic sobre la acción Transferir.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a Transferir a ventas.
 - Seleccione la ficha Específico. Ingrese *Ventas* (o 301) como destino.
 - Seleccione Aceptar.
- Repita el paso 6 para crear una acción de transferencia para Asistencia técnica (302) y Recepción (300).
- Es preciso conectar las acciones.
 - Haga clic en el icono Conexión de la barra de herramientas, conecte el resultado Siguiendo del punto de inicio y arrástrelo hasta el Menú.
 - Las opciones del menú deben conectarse con las ubicaciones de transferencia. Haga clic en el icono Conexión y conecte *1* con Transferir a ventas.
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte *2* con Transferir a asistencia técnica.
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte *3* con Transferir a asistencia técnica.
- Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
 - Elija Sí para establecer los cambios como permanentes.

b. Creación de un código de acceso interno

Esta parte del ejercicio ilustra cómo agregar un código de acceso del sistema. Este código de acceso le permite realizar llamadas de prueba a la operadora automática.

1. En IP Office Manager, agregue el siguiente código de acceso: El ejemplo utiliza *90, pero se puede utilizar cualquier código de acceso.

Campo	Ingresar
Código	*90
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Atención automática"
ID de grupo de línea	0

2. Guarde y combine la configuración en la unidad IP Office.
3. Pruebe el código de acceso marcando *90 desde cualquier extensión diferente de 207.
 - Presione 3; será transferido al grupo Recepción (en este ejemplo, la extensión 207).

c. Creación de enrutamiento de llamadas externas

Esta parte del ejercicio describe los pasos necesarios para establecer que todas las llamadas de voz entrantes se transfieran a la operadora automática creada en el ejercicio anterior. Para hacerlo, es necesario modificar la ruta para llamadas entrantes definida de forma predeterminada para las llamadas de voz.

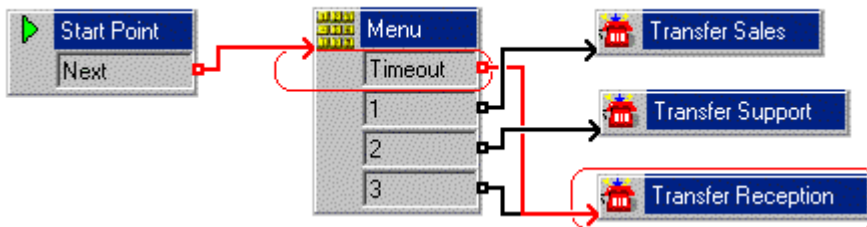
1. En IP Office Manager, seleccione la Ruta para llamadas entrantes predefinida para Cualquier voz. El Destino está definido como el grupo Principal.
2. Cambie el Destino a *VM: Operadora automática*.
3. Haga clic en Aceptar.
4. Guarde y envíe la configuración a la unidad IP Office.
5. Si tiene configurado un teléfono externo, realice una llamada entrante.
 - Presione 3; será transferido al grupo Recepción (en este ejemplo, la extensión 207).




2.2 Uso de la función de tiempo de espera de menú

En esta parte del ejercicio, aprenderá a agregar una opción Tiempo de espera al menú para la transferencia de Llamadas a Recepción. Cuando una persona que llama no efectúa una selección con los tonos del teclado, se lo transfiere al grupo Recepción.

Al finalizar el proceso, el flujo de Llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.

Modules > AutoAttend

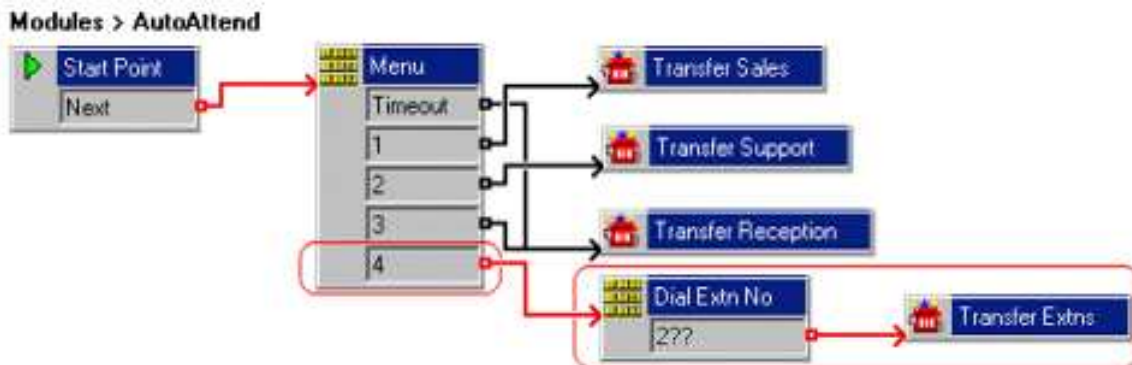


1. La opción Tiempo de espera debe agregarse a la acción Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción  Menú.
 - Seleccione la ficha Tonos de teclado. Marque la opción Esperar por una pulsación de tecla hasta e ingrese 8 .
 - Seleccione Aceptar. La acción Menú ya tiene un resultado Tiempo de espera .
2. Conecte el resultado Tiempo de espera con  Transferir Recepción.
3. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
 - Elija Sí para establecer los cambios como permanentes.
4. Pruebe el nuevo elemento del menú.
 - Desde una extensión diferente a la 207, realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90.
 - Luego de 8 segundos, el sistema lo transferirá a la extensión 207.

2.3 Uso del carácter comodín ? en un menú

Las personas que llaman pueden tener la opción de marcar la extensión del usuario con el que desean comunicarse. Para ello, es necesario agregar al menú una secuencia de tonos. Esta parte del ejercicio describe el proceso de inserción de una secuencia de tonos.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



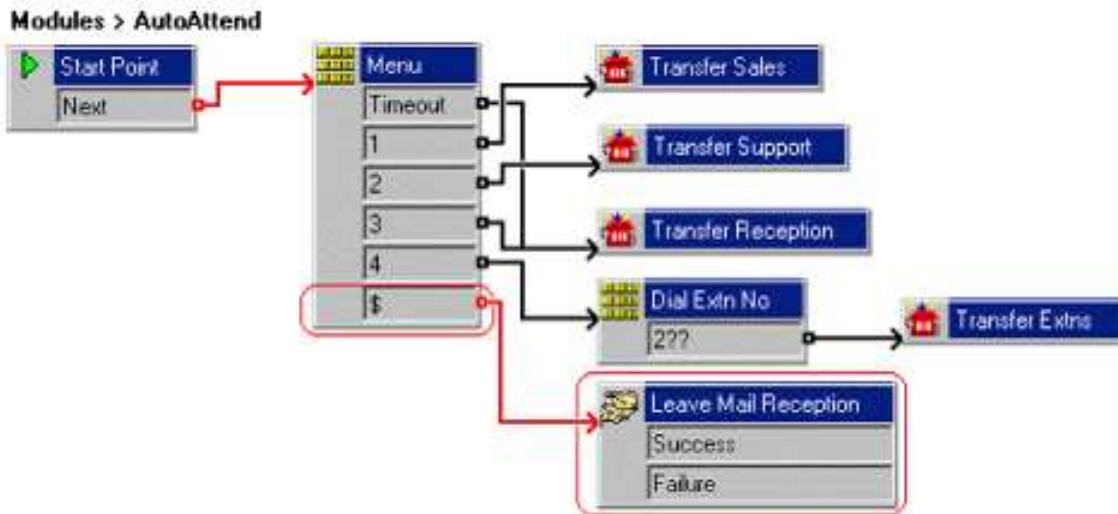
1. Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, seleccione 4 y haga clic en Aceptar.
2. Es necesario agregar una acción Menú que contenga la opción de tono de teclado 2??. La opción de tono de teclado 2?? debe agregarse en un menú separado, dado que ya existe una opción 2 en el primer menú, que tendría prioridad sobre 2?? si ambas estuvieran en el mismo menú.
 - Haga clic en el icono Acciones básicas y seleccione Menú.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva acción Menú.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Nº de extensión de marcado*.
 - En la ficha Tonos de teclado, haga clic en el icono Agregar. Se abrirá la ventana Agregar secuencia de tonos.
 - En el campo Secuencia, ingrese 2??
 - Haga clic en Aceptar dos veces.
3. Es necesario agregar una nueva acción Transferir.
 - Haga clic en el icono Acciones de telefonía y seleccione Transferir.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva acción Transferir.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Ext. de transferencia*.
 - En la ficha Específico, haga clic en el icono Examinar. Se abrirá la ventana Entradas posibles.
 - Seleccione Variables definidas por el sistema.
 - Haga clic en la flecha Variables definidas por el sistema y seleccione "*\$KEY*" contiene la última serie de DTMF.
 - Haga clic en Aceptar dos veces.
4. Las acciones deben conectarse. Haga clic en el icono Conexión y realice las siguientes conexiones:
 - 4 con Nº de extensión de marcado.
 - 2?? con Ext. de transferencia.
5. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
6. Pruebe el nuevo elemento del menú.
 - Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90.
 - Marque 4.

-
- Ingrese un número de extensión (diferente de la extensión desde la que llama). Será transferido a esa extensión.

2.4 Uso del carácter comodín \$ en un menú

Es posible agregar tonos de teclado que permitan a la persona que llama dejar un mensaje si no seleccionan una opción válida desde la operadora automática. En este ejemplo, el mensaje se dejará en el buzón del grupo Principal, que se utiliza para las extensiones de recepcionista.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.





- Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, haga clic en el icono Agregar. Se abrirá la ventana Agregar secuencia de tonos.
 - Ingrese \$ en el cuadro Secuencia.
 - Haga clic en Aceptar dos veces.
- Es necesario agregar una nueva acción Dejar correo.
 - Haga clic en el icono Acciones del buzón y seleccione Dejar correo.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva acción Dejar correo.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Dejar correo a recepción*.
 - En la ficha Específico, seleccione Buzón e ingrese *Recepción*.
 - Haga clic en Aceptar.
- Es preciso conectar las acciones.
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte \$ con *Dejar correo a recepción*.
- Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
- Pruebe el nuevo elemento del menú.
 - Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90.
 - Ingrese un número incorrecto, por ejemplo uno no incluido en el menú. El sistema de correo de voz esperará 5 segundos por si el usuario desea ingresar otros dígitos. Una vez transcurridos los 5 segundos, realizará la acción posterior a la conexión del resultado \$. En este caso, dará la opción de dejar un mensaje para el grupo Recepción.

2.5 Grabación de avisos de entrada

El sistema permite grabar y reproducir un aviso a las personas que llaman para informarles de las acciones disponibles. Las grabaciones se guardarán como archivos .wav en la carpeta WAV de Voicemail Pro. La ruta predeterminada es *C:\Archivos de programa\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VM\WAVS*.

a. Grabación del aviso






En esta parte del ejercicio, aprenderá a crear un aviso y a configurar el módulo *Operadora automática* para reproducir el aviso como Aviso de entrada para la acción Menú.

1. Seleccione el módulo Operadora automática.
2. Es necesario grabar el aviso y asociarlo con la acción Menú. Abra las Propiedades de la acción  Menú.
3. En la ficha Avisos de entrada, haga clic en el icono  Agregar un aviso. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.



4. Se grabará el mensaje del aviso. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Bienvenido a Avaya. Presione 1 para Ventas, 2 para Asistencia técnica, 3 para Recepción o 4 si desea marcar una extensión. De lo contrario, espere para recibir asistencia. Gracias"*.

Para grabar el mensaje:

- Haga clic en la flecha ¿Qué dispositivo multimedia desea utilizar? y seleccione Auricular de telefonía.
 - En el campo Extensión, ingrese el número de extensión desde el que desea realizar la grabación.
 - En el campo Seleccione un archivo o ingrese un nuevo nombre de archivo, ingrese *attendant.wav*.
 - Seleccione  Grabar. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se le solicitará que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione  Detener.
 - Para reproducir el mensaje, haga clic en  Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione  Grabar.
 - Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
5. Seleccione Cerrar y, a continuación, Aceptar.
 6. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
 7. Pruebe el nuevo aviso.
 - Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90. Se reproducirá el archivo *attendant.wav*.

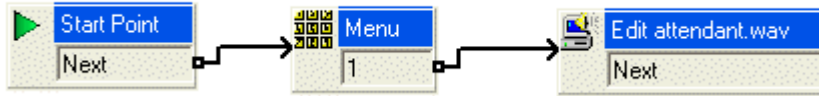
Nota

- Si existe una opción Tiempo de espera en el menú, el tiempo de espera comenzará cuando se hayan reproducido todos los archivos .wav ingresados en la ficha Avisos de entrada.

b. Configuración del módulo Grabaciones

En esta parte del ejercicio, aprenderá a crear un módulo que contenga los archivos .wav previamente grabados. Estos archivos pueden modificarse fácilmente mediante un teléfono de resultar necesario. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Modules > Recordings



- Es necesario crear un nuevo módulo.
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre Módulos; a continuación, haga clic en Agregar. Se abrirá la ventana Agregando un nuevo punto de inicio.
 - En el campo Nombre, ingrese *Grabaciones*.
 - Haga clic en Aceptar.
 - Abra las Propiedades del Punto de inicio en el panel de detalles.
 - Al ingresar en el módulo marcando un acceso directo, deberá ingresar un código de acceso. Este código de acceso es el Pin ingresado en la acción Punto de inicio. En la ficha General, ingrese *1234* en el campo Pin.
 - Haga clic en Aceptar.
- Es necesario agregar una nueva acción Menú.
 - Haga clic en el icono Acciones básicas y seleccione Menú.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre la acción Menú y seleccione Propiedades.
 - En la ficha Tonos de teclado, marque 1.
 - Haga clic en Aceptar.
- Es necesario agregar una acción Editar lista de reproducciones.
 - Haga clic en el icono Acciones de configuración y seleccione Editar lista de reproducciones.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre la acción Editar lista de reproducciones y seleccione Propiedades.
 - Haga clic en la ficha General. En el campo Nombre del token, ingrese *Editar attendant.wav*.
 - Haga clic en la ficha Específico.
 - En el campo Ruta del archivo, haga clic en Examinar. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - En el campo Seleccione un archivo o ingrese un nuevo nombre de archivo, haga clic en Examinar.
 - Seleccione el archivo .wav denominado *attendant.wav*.
 - Haga clic en Abrir. Regresará a la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Haga clic en Cerrar. Regresará a las propiedades de la ventana Editar lista de reproducciones.
 - Haga clic en Aceptar.
- Las acciones deben conectarse. Haga clic en el icono Conexión y realice las siguientes conexiones:
 - Punto de inicio con la acción Menú.
 - 1 con la acción Editar lista de reproducciones.
- Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.

c. Inserción de un código de acceso al módulo Grabaciones

En esta parte del ejercicio, agregará un código de acceso que le permitirá acceder a este punto de inicio desde cualquier extensión.

1. En IP Office Manager, agregue el siguiente código de acceso al sistema:

Campo	Introduzca:
Código	*80
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Grabaciones"
ID de grupo de línea	0

2. Guarde y combine la configuración en IP Office.

d. Prueba del módulo Grabaciones

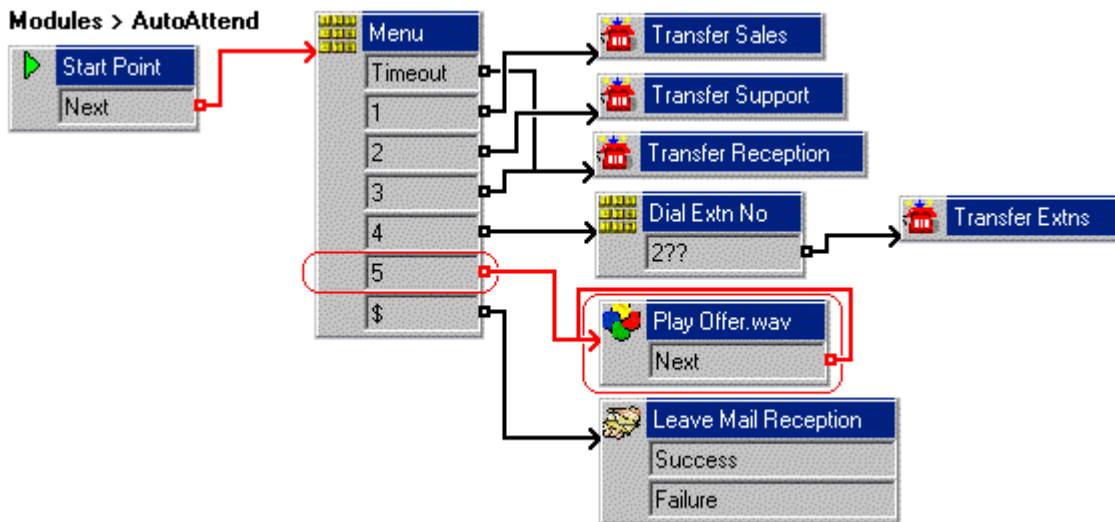
Es necesario comprobar que el código de acceso *80 efectivamente lo conecte al módulo Grabaciones.

1. Marque *80 desde cualquier extensión.
2. Ingrese el PIN 1234
3. Presione 1.
 - Escuchará el aviso.

2.6 Uso de una acción genérica








Las personas que llaman pueden tener la opción de escuchar un mensaje específico, como por ejemplo detalles de la última oferta de ventas. Esta parte del ejercicio mostrará cómo agregar un tono de teclado al módulo Operadora automática. Se utilizará una conexión en bucle para repetir la grabación de forma continua.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.




- Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, seleccione 5 y haga clic en Aceptar.
- Es necesario agregar una nueva acción Genérica.
 - Haga clic en el icono Acciones básicas y seleccione Genérica.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva acción Genérica.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Reproducir offer.wav*.
- Se grabará el mensaje con la última oferta de ventas. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Últimas ofertas de Avaya: 50% de descuento en todos los productos hasta fin de mes. Comuníquese con su gerente de cuenta para más información"*. Para grabar el mensaje:
 - En la ficha Avisos de entrada, seleccione el icono Agregar un aviso. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Haga clic en la flecha ¿Qué dispositivo multimedia desea utilizar? y seleccione Auricular de telefonía.
 - En el campo Extensión, ingrese el número de extensión desde el que desea realizar la grabación.
 - En el campo Seleccione un archivo o ingrese un nuevo nombre de archivo, ingrese *offer.wav*.
 - Seleccione Grabar. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se le solicitará que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione Detener.
 - Para reproducir el mensaje, seleccione Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione Grabar.
 - Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
 - Haga clic en Cerrar.
- Es preciso conectar las acciones.
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte 5 con *Reproducir offer.wav*.
 - La opción Reproducir offer.wav Siguiente debe conectarse con la opción Reproducir offer.wav. De este modo, la acción se repetirá hasta que la persona que realiza la llamada cuelgue. Haga clic en el icono Conexión y conecte Siguiente con el inicio de *Reproducir offer.wav*.
- Será preciso volver a grabar el archivo attendant.wav a fin de que incluya el nuevo tono de marcado en la lista de

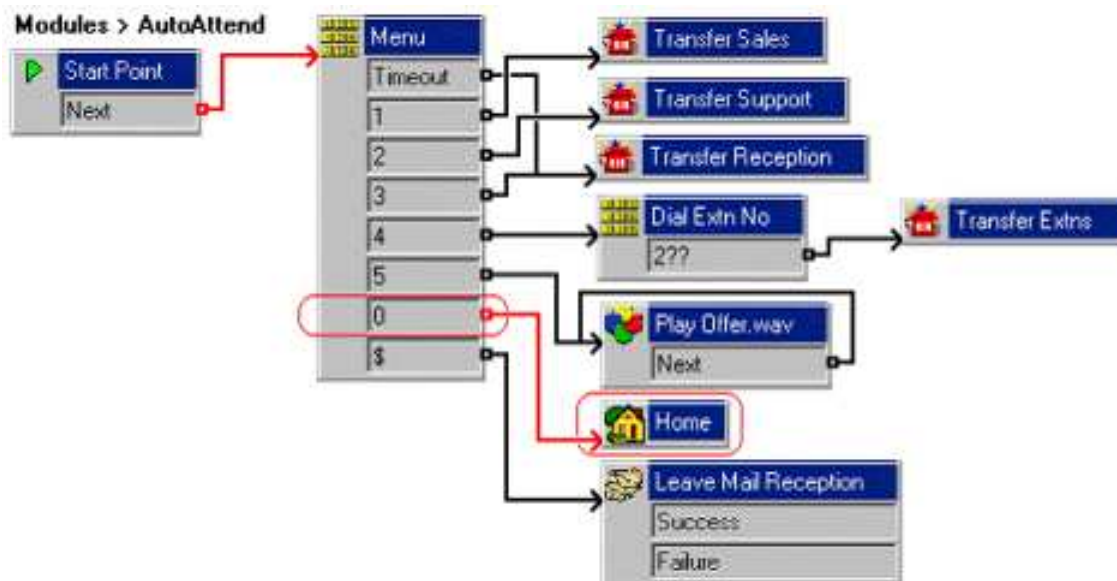
opciones. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Bienvenido a Avaya. Presione 1 para Ventas, 2 para Asistencia técnica, 3 para Recepción, 4 para marcar una extensión o 5 para escuchar la última oferta de ventas. De lo contrario, aguarde para recibir asistencia. Gracias"*. Para volver a grabar el mensaje:

- Seleccione el módulo Grabaciones.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción  Editar attendant.wav.
 - Abra la ficha Específico.
 - En el campo Ruta del archivo, haga clic en  Examinar. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Seleccione  Grabar. El sistema le informará: *"Está por grabar sobre el archivo 2attendant.wav. ¿Desea continuar?"* Haga clic en Sí. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se solicitará al usuario que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione  Detener.
 - Para reproducir el mensaje, seleccione  Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione  Grabar.
 - Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
 - Haga clic en Cerrar.
6. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
7. Pruebe el nuevo elemento del menú.
- Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90. Se reproducirá el archivo *attendant.wav*.
 - Marque 5 para escuchar el archivo *offer.wav*. Las grabación se repetirá hasta la finalización de la llamada.

2.7 Uso de una acción Inicio para reiniciar el flujo de llamadas

Es posible agregar una opción a fin de que la persona que llama pueda escuchar el aviso nuevamente. Esta parte del ejercicio le mostrará cómo utilizar una acción  Inicio para que la persona que llama pueda regresar al inicio del módulo.


Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



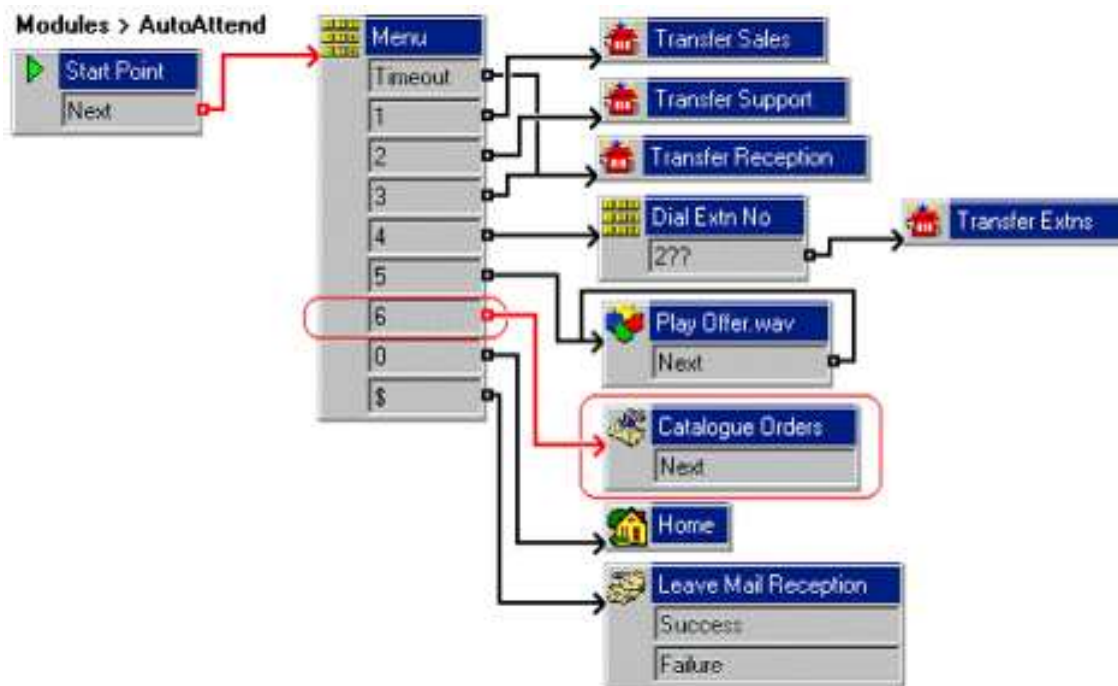
- Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción  Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, marque 0 y, a continuación, seleccione Aceptar.
- Es necesario agregar una nueva acción Inicio.
 - Haga clic en el icono  Acciones básicas y seleccione  Inicio.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
- Es preciso conectar las acciones.
 - Haga clic en el icono  Conexión y conecte 0 con  Inicio.
- Será preciso volver a grabar el archivo attendant.wav a fin de que incluya el nuevo tono de marcado en la lista de opciones. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Bienvenido a Avaya. Presione 1 para Ventas, 2 para Asistencia técnica, 3 para Recepción, 4 para marcar una extensión o 5 para escuchar la última oferta de ventas. También puede aguardar para recibir asistencia o presionar 0 para escuchar las opciones nuevamente. Gracias"*. Para volver a grabar el mensaje:
 - Seleccione el módulo Grabaciones.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción  Editar attendant.wav.
 - Abra la ficha Específico.
 - En el campo Ruta del archivo, haga clic en  Examinar. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Seleccione  Grabar. El sistema le informará: *"Está por grabar sobre el archivo attendant.wav. ¿Desea continuar?"* Haga clic en Sí. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se le solicitará que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione  Detener.
 - Para reproducir el mensaje, seleccione  Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione  Grabar.
 - Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
 - Haga clic en Cerrar.
- Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
- Pruebe el nuevo elemento del menú.










-
- Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90. Se reproducirán las opciones del menú de la operadora automática.
 - Marque 0 para escuchar las opciones nuevamente.

2.8 Uso de una acción Pregunta con voz

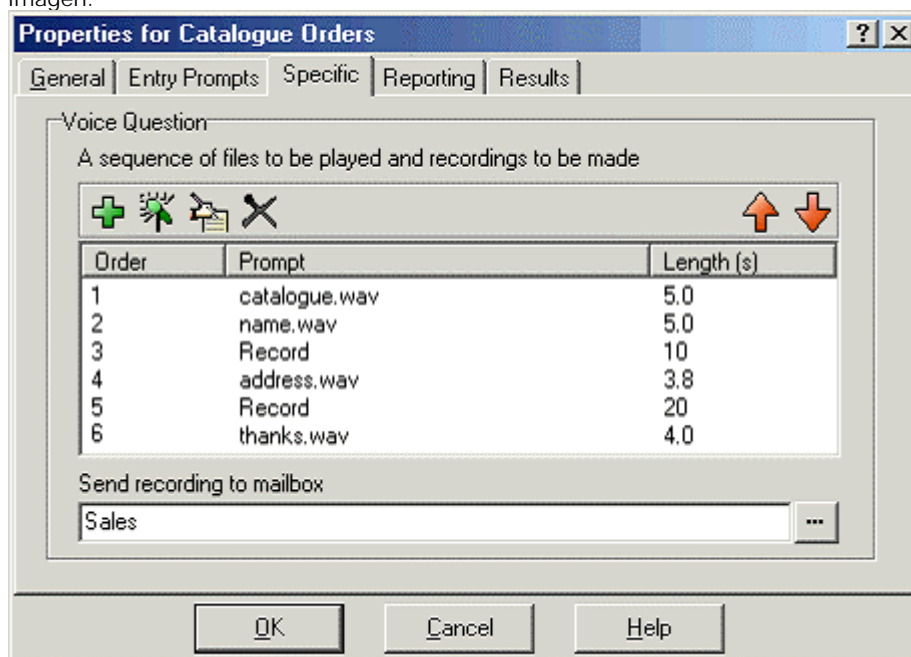
El sistema permite agregar una opción para que las personas que llaman puedan dejar un mensaje en respuesta a avisos pregrabados. La acción  Pregunta con voz se utiliza para crear este proceso de "entrevista". En este ejemplo, la acción solicita a la persona que llama información relativa a dónde desea recibir un catálogo. Se realizan distintas grabaciones, que se reproducirán de forma secuencial a la persona que llama.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



- Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción  Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, marque 6 y, a continuación, seleccione Aceptar.
- Es necesario agregar una nueva acción Pregunta con voz.
 - Haga clic en el icono  Acciones del buzón y seleccione  Pregunta con voz.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción  Pregunta con voz.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Órdenes de catálogos*.
- Se requiere una grabación, que informará a la persona que llama qué es lo que debe hacer. El mensaje puede ser del siguiente tipo: *"Siga las instrucciones para grabar su nombre y dirección, y le enviaremos nuestro catálogo."* Para grabar el mensaje:
 - En la ficha Específico, haga clic en  Agregar un aviso. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Haga clic en la flecha ¿Qué dispositivo multimedia desea utilizar? y seleccione Auricular de telefonía.
 - En el campo Extensión, ingrese el número de extensión desde el que desea realizar la grabación.
 - En el campo Seleccione un archivo o ingrese un nuevo nombre de archivo, ingrese *catalogue.wav*.
 - Seleccione  Grabar. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se le solicitará que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione  Detener.
 - Para reproducir el mensaje, seleccione  Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione  Grabar.
 - Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
 - Haga clic en Cerrar.
- Se requerirá una grabación que solicite el nombre de la persona que llama y el de su empresa. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Diga su nombre completo y el nombre de su empresa. Presione # para continuar"*.

- Haga clic en el icono y guarde name.wav.
 - Haga clic en Cerrar.
 - Haga clic en el icono Grabar respuesta, ingrese 10 y seleccione Aceptar.
5. Se requerirá una grabación que solicite la dirección de entrega. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Indique su dirección completa. Presione # para continuar"*.
- Haga clic en el icono y grabe address.wav.
 - Haga clic en Cerrar.
 - Haga clic en el icono Grabar respuesta, ingrese 10 y seleccione Aceptar.
6. Se requiere una grabación para agradecer a la persona que llama. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Muchas gracias, le enviaremos el catálogo a la dirección indicada"*.
- Haga clic en el icono y guarde thanks.wav.
 - Haga clic en Cerrar.
7. Se abrirán las propiedades de la ventana Órdenes de catálogos.
- Verifique que la secuencia de archivos a reproducir y las grabaciones a realizar figuren tal como se muestra en la imagen.



- En Enviar la grabación al buzón de correo, ingrese *Ventas*. Los mensajes se guardarán en el buzón de correo de voz del grupo Ventas.
 - Haga clic en Aceptar.
8. Es preciso conectar las nuevas acciones.
- Haga clic en el icono Conexión y conecte 6 con Órdenes de catálogos.
9. Será preciso volver a grabar el archivo attendant.wav a fin de que incluya el nuevo tono de marcado en la lista de opciones. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Bienvenido a Avaya. Presione 1 para Ventas, 2 para Asistencia técnica, 3 para Recepción, 4 para marcar una extensión o 5 para escuchar la última oferta de ventas. Si desea solicitar un catálogo, presione 6; aguarde para solicitar asistencia adicional o presione 0 para escuchar las opciones nuevamente. Gracias"*. Para volver a grabar el mensaje:
- Seleccione el módulo Grabaciones.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción Editar attendant.wav.
 - Abra la ficha Específico.
 - En el campo Ruta del archivo, haga clic en Examinar. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Seleccione Grabar. El sistema le informará: *"Está por grabar sobre el archivo attendant.wav. ¿Desea continuar?"* Haga clic en Sí. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se le solicitará que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione Detener.
 - Para reproducir el mensaje, seleccione Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione Grabar.



- Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
- Haga clic en Cerrar.
- Haga clic en Aceptar.

10. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.

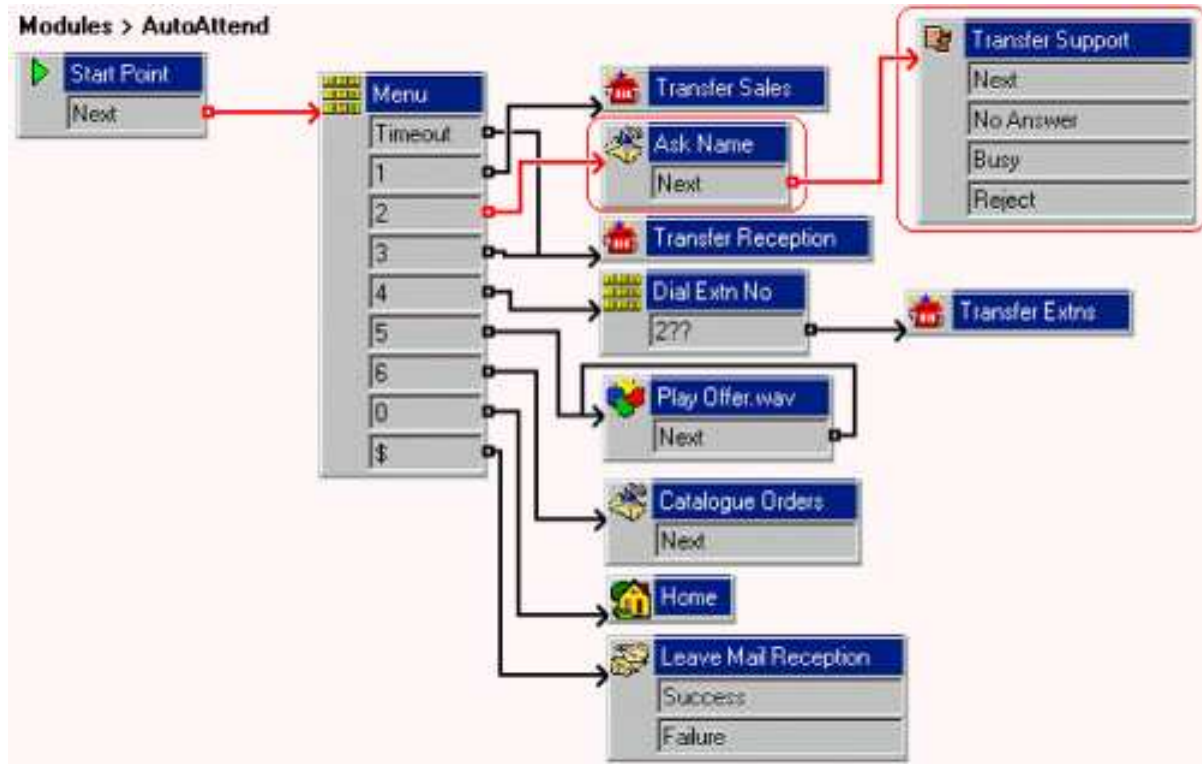
11. Pruebe el nuevo elemento del menú.












- Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90.
- Marque 6 para acceder a la acción Pregunta con voz. Cuando el sistema lo indique, grabe su nombre y dirección.







2.9 Uso de la función Anuncio privado

En este ejercicio aprenderá a registrar el nombre de la persona que llama mediante la función  Pregunta con voz. A continuación, con la función  Anuncio privado, podrá transferir la grabación directamente a la persona del grupo de búsqueda de asistencia técnica que atienda la llamada. Luego de escuchar la grabación, esta persona podrá optar por responder o rechazar la llamada.


Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



1. Es preciso eliminar la acción  Transferir a asistencia técnica.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - En el panel Detalles, haga clic en la acción  Transferir a asistencia técnica.
 - Presione Borrar. Se eliminará la acción y su vinculación con el menú.
2. Es necesario agregar una nueva acción de  Pregunta con voz.
 - Haga clic en el icono  Acciones del buzón y seleccione  Pregunta con voz.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción  Pregunta con voz.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Preguntar nombre*.
3. Se requiere una grabación que solicite el nombre a la persona que llama. En el ejercicio 8 (Uso de una acción Pregunta con voz), se grabó un mensaje del tipo: "Diga su nombre completo y el nombre de su empresa". Puede usar la misma grabación para esta acción.
 - En la ficha Específico, haga clic en  Agregar un aviso. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Haga clic en el icono de la carpeta de exploración Seleccione un archivo o ingrese un nuevo nombre de archivo .
 - Seleccione Name.wav y, a continuación, haga clic en Abrir.
 - Haga clic en Cerrar.
 - Agregue la duración máxima de la grabación (en segundos). Haga clic en el icono  Grabar respuesta, ingrese 70y, a continuación, haga clic en Aceptar.
 - Haga clic en Aceptar.
4. Es necesario agregar una nueva acción Anuncio privado.
 - Haga clic en el icono  Acciones de telefonía y seleccione  Anuncio privado.

- Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva acción  Anuncio privado.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Transferir a asistencia técnica*.
 - Haga clic en la ficha Específico. En el campo Reproducir grabación para, ingrese *Asistencia técnica*.
 - Haga clic en Aceptar.
5. Es preciso conectar las nuevas acciones. Haga clic en el icono  Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
-  Preguntar nombre.
 - Siguiendo (debajo de  Preguntar nombre) con .
6. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
7. Compruebe el elemento de menú modificado. Utilice cualquier extensión con excepción de la 207. La extensión 207 corresponde a un miembro del grupo de asistencia técnica, y sonará cuando su llamada sea transferida.
- Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90.
 - Marque 2. Grabe su nombre y el de su empresa cuando se le indique/después del tono. Se lo transferirá automáticamente al grupo Asistencia técnica.
 - La extensión 207 sonará. Responda la llamada. Escuchará los detalles de la persona que llama y la empresa.
 - Presione 1 para aceptar la llamada. Para rechazar la llamada, cuelgue.

Nota

- Los resultados de las acciones  Anuncio privado pueden usarse para brindar servicios alternativos a la persona que llama en caso de que su llamada sea rechazada, no sea contestada, etc.

2.10 Recolección de mensajes de un grupo

En el ejercicio Uso de una acción Pregunta con voz, una persona dejó un mensaje para el grupo Ventas. Este ejercicio analiza la forma en que los usuarios pueden recibir un indicador de mensaje en espera para mensajes de grupo y recoger esos mensajes.

De forma predeterminada, no se enviará ningún indicador de mensaje en espera para los mensajes del grupo de búsqueda. El administrador del sistema deberá determinar quién debe recibir este indicador de mensaje y luego configurarlo.

- Si bien no es necesario que las personas que reciben el indicador de mensaje en espera sean miembros del grupo, quienes no sean miembros del grupo sólo podrán acceder al buzón y recoger los mensajes si el buzón cuenta con un código de acceso.

Habilitación del indicador de mensaje en espera de grupo

Los mensajes en espera del grupo de búsqueda para un usuario individual se configuran agregando el nombre del grupo a los Números fuente del usuario.

Para configurar un indicador de mensaje en espera de grupo para un usuario:

1. En IP Office Manager, reciba la configuración del sistema IP Office.
2. Busque al usuario y haga doble clic sobre la entrada para ver sus valores de configuración.
3. Haga clic en la ficha Números fuente.
4. Con el botón derecho del mouse, haga clic en el panel y seleccione Agregar.
5. En el campo Número de teléfono, ingrese la letra H seguida del nombre del grupo. En el ejercicio, ingrese HVentas.
6. Haga clic en Aceptar.
7. Haga clic en Aceptar.
8. Envíe la configuración al sistema IP Office.

Definición de un código de acceso remoto de grupo

Los miembros del grupo pueden acceder al buzón del grupo sin necesidad de definir o ingresar un código de acceso.

Si un usuario que no es miembro del grupo intenta ingresar al buzón, se le solicitará el código de acceso remoto al buzón o se reproducirá el siguiente mensaje: *"No se ha configurado el acceso remoto para este buzón"*.

Para definir un código de acceso a un buzón de grupo (código de correo de voz):


1. En IP Office Manager, reciba la configuración del sistema IP Office.
2. Busque al usuario y haga doble clic sobre la entrada para ver sus valores de configuración.
3. Haga clic en la ficha Correo de voz.
4. En Código de correo de voz, ingrese un código de acceso que pueda marcarse para el buzón.
5. Ingrese el mismo código en Confirmar contraseña.
6. Haga clic en Aceptar.
7. Envíe la configuración al sistema IP Office.




Recolección de mensajes de un grupo

Si un usuario tiene habilitada la función de indicador de mensaje en espera para el buzón de un grupo, contará automáticamente con distintos métodos de acceso.

- Utilizando cualquiera de los métodos que se indican a continuación, se solicitará los usuarios que no sean miembros del grupo y que hayan recibido un indicador de mensaje en espera que ingresen el número de buzón y, a continuación, el código de acceso. Para dejar sin efecto esta opción, es posible configurar al usuario como miembro del grupo y dejar deshabilitado su estado de membresía.

Teléfonos serie 4400 de Avaya

Estos teléfonos cuentan con una tecla Menu , que permite a los usuarios acceder a los buzones de grupo mediante el procedimiento que se indica a continuación:

1. Presione Menu  | Menú .
2. En la pantalla, seleccione Msjs y, a continuación, Voz. La imagen  sobre cualquiera de los grupos indica que hay mensajes nuevos.
3. El nombre del grupo se muestra junto con la cantidad de nuevos mensajes. Presione la tecla de pantalla contigua para acceder al buzón del grupo.

Avaya Phone Manager

Los usuarios que cuentan con Phone Manager Lite o Pro pueden acceder al buzón del grupo mediante la ficha Mensaje. Esta ficha mostrará el nombre del grupo y la cantidad de nuevos mensajes. Haga clic en el nombre del grupo para acceder al buzón correspondiente.

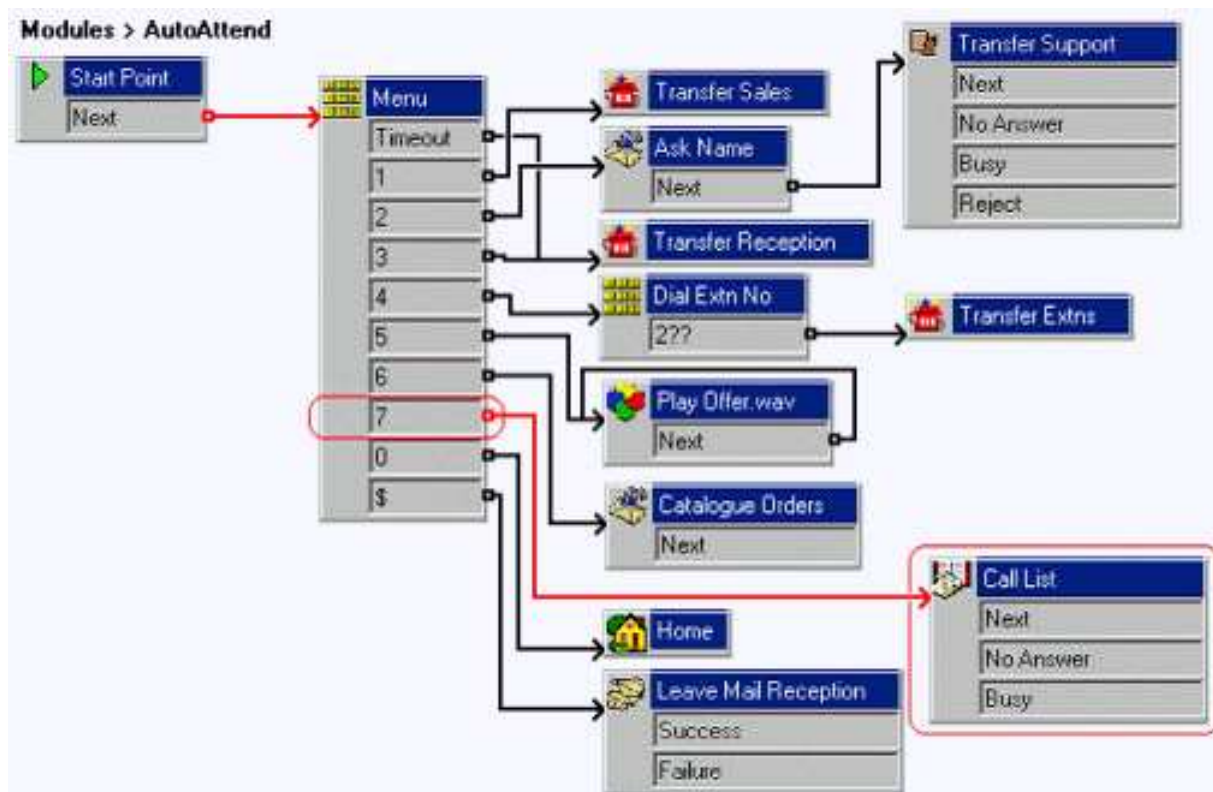
Uso de códigos de acceso y teclas DSS

El sistema permite programar el acceso al buzón de un grupo mediante un código de acceso o una tecla DSS, que utilizan la función de recolección de correo de voz y el número de teléfono "*?NombreDelGrupo*". Por ejemplo, "*?Ventas*".






2.11 Uso de la acción Lista de Llamadas

En este ejercicio, aprenderá a agregar un nuevo tono de marcado al módulo Operadora automática a fin de permitir a las personas que llaman seleccionar el grupo Cuentas. No obstante, en lugar de ser transferida a cualquier miembro del grupo que conteste la llamada, la persona que llama podrá elegir entre una lista de extensiones disponibles.

Al finalizar el proceso, el flujo de Llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.














1. Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Abra las propiedades de la acción Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, seleccione 7 y haga clic en Aceptar.
2. Es necesario agregar una nueva acción Lista de Llamadas.
 - Haga clic en el icono Acciones de telefonía y seleccione Lista de Llamadas.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción Lista de Llamadas.
 - Haga clic en la ficha Específico.
 - En el campo Transferir a grupo, ingrese *Cuentas*.
 - Marque la opción Avisar al usuario con una lista de miembros del grupo.
 - Haga clic en Aceptar.
3. Es preciso conectar las nuevas acciones.
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte 7 con la acción Lista de Llamadas.
4. Será preciso volver a grabar el archivo attendant.wav a fin de que incluya el nuevo tono de marcado en la lista de opciones. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Bienvenido a Avaya. Presione 1 para Ventas, 2 para Asistencia técnica, 3 para Recepción, 4 para marcar una extensión, 5 para escuchar la última oferta de ventas, 6 si desea solicitar un catálogo o 7 para Cuentas. Si desea escuchar las opciones nuevamente, presione 0, o aguarde y será atendido. Gracias"*. Para volver a grabar el mensaje:
 - Seleccione el módulo Grabaciones.
 - Consulte las Propiedades de la nueva acción Editar attendant.wav.
 - Abra la ficha Específico.
 - En el campo Ruta del archivo, haga clic en Examinar. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.

- Seleccione  Grabar. El sistema le informará: ' *Está por grabar sobre el archivo attendant.wav. ¿Desea continuar?*' Haga clic en Sí. El teléfono correspondiente al número de extensión ingresado sonará, y se le solicitará que grabe el aviso.
 - Al finalizar la grabación, seleccione  Detener.
 - Para reproducir el mensaje, seleccione  Reprod.. Si desea volver a grabar el mensaje, seleccione  Grabar.
 - Cuando esté satisfecho con la grabación, cuelgue.
 - Haga clic en Cerrar.
 - Haga clic en Aceptar.
5. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
6. Pruebe el nuevo elemento del menú con cualquier extensión menos 207.
- Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90.
 - Marque 7 para acceder a la acción Lista de llamadas. Se reproducirá la lista de extensiones del grupo Cuentas. El grupo Cuentas contiene las extensiones 207 y 208.
 - Marque la extensión 207.

2.12 Uso del Editor de condiciones

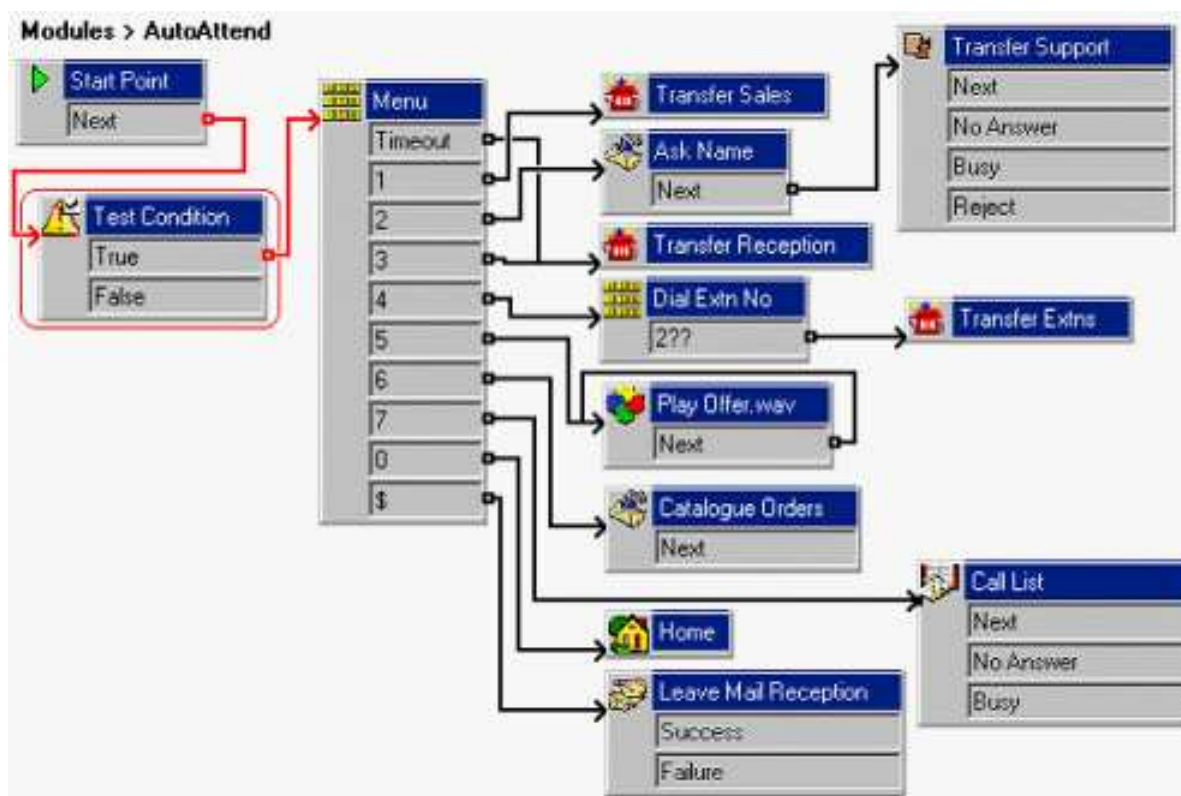
En este ejercicio aprenderá a configurar condiciones a fin de que la operadora automática se utilice únicamente de lunes a viernes de 9 a 18. Fuera de ese horario, se reproducirá un mensaje diferente y se solicitará a las personas que llamen que dejen un mensaje.












a. Creación de condición de horario de operadora

- Haga clic en el icono  Editor de condiciones. Se abrirá la ventana del Editor de condiciones.
- Es necesario crear una condición nueva.
 - Haga clic en el icono  Condición nueva que se encuentra en la barra de herramientas. Se abrirá la ventana Condición nueva.
 - Ingrese el nombre de la nueva condición *Operadora*.
 - Haga clic en Aceptar. Se mostrará el icono  Operadora en la ventana Editor de condiciones.
- Ahora es preciso definir las condiciones según las cuales el módulo Operadora automática se utilizará de lunes a viernes de 9 a 18.
 - Haga clic en el icono  Elementos. A continuación, seleccione  Planificador semanal.
 - Haga clic en  Operadora en la ventana Editor de condiciones. Se agregará el icono Planificador semanal.
 - Haga doble clic sobre el  Planificador semanal para abrir los períodos disponibles dentro de una semana.
 - Marque los días lunes a viernes. No es necesario modificar el horario de inicio y finalización para los días.
 - Haga clic en Aceptar.
- El símbolo  antes de la condición Planificador semanal indica que se utiliza la lógica "AND". Dado que queremos que el horario de trabajo sea verdadero el lunes, o el martes, o el miércoles, etc., la lógica debe cambiarse a "OR".
 - Haga clic en el icono  Lógica de la barra de herramientas y seleccione  OR.
 - Haga clic en la condición Planificador semanal de la ventana Editor de condiciones. La configuración de la lógica cambiará a , que representa la lógica "OR".
- Haga clic en Aceptar.

b. Uso de la condición

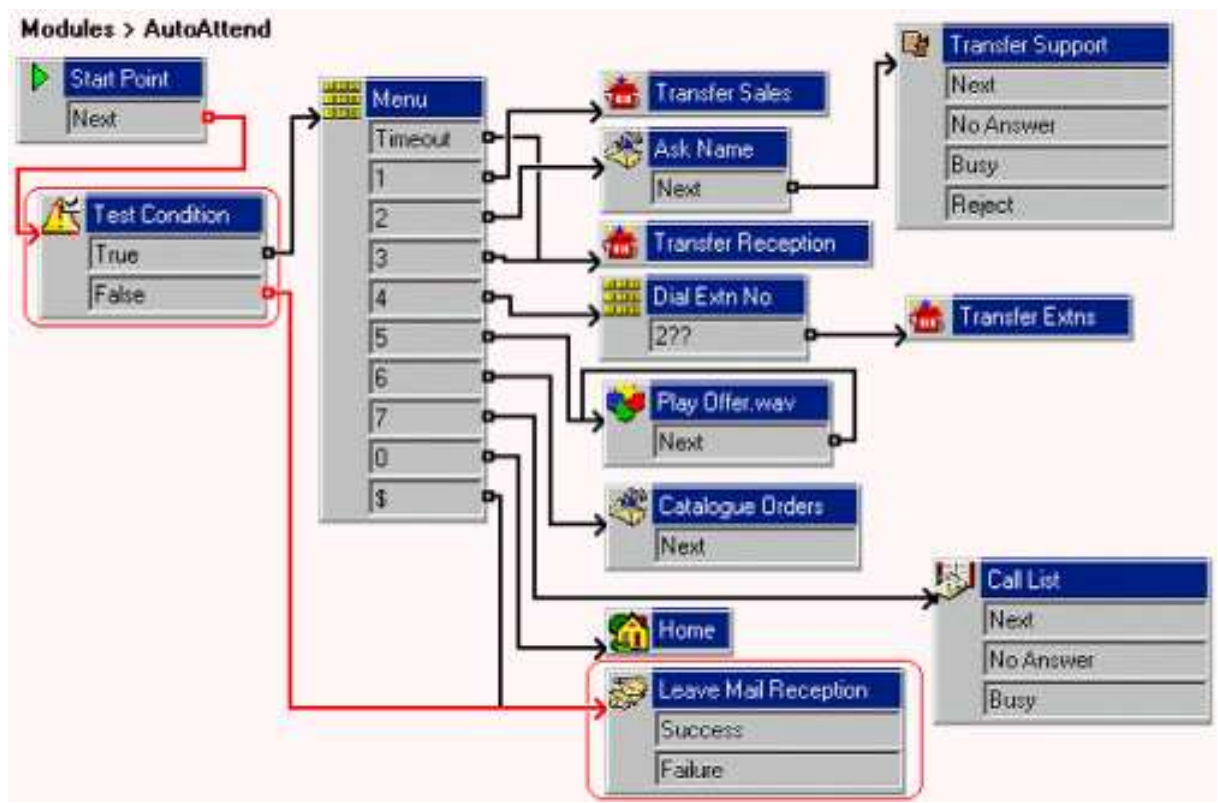
En esta parte del ejercicio, la condición Operadora se incluirá en el módulo Operadora automática. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



- En el módulo  *Operadora automática*, elimine la conexión entre el Punto de inicio y la acción Menú.
 - Seleccione la conexión entre el  Punto de inicio y el  Menú.
 - Presione Borrar.
- Es preciso agregar una nueva acción Condición de prueba.
 - Haga clic en el icono  Acciones Condiciones y seleccione  Condición de prueba.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las propiedades para la nueva  Condición de prueba.
 - Haga clic en la ficha Específico.
 - Haga clic en la flecha Devolver el resultado de la siguiente condición y seleccione la condición *Operadora*.
 - Haga clic en Aceptar.
- Es preciso conectar la nueva acción. Haga clic en el icono  Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 -  Punto de inicio con la acción  Condición de prueba.
 - Verdadero con la acción  Menú.
- Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
- Pruebe la nueva condición.
 - Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90. Si la llamada se realiza un día de semana (de lunes a viernes) de 9 a 18, recibirá el servicio de operadora normal.

c. Inserción de Servicio fuera de horario

En esta parte del ejercicio, agregará acciones que se utilizarán cuando se reciba una llamada fuera del horario definido por la condición recientemente agregada. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.





1. Si una persona realiza una llamada fuera del horario de atención, se la transferirá al correo de voz de recepción.
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte Falso debajo de la acción Condición de prueba con la acción Dejar correo a recepción.
2. Para probar una llamada fuera de horario, es necesario cambiar la condición Operadora a fin de que ya se haya producido la hora de finalización.
 - Haga clic en el icono Editor de condiciones. Se abrirá el Editor de condiciones, que contiene la condición Operadora.
 - En la condición Operadora, haga doble clic sobre Planificador semanal.
 - Para el día de la fecha, cambie la Hora final a una hora pasada.
 - Haga clic en Aceptar para cerrar la ventana Planificador semanal.
 - Haga clic en Aceptar para cerrar la ventana Editor de condiciones.
3. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
4. Pruebe la nueva condición.
 - Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática marcando *90. Al acceder al módulo Fuera de horario, se le solicitará que deje un mensaje en el buzón del grupo Recepción.
 - Cuelgue el auricular.
5. La condición Operadora debe restablecerse al horario de 9 a 18, de lunes a viernes.
 - Haga clic en el icono Editor de condiciones. Se abrirá el Editor de condiciones, que contiene la condición Operadora.
 - En la condición Operadora, haga doble clic sobre Planificador semanal.
 - Para el día de la fecha, cambie la Hora final a 18:00.
 - Haga clic en Aceptar para cerrar la ventana Planificador semanal.
 - Haga clic en Aceptar para cerrar la ventana Editor de condiciones.
6. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.

2.13 Uso de variables definidas por el usuario

En este ejercicio, aprenderá a agregar una variable que se utilizará para determinar el flujo de llamadas que se presentará a la persona que llama. Este proceso puede utilizarse, por ejemplo, si todo el personal va a asistir a una reunión.









a. Creación de una nueva variable

1. Haga clic en el icono  Variable definida por el usuario. Se abrirá la ventana Variables definidas por el usuario.
2. Haga clic en el icono Agregar . Se abrirá la ventana Agregar una variable definida por el usuario.
3. Ingrese *Recepción* y haga clic en Aceptar. La variable "Recepción" se agregará a la ventana Variables definidas por el usuario.
4. Seleccione Actualizar. Se cerrará la ventana Variables definidas por el usuario.

b. Creación de módulos de modificación de valor de variables

En esta parte del ejercicio, creará dos módulos: uno para indicar el horario de atención de recepción, y otro para indicar el horario durante el que la recepción no está disponible. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



7. Agregue un nuevo  Módulo llamado *RecepciónAbierta*.
2. Es necesario agregar una nueva acción Establecer variable de usuario.
 - Haga clic en  Acciones Condiciones; a continuación, haga clic en la acción  Establecer variable de usuario.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva acción  Establecer variable de usuario.
 - En la ficha Avisos de entrada, haga clic en el icono  Agregar un aviso. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Es necesario grabar el mensaje de aviso. El mensaje puede ser similar al siguiente: *"Se encuentra dentro del horario de atención de Recepción"*.
 - Haga clic en la ficha Específico.
 - Haga clic en Asignar la siguiente variable de usuario para seleccionar *Recepción*.
 - En el campo con el valor siguiente: , ingrese *abierto*.
 - Haga clic en Aceptar.
3. Conecte el  Punto de inicio con la acción  Establecer variable de usuario.
4. Repita los pasos anteriores para crear un módulo llamado *RecepciónCerrada*, en el que el valor de Recepción se defina como *cerrado* y el aviso sea *"la Recepción está cerrada"*.
5. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.

c. Inserción de códigos de acceso para modificar el valor de una variable

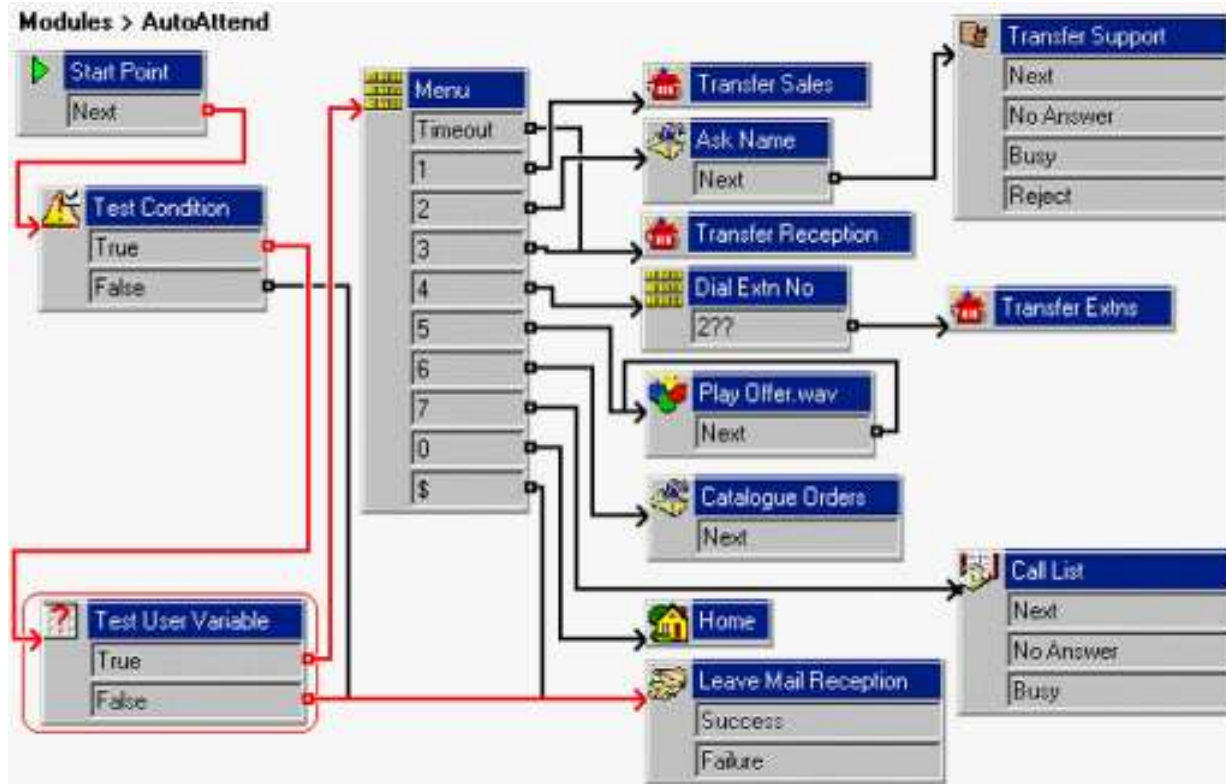
1. En IP Office Manager, agregue los siguientes códigos de acceso:

Campo	Introduzca:	Introduzca:
Código	*91	*92
Función	Recolección de correo de voz	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"RecepciónAbierta"	"RecepciónCerrada"
ID de grupo de línea	0	0

2. Vincule los nuevos códigos de acceso a IP Office.

d. Uso de la variable en el flujo de llamadas

En esta parte del ejercicio, cambiaremos el flujo de llamadas de la operadora automática de acuerdo con los valores de configuración actuales de la variable definida por el usuario. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.

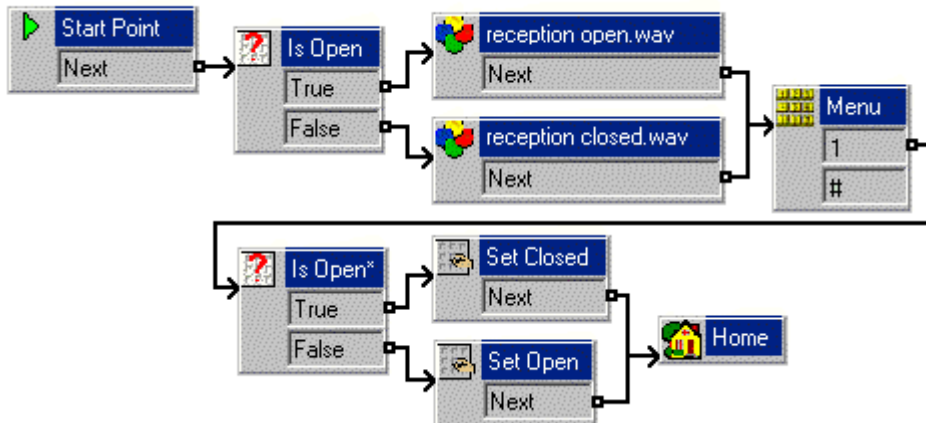


1. En el módulo Operadora automática, elimine la conexión entre el resultado Verdadero de la *Condición de prueba* y la acción Menú.
2. Es preciso agregar una nueva acción Variable de prueba del usuario.
 - Haga clic en Acciones Condiciones, y seleccione Variable de prueba del usuario.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades para la nueva Variable de prueba del usuario.
 - En la ficha Específico, en el cuadro de lista Esta acción devolverá 'VERDADERO' si la siguiente variable, seleccione *Recepción*.
 - En coincide con el valor de abajo, ingrese *abierto*.
 - Haga clic en Aceptar.
3. Las acciones deben conectarse. Haga clic en el icono Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 - El resultado Verdadero de la *Condición de prueba* con la acción Variable de prueba del usuario.
 - El resultado *Verdadero* con la acción Menú.
 - El resultado *Falso* con la acción Dejar correo a recepción.
4. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
 - Desde cualquier extensión, marque *91 para definir la variable de recepción en *abierto*.
5. Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática. Se reproducirá el archivo *attendant.wav* de la forma habitual.
6. Desde cualquier extensión, marque *92 para definir la variable de recepción como *cerrado*.
7. Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática. El sistema le solicitará que deje un mensaje para la recepción.
8. Desde cualquier extensión, marque *91 para volver a definir la variable de recepción en *abierto*.

e. Combinación de controles

Se han creado dos módulos, uno para definir la recepción como abierta, y otro para definirla como cerrada. También es necesario crear dos códigos de acceso que coincidan con los creados; en consecuencia, la lista de módulos y códigos de acceso continuará expandiéndose. Con planificación previa, habría sido posible combinar los dos módulos en uno único. A continuación se muestra un ejemplo.

Modules > ReceptionState



Se comprueba la configuración actual de recepción, y las acciones genéricas se utilizan para reproducir *"la recepción está abierta"* o *"la recepción está cerrada"*. A continuación, la acción Menú indicará *"Presione 1 para cambiar o # para salir"*.

Si el usuario decide realizar un cambio, el valor de recepción se verificará nuevamente y se utilizarán dos acciones Definir variable para cambiar su valor. A continuación, la acción Inicio permite al usuario regresar al inicio, donde se comprueba el nuevo valor y se reproduce el aviso *"la recepción está abierta"* o *"la recepción está cerrada"*.

Es posible que la recepción utilice la aplicación SoftConsole. En ese caso, el lugar de configurar un código de acceso para el nuevo módulo, uno de los botones de marcado rápido de SoftConsole puede configurarse con el número VM: *RecepciónAbierta*.

En consecuencia, mediante la planificación, hemos reducido dos módulos y dos códigos de acceso a un módulo único y ningún código de acceso.

2.14 Módulos de reutilización y regreso al módulo

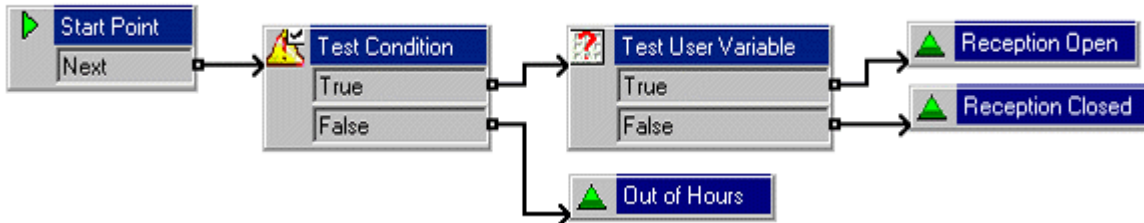
Hasta el momento, ha utilizado los módulos como una forma sencilla de programar la aplicación Voicemail Pro. Asimismo, dado que estos módulos pueden exportarse e importarse, pueden ser probados y compartidos (lo que resulta ideal para estos ejercicios de capacitación).

En este ejercicio, conocerá otra ventaja importante de los módulos: que pueden utilizarse como componentes de flujos de llamadas de otros puntos de inicio.








a. Creación de un módulo para su reutilización

En esta parte del ejercicio, creará un módulo que combina las acciones Condición de prueba y Variable de prueba del usuario anteriormente agregadas a la Operadora automática. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Modules > OpenHours



1. Agregue un nuevo  módulo llamado HorarioDeAtención.
2. Es preciso agregar una nueva acción Condición de prueba.
 - Haga clic en las acciones  Condiciones; a continuación, haga clic en  Condición de prueba.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las Propiedades de la nueva  Condición de prueba.
 - En la ficha Específico, haga clic en el cuadro de lista y seleccione la condición *Operadora*. De este modo, seleccionará la condición Operadora para su evaluación.
 - Haga clic en Aceptar.
3. Es preciso agregar una nueva acción Variable de prueba del usuario.
 - Haga clic en las acciones  Condiciones; a continuación, haga clic en  Variable de prueba del usuario.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Abra las propiedades para la nueva  Variable de prueba del usuario.
 - En la ficha Específico, en el cuadro de lista Esta acción devolverá 'VERDADERO' si la siguiente variable, seleccione Recepción.
 - En coincide con el valor de abajo, ingrese *abierto*.
 - Haga clic en Aceptar.
4. Es necesario agregar tres acciones Volver al módulo.
 - Haga clic en acciones  Básicas; a continuación, haga clic en  Volver al módulo.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre la nueva acción  Volver al módulo; a continuación, seleccione Cambiar nombre. Se abrirá la ventana Nuevo nombre de acción.
 - Ingrese *Recepción abierta*.
 - Haga clic en Aceptar.
 - Agregue una acción  Volver a módulo y cambie su nombre a *Recepción cerrada*.
 - Agregue una acción  Volver a módulo y cambie su nombre a *Fuera de horario*.
5. Las acciones deben conectarse. Haga clic en el icono  Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 - Punto de inicio con  Condición de prueba.
 -  Resultado verdadero de la condición de prueba con  Variable de prueba del usuario.

-  Resultado falso de la condición de prueba con  Fuera de horario.
 -  Resultado verdadero de la condición de prueba con  Recepción abierta.
 -  Resultado falso de la condición de prueba con  Recepción cerrada.
6. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.

b. Modificación de enrutamiento de llamadas

En esta parte del ejercicio, podrá cambiar el enrutamiento de llamadas de IP Office Manager para utilizar la nueva operadora automática.

1. En IP Office Manager, reciba la configuración de IP Office.
2. Edite el código de acceso *90 existente que hemos utilizado en estos ejercicios para enrutarlo hacia el punto de inicio de código de acceso Operadora.

Campo	Introduzca:
Código	*90
Función	Nodo de correo de voz
Número de teléfono	"Códigos de acceso: Operadora"
ID de grupo de línea	0

3. Agregue un nuevo código de acceso llamado Operadora. Lo utilizaremos junto con la ruta de llamadas entrantes para llamadas de voz externas.



Campo	Introduzca:
Código	Operadora
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Operadora"
ID de grupo de línea	0

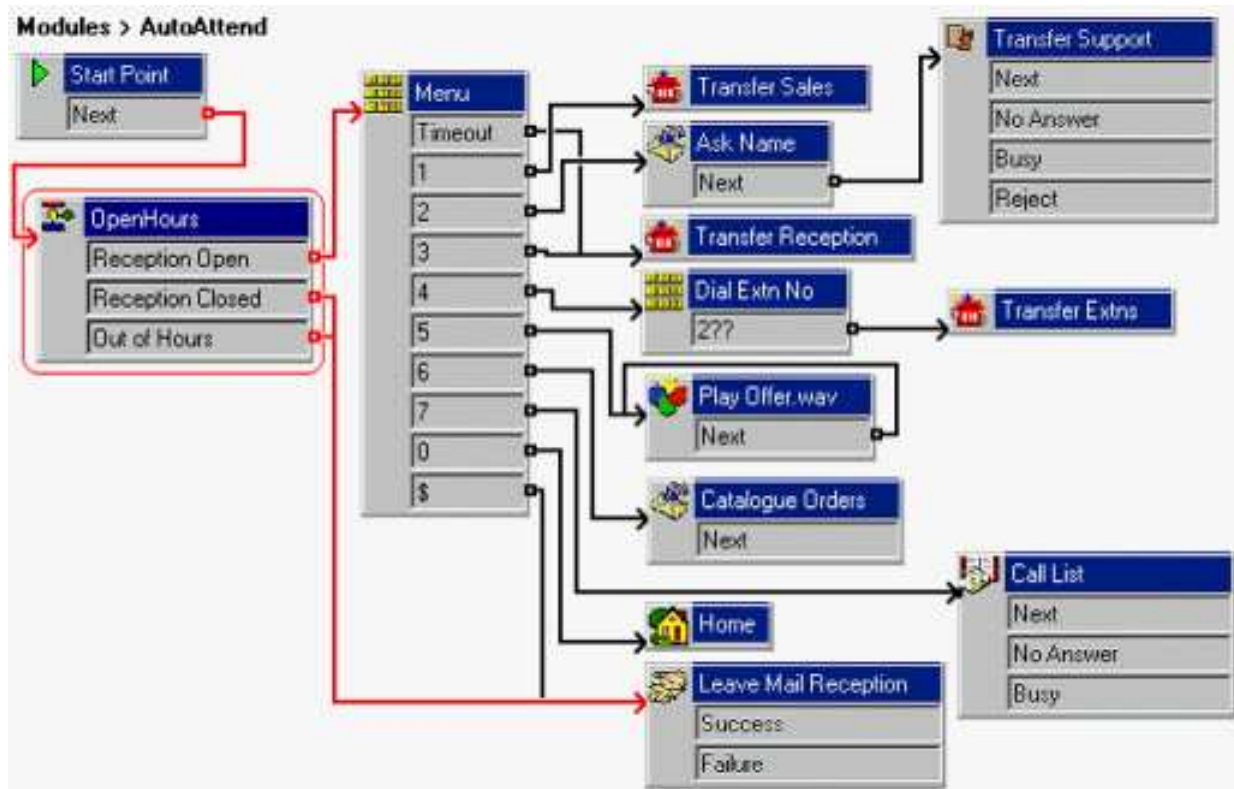
4. Cambie la ruta de llamadas entrantes, actualmente definida en *VM: Operadora automática*, a Operadora. No es posible utilizar *VM: Códigos de acceso. Operadora* en una ruta de llamadas entrantes por superar el máximo permitido de 15 caracteres. [Podríamos insertar *90 como destino, pero este método da una indicación de la función sin tener que consultar qué es lo que hace el código *90.]












Campo	Introduzca:
Capacidad del portador	Cualquier voz
ID de grupo de línea	0
Número entrante	[dejar en blanco]
Subdirección entrante	[dejar en blanco]
CLI entrante	[dejar en blanco]
Destino	Operadora
Región	[dejar en blanco]
Prioridad	1
Extensión alternativa	[dejar en blanco]
Perfil de servicio nocturno	<Ninguno>
Destino de servicio nocturno	[dejar en blanco]

5. Realice una llamada de prueba a la operadora automática. Escuchará el saludo de menú de la operadora.

c. Inserción de un módulo

En esta parte del ejercicio, agregará el módulo  HorarioDeAtención al módulo  Operadora automática. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



1. En Voicemail Pro, abra el módulo  Operadora automática.
2. Haga clic y arrastre el módulo  HorarioDeAtención de la lista de módulos al módulo Operadora automática. Las acciones  Volver a módulo agregadas a  HorarioDeAtención se muestran como resultados.
3. Las acciones deben conectarse. Haga clic en el icono  Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 -  Punto de inicio con  HorarioDeAtención.
 - El resultado Recepción abierta con la acción  Menú.
 - El resultado recepción cerrada con  Dejar correo a recepción.
 - El resultado Fuera de horario con  Dejar correo a recepción.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. Realice una llamada de prueba a la operadora automática. Escuchará el saludo de la operadora automática.

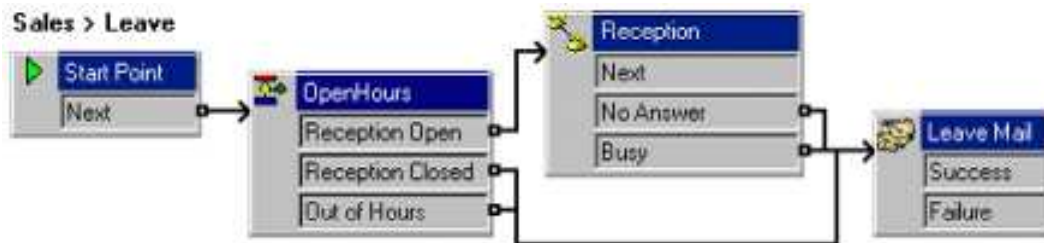
2.15 Creación de una operadora para un grupo de búsqueda

En la actualidad, las personas que llaman y dejan un mensaje para el grupo de búsqueda Ventas escuchan el mensaje normal mediante el que se les solicita que dejen un mensaje. En este ejercicio, aprenderá a personalizar el flujo de llamadas que se presenta a las personas que realizan llamadas a este grupo.

Puede volver a utilizar el módulo *HorarioDeAtención* recientemente creado para determinar si el sistema debe intentar que Recepción atienda la llamada o solicitar a la persona que llama que deje un mensaje.

a. Creación de la Operadora del grupo Ventas


En esta parte del ejercicio, creará el flujo de llamadas para las personas que llaman y dejan un mensaje para el grupo Ventas. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.



1. En Puntos de inicio específicos, haga clic con el botón derecho del mouse sobre Grupos y, a continuación, seleccione Agregar.
2. Utilice la lista desplegable para seleccionar Ventas.
3. Marque Dejar y, a continuación, seleccione Aceptar.
4. Haga clic en Dejar el punto de partida, que ahora se encuentra debajo de Ventas.
5. En la lista de Módulos, haga clic y arrastre HorarioDeAtención al flujo de llamadas.
6. En Acciones de telefonía, agregue una Transferencia asistida y abra sus propiedades.
 - En la ficha General, cambie el Nombre del token a *Recepción*.
 - En la ficha Aviso de entrada, agregue un aviso del tipo *"Transfiriendo a recepción"*.
 - En la ficha Específico, defina Buzón como *Recepción*.
 - Defina el Origen de la transferencia como *Ventas ocupado* y haga clic en Aceptar.
7. En Acciones del buzón, agregue una acción Dejar correo y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, defina el Buzón como *Ventas*.
8. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.

b. Comprobación del flujo de llamadas

En esta parte del ejercicio, deberá desactivar la función de cola de espera de grupo para comprobar el flujo de llamadas del buzón del grupo Ventas.




1. La cola de espera de grupo se desactiva mediante la aplicación Phone Manager de IP Office.
 - En IP Office Manager, reciba la configuración de IP Office.
 - Haga clic en  GrupoDeBúsqueda para mostrar la lista de grupos disponibles.
 - Haga clic en Grupo de ventas para mostrar sus Detalles.
 - Haga clic en la ficha Colas.
 - Desmarque la opción Cola de espera activa.
 - Haga clic en Aceptar.
 - Envíe la nueva configuración a IP Office y reinicie el sistema.
2. Espere mientras el sistema y el buzón de voz se reinician (utilice *17 desde cualquier extensión para probarlo).
3. Compruebe el flujo de llamadas.
 - Desde cualquier extensión con excepción de la 207 (miembro del grupo Recepción) o la 208 (miembro del grupo Ventas), realice una llamada a la extensión 301, el grupo Ventas.
 - La extensión 208 sonará durante 15 segundos antes de que la llamada sea transferida hacia el buzón de voz.
 - A continuación escuchará *"Transfiriendo a recepción"* y la extensión 207 comenzará a sonar.
 - Luego de 10 segundos, como Recepción no ha respondido, la llamada se transferirá al buzón de voz de Ventas.
 - Cuelgue.
4. Utilice IP Office Manager nuevamente para volver a activar Colas para el grupo Ventas.

2.16 Uso de una acción Posición de la cola

En la actualidad, las personas que están en la cola de espera para el grupo Ventas escuchan el mensaje de cola de espera predeterminado. En este ejercicio, reemplazará ese mensaje por la posición de la persona que llama en la cola de espera del grupo Ventas. Creará un método de grabación que permite a una persona sin funciones de administración del sistema (como, por ejemplo, una recepcionista) grabar y regrabar mensajes mediante un código de acceso. Una vez que ha sido configurada por el administrador del sistema, una persona puede grabar y regrabar mensajes sin necesidad de acceder a GUI. Este procedimiento puede utilizarse, por ejemplo, si todo el equipo va a asistir a una reunión fuera de la oficina.

a. Inserción de un mensaje en cola de espera

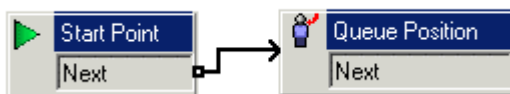
En esta parte del ejercicio, agregará el archivo .wav que se utilizará para reemplazar el saludo predeterminado "Hay cola de espera".










1. Agregue la acción  Editar lista de reproducciones y abra sus Propiedades.
 - Cambie el Nombre del token a Editar SalesQueue.wav.
 - En la ficha Específico, ingrese *sales queue.wav* en la Ruta del archivo; a continuación, seleccione Aceptar.
2. Conecte 2 con  Editar SalesQueue.wav.
3.  Haga clic en Guardar y Hacer en vivo.
4. Desde cualquier extensión, marque *80.
 - Cuando el sistema le solicite que ingrese el código de acceso, ingrese *1234*.
 - Registre un mensaje del tipo: *"Todos los miembros del equipo de ventas están ocupados. Por favor aguarde, actualmente se encuentra en la posición..."*

b. Creación del flujo de llamadas de cola de espera


En esta parte del ejercicio, agregará un nuevo punto de inicio de cola de espera para el grupo Ventas. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Sales > Queued



1. En  Puntos de inicio específicos para  Grupos, haga clic con el botón derecho del mouse sobre  Ventas y seleccione Editar.
2. Marque En cola y, a continuación, seleccione Aceptar.
3. Seleccione el punto de inicio  En cola.
4. Desde  Acciones de las colas, agregue una acción  Posición de la cola y abra sus propiedades.
 - En la ficha Avisos de entrada, agregue *sales queue.wav* y seleccione Aceptar. Nota: También es posible utilizar la ficha Específico para agregar un aviso, que se reproducirá luego de informar a la persona que llama de la posición que ocupa en la cola.
5. Conecte el  Punto de inicio con la acción  Posición de la cola.
6. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
7. Haga que la extensión 208 esté ocupada y marque 301 desde la extensión 207.
8. Luego de 10 segundos, ingresará en la cola, y se reproducirá el archivo *sales queued.wav* y se le informará de su posición en la cola. A continuación, regresará a la cola. Si continúa aguardando, finalmente escuchará el mensaje habitual de que todavía se encuentra en la cola, que se repetirá cada 30 segundos.






2.17 Inserción de una acción ETA de la cola

En esta parte del ejercicio, utilizará una acción  ETA de la cola en el mensaje de cola de espera para informar a las personas que llaman qué demora tendrán hasta que se conteste su llamada.

- Cálculo de ETA
Para poder calcular ETA, es necesario que se hayan contestado al menos 5 llamadas durante la última hora. Si existen más llamadas disponibles, ETA se calculará sobre la base del promedio de las últimas 20 llamadas contestadas en los últimos 60 minutos.

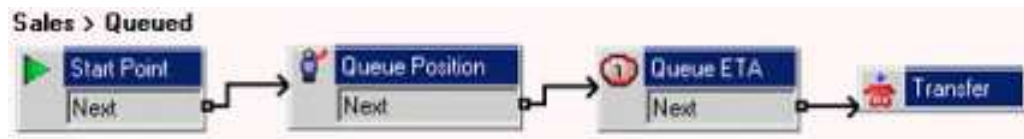
a. Inserción de un mensaje ETA






En esta parte del ejercicio, agregará el archivo .wav que se utilizará para informar a las personas el tiempo estimado de demora hasta que se responda su llamada.

1. En el módulo  Grabaciones, agregue el tono de teclado 3 a la acción  Menú.
2. Agregue la acción  Editar lista de reproducciones y abra sus Propiedades.
 - Cambie el Nombre del token a *Editar AnsweredIn.wav*.
 - En la ficha Específico, ingrese *answered in.wav* en la Ruta del archivo; a continuación, seleccione Aceptar.
3. Conecte 3 con  Editar AnsweredIn.wav.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. Con el código de acceso **80*, registre un mensaje del tipo: *"...su llamada será atendida en la cantidad de minutos que se indica a continuación"*.

b. Inserción de una acción ETA de la cola

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.



1. Seleccione el punto de inicio En cola en el grupo Ventas.
2. Desde  Acciones de las colas, agregue una acción  ETA de la cola y abra sus propiedades.
 - En la ficha Avisos de entrada, agregue *answered in.wav* y seleccione Aceptar. Nota: Nuevamente, habría sido posible utilizar la ficha Específico para registrar los avisos que se reproducirían después de ETA.
3. Conecte la acción  Posición de la cola con la acción  ETA de la cola.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. Haga que la extensión 208 esté ocupada y marque 301 desde la extensión 207.
6. Se lo colocará en la cola de espera, se reproducirá el archivo *sales queue.wav* se le informará de su posición en la cola. A continuación, se reproducirá el archivo *time.wav* se le informará el tiempo de espera estimado.

2.18 Mensaje Todavía en cola

Luego de escuchar el flujo de llamadas de la cola de espera, las personas que aguarden en línea escucharán el mensaje Todavía en cola. En este ejercicio, aprenderá a personalizar las acciones Todavía en espera a fin de permitir que las personas que están en una cola de espera puedan salir de la cola y dejar un mensaje o ser transferidos al grupo Recepción.

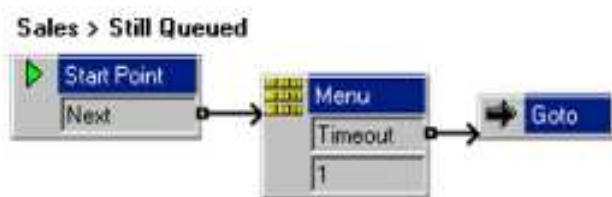
a. Grabación de un mensaje de permanencia en cola para el grupo Ventas

En esta parte del ejercicio, agregará el archivo .wav que se utilizará para reemplazar el saludo predeterminado "Aún se encuentra en cola de espera".

1. En el punto de inicio *Grabaciones*, agregue un nuevo tono de teclado; en la acción Editar lista de reproducciones, podrá grabar un archivo *sales still queued.wav*.
2. Con el código de acceso *80, registre un mensaje del tipo: "Nuestro equipo de ventas se encuentra ocupado. Presione 1 para esperar en la cola; en caso contrario, aguarde".

b. Inserción de acciones Todavía en cola

En esta parte del ejercicio, agregará un nuevo punto de inicio Todavía en cola para el grupo de búsqueda Ventas. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.



1. En Grupos, haga clic con el botón derecho del mouse sobre Ventas y, a continuación, seleccione Editar.
2. Agregue Todavía en cola a las opciones marcadas y presione Aceptar.
3. Seleccione el punto de inicio Todavía en cola que se encuentra en Ventas.
4. Agregue una nueva opción Menú y abra sus Propiedades.
 - En la ficha Avisos de entrada, agregue *sales still queued.wav*.
 - En la ficha Tonos de teclado, marque 1.
 - Defina Esperar por una pulsación de tecla hasta 3 y seleccione Aceptar.
5. En Acciones básicas, agregue una acción Ir a y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, abra .
 - Seleccione Punto de inicio o módulo y, desde la lista desplegable, seleccione Ventas.Dejar. De este modo, las personas que llaman podrán acceder al flujo de llamadas Dejar del grupo Ventas.
6. Es preciso conectar las nuevas acciones. Haga clic en el icono Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 - Punto de inicio con Menú.
 - Conecte el resultado *Tiempo de espera* con la acción Ir a.
7. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
8. Es necesario probar la acción Todavía en cola.
 - Haga que la extensión 208 esté ocupada y marque 301 desde la extensión 207.
 - Se lo colocará en la cola y se reproducirá el aviso de cola de espera predeterminado con su posición en la cola y el tiempo estimado de espera (ETA). Luego de otros 20 segundos, se reproducirá el punto de inicio Todavía en cola.
 - Presione 1 para permanecer en la cola. Aguarde y, en el segundo turno, no presione 1. Se lo transferirá a las acciones del flujo de llamadas Dejar de Ventas.

2.19 Remisión de mensajes a usuarios múltiples

En este ejercicio, aprenderá a crear un módulo que permitirá a los usuarios registrar un aviso que se remitirá de forma automática a varios buzones de correo.

a. Creación de un módulo de grabación y remisión del mensaje

En esta parte del ejercicio, agregará un punto de inicio que permitirá grabar y remitir el mensaje. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Modules > Sales Team



1. Agregue un nuevo Módulo llamado *Equipo de ventas*.
2. Agregue la acción Editar lista de reproducciones y abra sus Propiedades.
 - Cambie el Nombre del token a *Grabar mensaje de ventas*.
 - En la ficha Específico, ingrese *sales msg.wav* y seleccione Aceptar.
3. Agregue una nueva Acción genérica y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, ingrese *FWD:207#208##* y seleccione Aceptar.
4. Conecte el Punto de inicio con *Grabar mensaje de ventas*.
5. Conecte *Grabar mensaje de ventas* con las acciones *Genérica*.
6. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.

b. Inserción de un código de acceso

En esta parte del ejercicio, creará un código de acceso que le permitirá acceder al módulo Equipo de ventas.

1. En IP Office Manager, agregue el siguiente código de acceso:

Campo	Introduzca:
Código	*95
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Equipo de ventas"
ID de grupo de línea	0
Región	[dejar en blanco]
Forzar código de cuenta	[dejar en blanco]

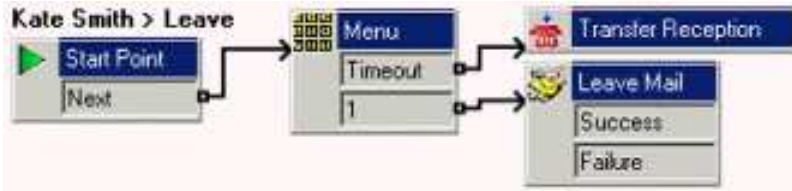
2. Guarde y combine la configuración en IP Office.
3. En la extensión 205, marque *95 y registre un mensaje del tipo: *"Reunión de ventas el día lunes a las 9.30 a.m. en la sala de directorio"*.
4. En las extensiones 207 y 208, compruebe que el mensaje se haya recibido.






2.20 Creación de una operadora personal para un usuario

En este ejercicio, aprenderá a agregar un punto de inicio de usuario para las personas que dejen un mensaje de voz para Marcela Ruiz (extensión 208). Para este flujo de llamadas, deberá agregar un menú de opciones para las personas que llaman.

- El punto de inicio específico de este usuario tendrá prioridad sobre cualquier flujo de llamadas en el punto de inicio Dejar predeterminado y correo de voz estándar.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.



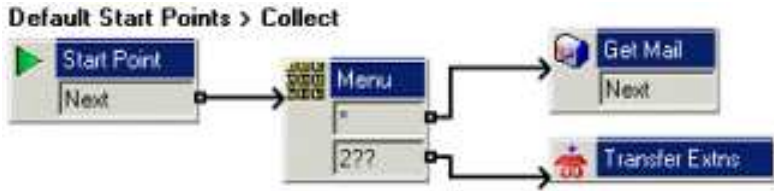
1. En  Puntos de inicio específicos, haga clic con el botón derecho del mouse sobre  Usuarios y, a continuación, seleccione Agregar.
2. Ingrese *Marcela Ruiz* en el campo Nombre.
3. Seleccione el punto de entrada Dejar y haga clic en Aceptar.
4. Haga clic en  Dejar, que ahora se muestra debajo de Marcela Ruiz.
5. Cree un flujo de llamadas que permita a la persona que llama elegir entre dejar un mensaje, transferir la llamada a Pedro Reyes (207), transferirla al grupo Ventas (301) o aguardar y ser transferido a Recepción (300).
6. Cree una grabación para la acción  Menú que anunciará estas opciones. No es posible utilizar el saludo de correo de voz normal, ya que este saludo es utilizado por la acción Dejar correo.
7. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
8. Desde una extensión diferente de las extensiones 207 o 208, marque 208. La llamada no será respondida, y se lo transferirá al correo de voz de Marcela Ruiz, aunque con las nuevas acciones que ha agregado recientemente.

2.21 Uso de un punto de inicio predeterminado

En este ejercicio, aprenderá a utilizar el punto de inicio Recolectar predeterminado para cambiar las opciones disponibles para la recolección de mensajes por parte de todos los usuarios.




- Un punto de inicio específico para un usuario o grupo específicos tienen prioridad sobre un punto de inicio predeterminado.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.



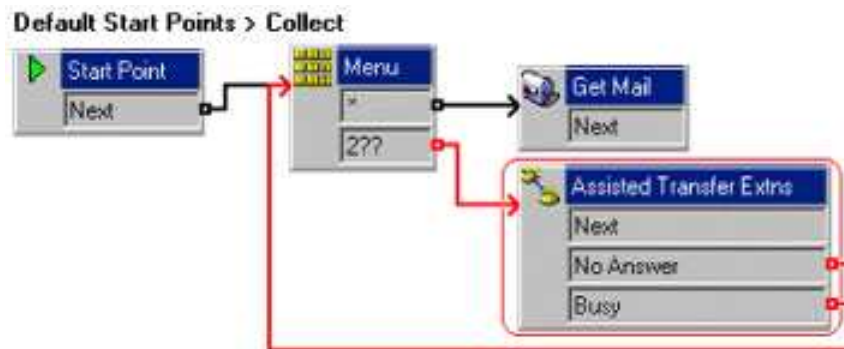
1. En Puntos de inicios predeterminados, seleccione Recolectar.
2. Agregue una acción de Menú y, en la ficha Tonos de teclado, agregue *y ???
3. Desde Acciones del buzón, agregue una acción Recuperar correo y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, verifique que la opción Buzón del usuario que llama se encuentre seleccionada.
4. Agregue una acción Transferir y abra sus propiedades.
 - Cambie el Nombre del token a *Ext. de transferencia*.
 - En la ficha Específico, ingrese \$KEY como Buzón.
5. Es preciso conectar las nuevas acciones. Haga clic en el icono Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 - Punto de inicio con la acción Menú.
 - * con la acción Recuperar correo.
 - ??? con la acción Ext. de transferencia.
6. Agregue un archivo .wav con las opciones de Avisos de entrada de la acción Menú.
7. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
8. En cualquier extensión, marque *17 y pruebe que el nuevo punto de inicio funcione correctamente.









2.22 Uso de una acción de transferencia asistida

En este ejercicio, aprenderá a reemplazar la acción  Transferir por una acción  Transferencia asistida. Si la persona a la que está destinada la llamada está ocupada o no contesta, esta nueva acción enviará al usuario nuevamente a la acción  Menú. Por lo tanto, el usuario contará con una opción de resultar necesario.


a. Inserción de una acción de transferencia asistida

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.

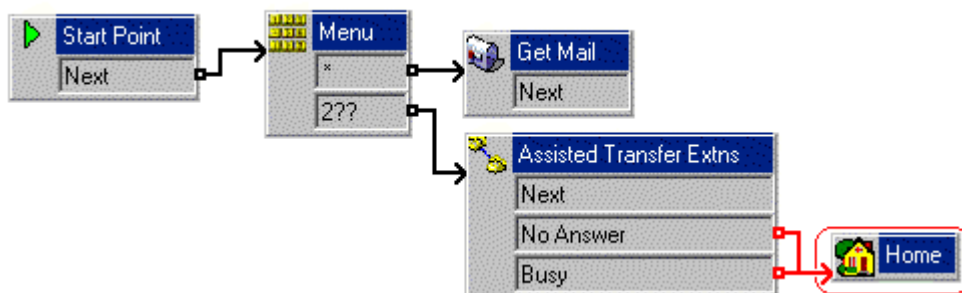










1. En Puntos de inicio predeterminados > Recolectar, elimine la acción  *Ext. de transferencia*.
2. En  Acciones de telefonía, agregue una acción  Transferencia asistida y abra sus propiedades.
3. Cambie el Nombre del token a *Ext. de transferencia asistida*.
 - En Buzón de la ficha Específico, ingrese \$KEY.
 - Cambie el Tiempo de espera sin respuesta a 10 segundos; a continuación, seleccione Aceptar.
4. Es preciso conectar las nuevas acciones. Haga clic en el icono  Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 - 2?? con la acción  Ext. de transferencia asistida.
 - El resultado *Sin respuesta* con la acción  Menú.
 - El resultado *Ocupado* con la acción  Menú.
5. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
6. Compruebe el flujo de llamadas.
 - Haga que la extensión 208 esté ocupada. Desde otra extensión, marque *17. Cuando el sistema lo solicite, marque 208.
 - Dado que la extensión 208 está ocupada, el sistema lo enviará nuevamente a la acción Menú.
 - Marque otra extensión que sepa que no está ocupada.
 - Deje que esta extensión suene durante 10 segundos; el sistema lo enviará a la acción Menú nuevamente.
 - Finalice todas las llamadas.

b. Inserción de aviso de número no disponible

En esta parte del ejercicio, utilizará la acción  Inicio para simplificar las conexiones en el flujo de llamadas y reproducir un archivo .wav a los usuarios si la extensión con la que desean comunicarse está ocupada o no contesta. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.

Default Start Points > Collect

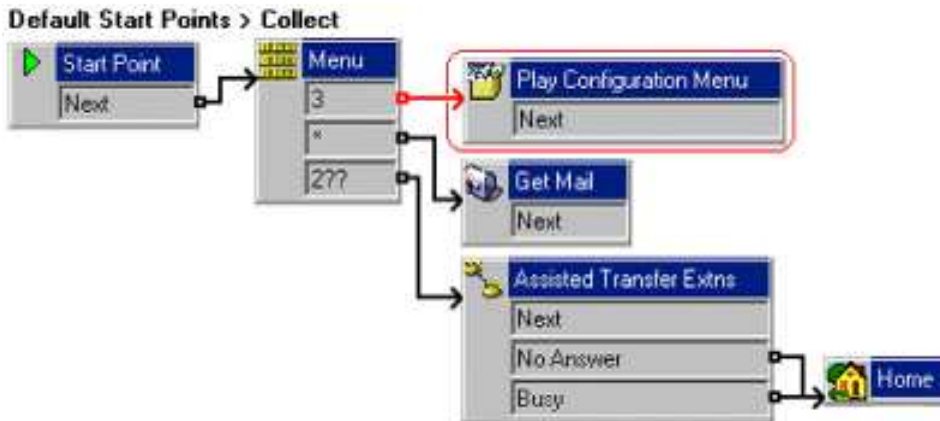


- En el módulo  Grabaciones, agregue un nuevo tono de teclado y una acción  Editar lista de reproducciones, que le permitirá grabar el archivo *unavailable.wav* con un mensaje similar al siguiente:
 - "Disculpe, esa extensión no está disponible por el momento. Efectúe otra opción".*
- En  Puntos de inicio predeterminados > Recolectar, elimine las conexiones con la acción  Menú de los resultados *Sin respuesta* y *Ocupado*.
- Agregue una acción  Inicio y abra sus propiedades.
 - En la ficha Aviso de entrada, agregue el archivo *unavailable.wav* recientemente grabado. Haga clic en Cerrar y, a continuación, en Aceptar.
- Conecte los resultados *Sin respuesta* y *Ocupado* con la acción  Inicio.
- Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
- Pruébe la nueva acción.
 - Haga que la extensión 208 esté ocupada.
 - Desde otra extensión, marque *17; cuando el sistema lo solicite, marque 208.
 - Dado que esta extensión está ocupada, escuchará el archivo *unavailable.wav* el sistema lo enviará nuevamente a la acción  Menú.
 - Finalice todas las llamadas.

2.23 Uso de la acción Reproducir el menú de configuración



En este ejercicio, aprenderá a agregar una acción para permitir a los usuarios configurar sus opciones de usuario a través del servicio de correo de voz. Esta opción resulta sumamente útil si trabaja de forma remota.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



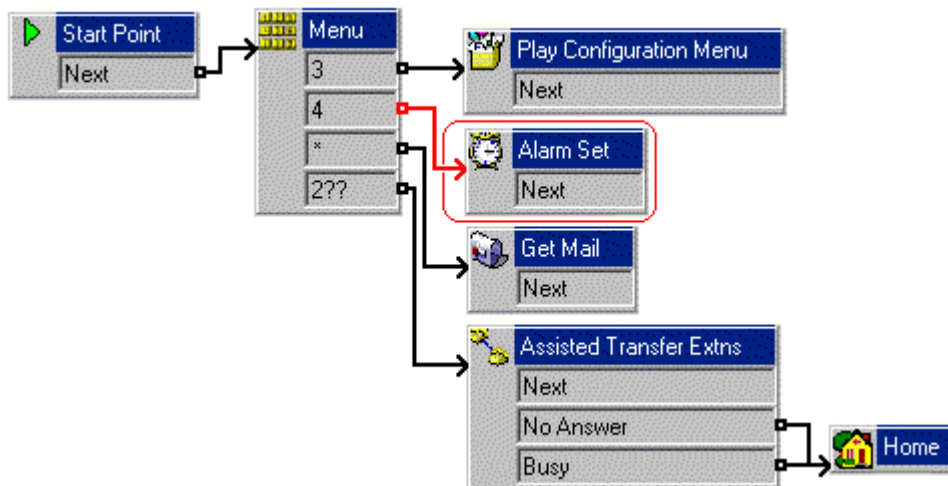
1. En Puntos de inicio predeterminados>Recolectar, agregue el tono de teclado a la acción Menú.
2. Desde Acciones de configuración, agregue una acción Reproducir el menú de configuración y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, verifique que la opción Buzón del usuario que llama se encuentre seleccionada.
3. Conecte el con la acción Reproducir el menú de configuración.
4. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
5. Compruebe el flujo de llamadas.
 - Desde la extensión 208, marque *17.
 - Presione 3; se reproducirá la lista de opciones de configuración de usuario.
 - Presione 5 para No molestar.
 - Presione 1 para activar y luego finalizar la llamada.
 - Marque la extensión 208 desde cualquier otra extensión. Recibirá el tono de ocupado. Finalice la llamada.
 - En la extensión 208, marque *17 nuevamente. Marque 3 para acceder a las opciones de configuración del usuario, 5 para No molestar y 2 para desactivar No molestar.
 - En Windows, busque un archivo llamado *AuditTrail.txt* (la ubicación del archivo dependerá de las versiones de Voicemail Pro y de Windows). El archivo debe incluir los detalles de los cambios recientemente efectuados y, si está disponible, la fuente de CLI de los cambios.






2.24 Uso de la acción Activación de alarma

En este ejercicio, aprenderá a agregar una acción  Activación de alarma a Puntos de inicio predeterminados >Recolectar para permitir a los usuarios activar llamadas de alarma en sus extensiones mediante el correo de voz. La acción  Activación de alarma sólo puede utilizarse para extensiones internas. La aplicación Voicemail intentará presentar la llamada de alarma cada 5 minutos durante media hora hasta que sea respondida.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.

Default Start Points > Collect



1. En Puntos de inicio predeterminados>Recolectar, agregue el tono de teclado 4 a la acción  Menú.
2. En el icono  Acciones varias, agregue una acción  Activación de alarma.
3. Conecte 4 con la acción  Activación de alarma.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. Compruebe el flujo de llamadas.
 - Desde cualquier extensión, marque *17y presione 4.
 - Siga las instrucciones y active una llamada de alarma 3 minutos después de la hora actual en el servidor de Voicemail.
 - A la hora indicada, la extensión sonará. Al responder, escuchará el mensaje grabado al momento de activar la alarma.
 - Finalice todas las llamadas.

2.25 Uso de un punto de inicio de regreso de llamada

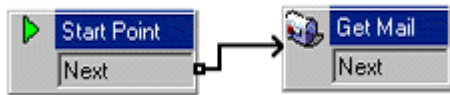
En este ejercicio, aprenderá a utilizar un punto de inicio de regreso de llamada para informar a Pedro Reyes (extensión 207) de que tiene nuevos mensajes de correo de voz mientras se encuentra en una ubicación remota, por ejemplo, su número celular, el teléfono de su casa, etc. Esta función es independiente de la función de timbrado de correo de voz, que funciona con la extensión interna del usuario.









- Para que Pedro Reyes pueda realizar esta acción, su administrador del sistema debe configurar un código de correo de voz.

a. Configuración del flujo de llamadas de regreso de llamada

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Bob Rogers > Callback



1. En  Puntos de inicio específicos, haga clic con el botón derecho del mouse sobre  Usuarios y, a continuación, seleccione Agregar.
2. En el campo Nombre, ingrese *Pedro Reyes*. Seleccione el punto de entrada Regreso de llamada y, a continuación, seleccione Aceptar.
3. En  Pedro Reyes, seleccione  Regreso de llamada.
4. Agregue una opción  Recuperar correo y, en Buzón de la ficha Específico, ingrese su nombre de usuario o número de extensión (207).
5. Conecte el  Punto de inicio con la acción  Recuperar correo.
6. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.

b. Configuración del número de regreso de llamada

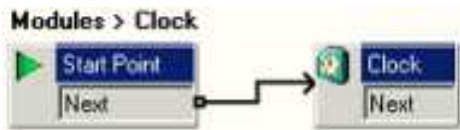
En esta parte del ejercicio, ingresará el número al que deberá efectuar la llamada. Este procedimiento se realiza a través de la configuración de IP Office Manager.







1. En IP Office Manager, abra la configuración Usuario para Pedro Reyes.
2. En Código de correo de voz de la ficha Correo de voz, ingrese *5678* y confirme el número Confirmar código de correo de voz.
 - La función de regreso de llamada no funcionará si el usuario no tiene un código de correo de voz definido.
3. En la ficha Números fuente, agregue el número de teléfono relevante precedido por una letra *P* mayúscula, por ejemplo *P01923123456*. Para probarlo, utilice el número de teléfono móvil si su sistema de prueba cuenta con líneas externas, o de lo contrario utilice un número de extensión.
4. Guarde y envíe la configuración a IP Office.
5. Desde cualquier extensión, marque 207 y deje un mensaje a Pedro Reyes.
6. Luego de unos segundos, el número de teléfono configurado en la ficha Números fuente comenzará a sonar.
7. Al contestar su llamada, el sistema le solicitará el código de acceso de correo de voz. Una vez ingresado, tendrá acceso al buzón.

2.26 Uso de la acción Reloj

En este ejercicio, aprenderá a agregar un nuevo módulo que le informará a los usuarios de la hora definida en el servidor de Voicemail.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



1. Agregue un nuevo  Módulo llamado *Reloj*.
2. Desde  Acciones varias, agregue una acción  Reloj al módulo.
3. Conecte el  Punto de inicio con la acción  Reloj.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. En IP Office Manager, agregue el siguiente código de acceso al sistema:

Campo	Introduzca:
Código	123
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Reloj"
ID de grupo de línea	0

6. Guarde y combine la configuración en IP Office.
7. Marque 123 desde cualquier extensión; recibirá la hora configurada en el servidor de Voicemail Pro.

2.27 Uso de una acción Enviar marcación

La acción  Enviar marcación puede utilizarse para reproducir las acciones del punto de inicio de Voicemail Pro a una extensión diferente de la que desencadena el proceso.








a. Creación del módulo

En este ejemplo, crearemos un código de acceso que permite al grupo Recepcionista reproducir en otra extensión el módulo Reloj previamente creado. A continuación se indica tan solo un ejemplo de cómo utilizar la acción Enviar marcación para activar un punto de inicio de un flujo de llamadas elegido en otra extensión (también podría haberse utilizado una acción Menú para dejar que el grupo Recepcionista indique la extensión).

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.

Modules > PostClock



1. Agregue un nuevo  Módulo llamado *EnviarReloj*.
2. Desde  Acciones varias, agregue una acción  Enviar marcación y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico de Enviar la acción o el archivo de sonido siguiente, haga clic en .
 - Seleccione Punto de inicio o módulo y seleccione el módulo *Reloj* previamente creado. Haga clic en Aceptar.
 - En a la extensión , ingrese *207* y seleccione Aceptar.
3. Conecte el  Punto de inicio con la acción  Enviar marcación.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. En IP Office Manager, cree un código de acceso para acceder al módulo *EnviarReloj*:

Campo	Introduzca:
Código	*98
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Enviar reloj"
ID de grupo de línea	0

b. Uso de la acción Enviar marcación para reproducir archivos .wav

La acción Enviar marcación también puede utilizarse para reproducir un archivo .wav en la extensión de destino.







Por ejemplo, para reproducir el archivo *c:\file\mymusic.wav*, en la ficha Específico, tendrá la opción de reproducir el archivo .wav en un bucle continuo y/o eliminarlo al finalizar.

2.28 Uso de campañas



En este ejercicio, aprenderá a crear una campaña en la que se solicitará a las personas que llamen información que podrá grabarse y a la que un usuario tendrá acceso cuando resulte necesario. El usuario responsable de responder a la información puede escuchar los archivos .wav resultantes.

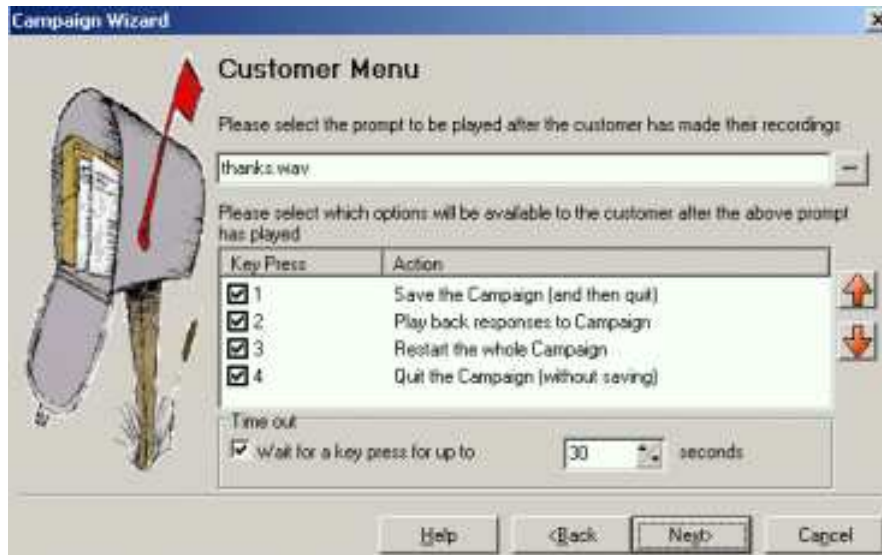
Este ejercicio recrea el proceso de solicitud de catálogo producido anteriormente mediante una acción Pregunta con voz y reutiliza los archivos .wav creados para el ejercicio anterior.

a. Creación de la campaña

1. Haga clic en el icono  Editor de la campaña. Se abrirá la ventana de introducción al Asistente de la campaña.
2. Seleccione Crear una campaña nueva.
3. Haga clic en Siguiente. Se abrirá la ventana Avisos para clientes.
 - En la ventana Avisos para clientes, haga clic en . Se abrirá la ventana Edite la acción de la campaña.
 - Seleccione la opción Reproducir un aviso para el cliente. Se reutilizará un archivo .wav creado en ejercicios anteriores.
 - Haga clic en  Examinar. Se abrirá la ventana Editor de archivos de sonido.
 - En el campo Seleccione un archivo o ingrese un nuevo nombre de archivo, haga clic en .
 - Seleccione catalogue.wav y haga clic en Abrir. Regresará a la ventana Editor de archivos de sonido.
 - Haga clic en Cerrar. Regresará a la ventana Edite la acción de la campaña.
 - Haga clic en Aceptar. Regresará a la ventana Avisos para clientes.
 - Haga clic  nuevamente en Reproducir un aviso para el cliente e ingrese name.wav.
 - Haga clic en Aceptar. Regresará a la ventana Avisos para clientes.
 - Haga clic nuevamente en  y seleccione la opción Permitir que el usuario ingrese información.
 - En el campo Ingrese la longitud máxima de grabación, ingrese 10.
 - En el campo Ingrese un nombre único que describa la entrada, ingrese NombreDelCliente. Al ingresar un nombre, asegúrese de no usar espacios.
 - Haga clic en Aceptar. Regresará a la ventana Avisos para clientes.
4. Repita el paso 4 para agregar address.wav, deje 20 segundos de tiempo de grabación y utilice DirecciónDelCliente (en una sola palabra) como nombre único. La ventana Avisos para clientes será similar a la del ejemplo.



5. Haga clic en Siguiente. Se abrirá la ventana Menú de clientes.
 - En el campo Seleccione el aviso que se va a reproducir después de que el cliente haya realizado sus grabaciones, utilice el botón  Examinar para ingresar el archivo .wav llamado thanks.wav.
 - En Por favor, seleccione las opciones que dispondrá el cliente después de la reproducción del aviso anterior, seleccione 1, 2, 3 y 4. Es preciso volver a grabar el aviso thanks.wav para que incluya las cuatro opciones.
 - Haga clic en el botón  Examinar para abrir la ventana Editor de archivos de sonido y vuelva a grabar el aviso.
 - Regrese a la ventana Menú de clientes. Esta ventana debe ser similar a la que se muestra en el ejemplo.



6. Haga clic en Siguiente. Se abrirá la ventana Identificación de la campaña.









- En el campo ¿Dónde debería estacionarse esta campaña cuando la información es dejada por un cliente o recopilada por un agente?, ingrese 5000.
 - En el campo El nombre de esta campaña es, ingrese Catálogo de ventas.
7. Haga clic en Siguiente. Se abrirá una ventana que indicará Una campaña nueva llamada "catálogo de ventas" se producirá ahora.
8. Haga clic en Terminar para producir la campaña.

b. Obtención de personas para la campaña (Parte 1)

En esta parte del ejercicio, agregará un flujo de llamadas que le permitirá evaluar la campaña Catálogo. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.



1. Agregue un nuevo  Módulo llamado Catálogos.
2. Desde  Acciones de buzón, agregue una acción  Campaña y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, en Seleccione un cuadro de lista de campañas, seleccione Catálogo de ventas.
 - Verifique que la opción Dejar información de la campaña se encuentre seleccionada y escoja Aceptar.
3. Conecte el  Punto de inicio con la acción  Campaña.
4. Haga clic en el icono  Guardar y Hacer en vivo.
5. En IP Office Manager, agregue un nuevo código de acceso del siguiente modo:

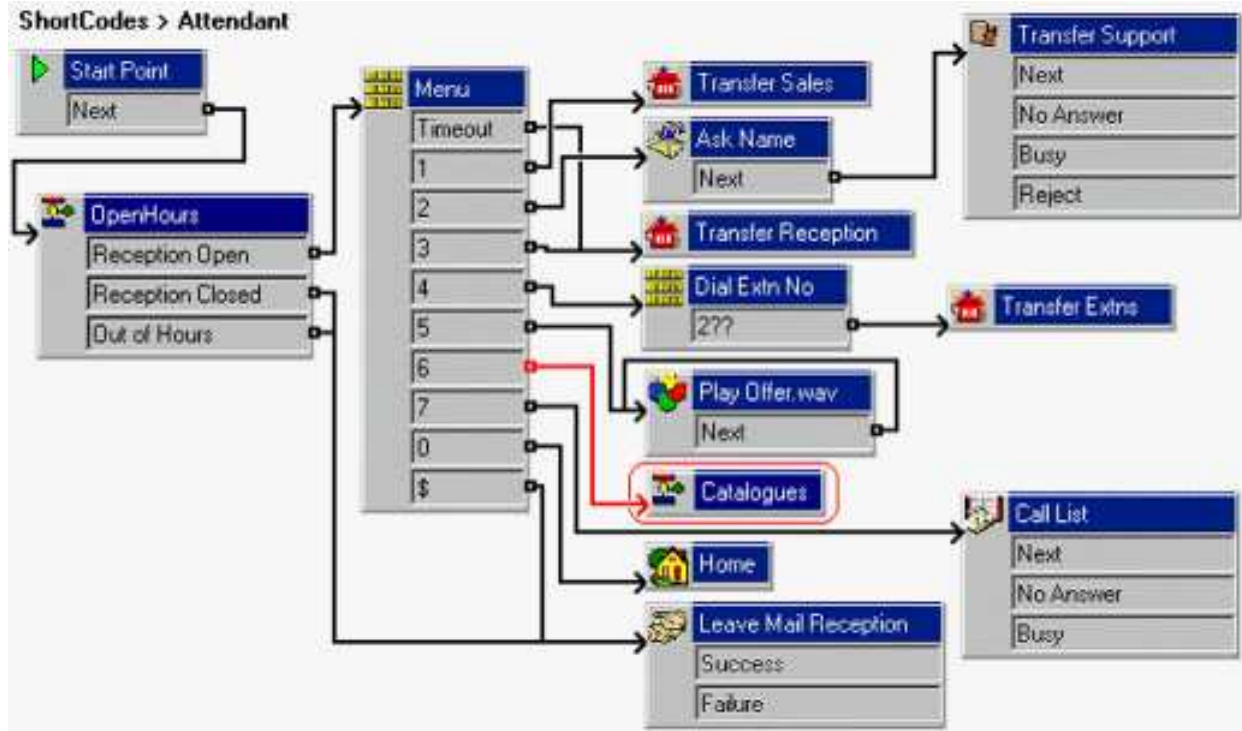
Campo	Introduzca:
Código	*94
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Catálogos"
ID de grupo de línea	0

6. Guarde y combine la configuración en IP Office.
7. Desde cualquier extensión, marque *94 y responda a las preguntas que aparecen en las distintas etapas de la campaña. Repita esta operación varias veces para dejar varios mensajes para la campaña.

c. Obtención de personas para la campaña (Parte 2)

Ahora puede reemplazar la acción Pregunta con voz de Órdenes de catálogo en el flujo de llamadas Operadora con el módulo Catálogos.

Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.



De forma alternativa, si conoce los detalles de la línea o el número entrante en el que se recibirán las llamadas de solicitud de catálogos, puede agregar una Ruta para llamadas entrantes en IP Office Manager con VM:Catálogos o *94 como Destino.

b. Obtención de personas para la campaña (Parte 3)

También es posible utilizar el siguiente código de acceso directo:

Campo	Introduzca:
Código	*96
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Catálogo de ventas"
ID de grupo de línea	0

2.29 Recolección de resultados de una campaña

Luego de haber creado una campaña para las personas que llaman, necesitamos recolectar y procesar los resultados. Este procedimiento puede realizarse de diversas formas.


Nota

- Cuando el usuario está en los mensajes de la campaña, los controles son diferentes de los de los mensajes de correo normales. Puede alternar entre las distintas respuestas individuales en el mensaje.

1 - Inicio del mensaje.	2 - Retroceder.	3 - Detener mensaje.
4 - Marcar como procesado y borrar.	5 - Marcar como procesado y guardar.	6
7 - Respuesta anterior.	8 - Inicio de la respuesta.	9 - Siguiete respuesta.
* - Retroceder.	0 - Pausar.	# - Avanzar.

a. Uso de una tecla DSS

El número Pos. de estac. asignado a la campaña puede utilizarse con teclas DSS. La ventaja de este método consiste en que si la tecla incluye una lámpara BLF, la lámpara se encenderá cuando existan mensajes de la campaña con procesamiento pendiente.

1. En IP Office Manager, reciba la configuración de IP Office.
2. Abra el formulario  Usuario para Marcela Ruiz.
3. Seleccione la ficha Programación de botones .
4. Seleccione un botón DSS libre
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre el campo Acción.
 - Seleccione Emulación > Estacionar Ilam..
 - Haga clic con el botón derecho del mouse sobre el campo Datos de acción. Ingrese el número de posición de estacionamiento, en este ejemplo 5000 para la campaña Solicitudes de catálogo.
5. Guarde la configuración en IP Office y reinicie el sistema.
6. Espere a que los servicios de correo de voz se reinicien.
7. La tecla DSS de la extensión 208 emitirá una luz intermitente de color rojo para indicar que hay mensajes en la posición de estacionamiento de la campaña.
 - Presione la tecla DSS para mostrar el nombre de la campaña y la cantidad de mensajes.
 - Presione la tecla DSS nuevamente para iniciar el procesamiento de esos mensajes.

Nota

- La función Anular estacionam. llamada también puede usarse para recolectar las llamadas, pero este método no ofrece ninguna indicación visual cuando hay mensajes presentes.

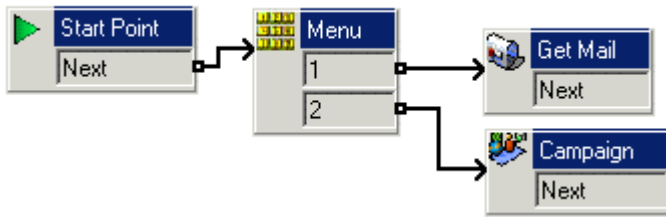
Para usar la función Anular estacionam. llamada:

1. Seleccione un botón DSS libre
2. Haga clic con el botón derecho del mouse sobre el campo Acción.
3. Seleccione Avanzada > Llamar > Anular estacionam. llamada.

b. Uso de la acción Campaña para recolectar mensajes

En esta parte del ejercicio, cambiará el flujo de llamadas para recolectar los mensajes del grupo Ventas para que los usuarios puedan optar por consultar los mensajes de la campaña. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación.

Sales > Collect



1. Grabe un aviso llamado *sales collect menu.wav*, como por ejemplo *"Presione 1 para mensajes de grupo, 2 para mensajes de campaña"*.
2. En Grupos, haga clic con el botón derecho del mouse sobre Ventas y, a continuación, seleccione Editar.
3. Agregue Recolectar a las opciones marcadas y presione Aceptar.
4. Haga clic en el punto de partida Recolectar, que ahora se encuentra en Ventas.
5. Agregue una acción Menú y abra sus propiedades.
 - En la ficha Avisos de entrada, agregue *sales collect menu.wav*.
 - En la ficha Tonos de teclado, seleccione 1 y 2. Haga clic en Aceptar.
6. Agregue una acción Recuperar correo y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, defina el Buzón como *Ventas*. Haga clic en Aceptar.
7. Agregue una acción Campaña y abra sus propiedades.
 - En la ficha Específico, seleccione la campaña *Catálogo de ventas* y Recolectar información de la campaña. Haga clic en Aceptar.
8. Es preciso conectar las nuevas acciones. Haga clic en el icono Conexión y realice la conexión del siguiente modo:
 - Punto de inicio con la acción Menú.
 - 1 con Recuperar correo.
 - 2 con Campaña.
9. Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.
10. Desde cualquier extensión, marque *88. Presione 2 para recolectar y procesar mensajes de campaña.

c. Uso del acceso Web

Si durante la instalación de Voicemail Pro se ingresaron los Detalles y la ubicación de la carpeta raíz de un servidor de correo de voz, los mensajes de la campaña podrán procesarse mediante acceso Web.

Al ingresar la dirección *http://<server address>/campaign/campcgi.html*, se mostrará una página que permite a los agentes seleccionar la campaña que desean procesar y luego ver una lista de mensajes.

d. Uso de un código de acceso

En esta parte del ejercicio, crearemos un código de acceso para recolectar los mensajes de la campaña de forma directa.

1. En IP Office Manager, cree un código de acceso al sistema similar al que se indica a continuación.

Campo	Introduzca:
Código	*98
Función	Recolección de correo de voz
Número de teléfono	"Recolección de catálogo de ventas"
ID de grupo de línea	0

2. Guarde y combine la configuración en IP Office.
3. Desde cualquier extensión, marque *98. Escuchará uno de los mensajes guardados para la campaña Catálogo de ventas.

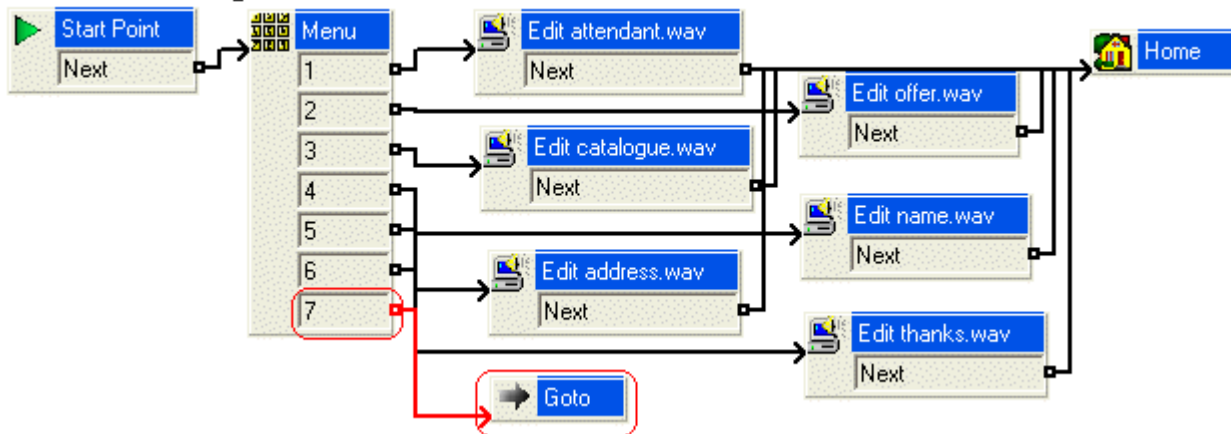
2.30 Tabla NameWAVs

En este ejercicio aprenderá a acceder a la tabla NameWAVs. Se trata de una forma rápida de acceder a una lista de buzón sin necesidad de marcar cada buzón individual.

a. Modificación del módulo Grabaciones

El usuario deberá crear y agregar una acción en la tabla NameWAVs para la grabación de nombres de buzón individuales. Al finalizar el proceso, el flujo de llamadas será similar al que se muestra a continuación. Los elementos indicados en color rojo son las acciones que se agregarán durante el ejercicio.


Modules > Recordings




- Es necesario agregar una nueva opción al Menú.
 - Seleccione el módulo Operadora automática.
 - Abra las propiedades para la acción Menú.
 - En la ficha Tonos de teclado, seleccione 7 y haga clic en Aceptar.
- Es necesario agregar una nueva acción Ir a.
 - Haga clic en el icono Acciones básicas y, a continuación, seleccione Ir a.
 - Haga clic en el panel de detalles para colocar la acción.
 - Haga clic con el botón secundario del mouse sobre la acción Ir a y seleccione Propiedades.
 - Haga clic en la ficha Específico.
 - En el campo Seleccione un nodo para ir, ingrese *NameWavsTable*. De este modo, podrá grabar nombres de buzón sin necesidad de ingresar en los buzones individuales.
 - Haga clic en Aceptar.
- Las acciones deben conectarse. :
 - Haga clic en el icono Conexión y conecte 7 con la acción Ir a.
- Haga clic en el icono Guardar y Hacer en vivo.

b. Grabación de nombres para su uso con una acción Lista de Llamadas

En esta parte del ejercicio, registrará un nombre para cada extensión miembro del grupo Cuentas. A continuación, los nombres se usarán con la acción Lista de Llamadas creada anteriormente.

Si Voicemail Pro se ejecuta en el modo de buzón Intuity, se solicitará al usuario que registre su nombre al acceder por primera vez a su buzón. También puede volver a grabar su nombre mediante los controles del buzón. Para los usuarios de buzón de modo IP Office, deberá crear un módulo que utilice la acción  Nombre de la grabación para permitir a los usuarios registrar su nombre.

1. Desde cualquier extensión, marque **80*.
 2. Cuando el sistema le solicite que ingrese el código de acceso, marque *1234*.
 3. Seleccione 1.
 4. Cuando el sistema lo solicite, marque *207* y registre el nombre que se asociará con esa extensión, por ejemplo *"Pedro Reyes"*.
 5. Cuando el sistema lo solicite, marque *208* y registre el nombre que se asociará con esa extensión, por ejemplo *"Marcela Ruiz"*.
 6. Cuelgue el auricular.
 7. Realice una llamada de prueba al módulo Operadora automática.
- Marque *7* para acceder a la acción  Lista de Llamadas. Se reproducirán los nombres que ha grabado anteriormente, junto con sus números de extensión relacionados.
 - Marque la extensión pertinente.

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

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

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

© 2010 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.