

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel 4008/4018/4019



Introducción

Le agradecemos la confianza que deposita en **Alcatel** al haber elegido un teléfono de la gama 4008/4018/4019. Con el teléfono 4008/4018/4019 disfrutará de las ventajas de su nuevo diseño ergonómico, que mejora el rendimiento de las comunicaciones.



Cómo utilizar esta guía



Descolgar.



Colgar.



Teclado digital.



Significa que la función depende de la programación. Si fuera necesario, consulte con el instalador.



Ajuste "menos".



Ajuste "más".



Escucha amplificada.,
manos libres.



Desplazar la tecla de navegación hacia arriba o hacia abajo.



Permite ascender un nivel (pulsación breve) o regresar a la página de inicio (pulsación prolongada). ; durante una comunicación, permite acceder a las distintas páginas (Menú, Person, etc.) y volver a las pantallas de telefonía.



Tecla de llamada.



Tecla específica del teclado digital.



Vista parcial del display.



Tecla fija.



Tecla MENU.



Tecla de acceso a la mensajería.

Iconos pequeños o texto pueden enriquecer estos símbolos.

1.

Descubrir su teléfono p.6

Efectuar una llamada p.7

1.1	Establecer una llamada	p.7
1.2	Recibir una llamada	p.7
1.3	Llamar en modo "Manos libres"	p.7
1.4	Poner el altavoz en el curso de la comunicación (auricular descolgado)	p.7
1.5	Llamar a su interlocutor por su nombre (directorio de la empresa)	p.8
1.6	Llamar a través del directorio personal	p.8
1.7	Filtrado de llamadas mediante la mensajería vocal	p.8
1.8	Re llamar	p.8
1.9	Efectuar una petición de rellamada a un teléfono que está comunicando	p.8
1.10	Recibir una llamada interna en interfonía	p.9
1.11	Emitir en multifrecuencias	p.9
1.12	Aislarse de su interlocutor (secreto)	p.9

2.

Durante la conversación p.10

2.1	Llamar a un segundo interlocutor durante la conversación	p.10
2.2	Recibir una segunda llamada durante la conversación	p.10
2.3	Pasar de un interlocutor a otro (consulta repetida)	p.10
2.4	Transferir una llamada	p.11
2.5	Transferir una llamada al buzón de voz de un interlocutor ausente	p.11
2.6	Conversar simultáneamente con 2 interlocutores internos y/o externos (conferencia)	p.11
2.7	Poner a su interlocutor en espera	p.11
2.8	Poner a su interlocutor externo en espera (retención)	p.12
2.9	Incluirse en una comunicación interna	p.12
2.10	Memorizar un número	p.12
2.11	Ajustar el nivel sonoro	p.12

3.

Conferencia 'Meet me' p.13

3.1	Iniciar una conferencia "Meet me"	p.13
3.2	Unirse a una conferencia "Meet me"	p.13

4.

El Espíritu de Empresa p.14

4.1	Recibir el timbre de las llamadas supervisadas	p.14
4.2	Responder al timbre general	p.14
4.3	Filtrado jefe/secretaría	p.14
4.4	Capturar una llamada	p.14
4.5	Supervisión de llamadas de operadora (ayuda a OP)	p.14
4.6	Teléfonos agrupados	p.15
4.7	Llamar a un interlocutor interno por su buscapersonas (bip)	p.15
4.8	Responder al "bip" sonoro de su buscapersonas	p.15
4.9	Llamar a un interlocutor por su altavoz	p.15
4.10	Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno	p.15
4.11	Enviar una copia de un mensaje vocal	p.16
4.12	Enviar un mensaje vocal a un destinatario/una lista de difusión	p.17
4.13	Difundir un mensaje en los altavoces de un grupo de teléfonos	p.17
4.14	Modificar de forma remota el mensaje de bienvenida de la centralita automática	p.17

5.

Permanecer en contacto p.18

5.1	Elección de las llamadas a desviar	p.18
5.2	Desviar las llamadas hacia otro número (desvío inmediato)	p.18
5.3	Desviar sus llamadas hacia su mensajería	p.18
5.4	A su regreso, consultar su mensajería	p.18
5.5	Activar/desactivar el asistente personal	p.19
5.6	El asistente personal: un número único para llamarle	p.19
5.7	Desviar las llamadas a su receptor portátil de buscapersonas	p.19
5.8	Hacer seguir sus llamadas desde otro teléfono	p.19
5.9	Efectuar un desvío selectivo	p.19
5.10	Desviar las llamadas de su grupo	p.19
5.11	Anular todos los desvíos	p.20
5.12	Desviar las llamadas si está en comunicación (desvío en ocupado)	p.20
5.13	No ser molestado	p.20
5.14	Dejar un mensaje de ausencia a sus llamantes internos	p.20
5.15	Consultar los mensajes escritos dejados en su ausencia	p.21
5.16	Notificación de mensajes	p.21

6.

Administrar sus costes p.22

6.1	Cargar directamente el coste de sus llamadas en las cuentas cliente	p.22
6.2	Conocer el coste de una comunicación externa establecida por un usuario interno desde su teléfono	p.22

7.

Su teléfono se ajusta a sus necesidades p.23

7.1	Inicializar su mensajería	p.23
7.2	Personalizar su mensaje vocal	p.23
7.3	Modificar su código personal	p.23
7.4	Configurar el timbre	p.23
7.5	Ajustar el contraste de su pantalla	p.24
7.6	Elegir el idioma	p.24
7.7	Llamar a través del directorio personal	p.24
7.8	Programar las teclas de llamada directa	p.24
7.9	Programar un aviso de cita	p.25
7.10	Conocer el número de su teléfono	p.25
7.11	Difundir una música de ambiente en su altavoz	p.25
7.12	Bloquear / Desbloquear un teléfono	p.25
7.13	Activar/desactivar el modo "casco forzado"	p.25

8.

ACD : Puesto de agente; p.26

8.1	Puesto de agente	p.26
8.2	Abrir una sesión de agente (inicio de sesión)	p.26
8.3	Los cuatro estados operativos del terminal de agente	p.26
8.4	Cómo cambiar el estado de explotación de los puestos	p.26

Garantía y cláusulas p.27

Descubrir su teléfono

Auricular telefónico

Teclado alfanumérico



Alcatel 4018

■ Teclas audio



Tecla colgar: para finalizar una llamada.



Tecla de manos libres/Altavoz: para efectuar o responder a una llamada sin descolgar (Alcatel 4008/4018).

- encendida fija, en modo de manos libres o en modo de auriculares (pulsación breve).
- intermitente, en modo de altavoz (pulsación prolongada).



Tecla de silencio/interfono:

- En conversación: pulse esta tecla para que el interlocutor no lo oiga cuando hable.
- Teléfono en reposo: pulse esta tecla para responder automáticamente a las llamadas sin descolgar el auricular (Alcatel 4008/4018).



Permite aumentar o reducir el volumen del altavoz, el auricular o el timbre.



■ Teclas de función



Tecla de mensajes para acceder a los diferentes servicios de mensajería
Si parpadea esta tecla, significa que hay un nuevo mensaje de voz o de texto.



Tecla de rellamada:

- permite llamar al último número marcado (pulsación breve).
- Volver a llamar a uno de los 10 últimos números (pulsación prolongada).

■ Navegación



Tecla de navegación arriba-abajo: sirve para navegar por la página de inicio, por los menús o dentro de un texto cuando se están introduciendo caracteres.

La página inicial ofrece:

- Información sobre el estado del teléfono (bloqueado, desviado, etc.).
- Fecha y hora
- Funciones de programación y configuración del teléfono

Funciones accesibles (con la extensión en reposo):



Conocer el número de su teléfono,



Volver a llamar a uno de los 10 últimos números,



Bloquear / Desbloquear un teléfono,



Programar un aviso de cita,



Desviar sus llamadas (desvío inmediato, desvío a la mensajería vocal, desvío a buscapersonas),



Configurar el puesto (asistente personal, visualización, timbre, mensajería vocal, etc.),



Llamar a su interlocutor por su nombre.

Se puede acceder a otras funciones, en función de la configuración del sistema.

Funciones accesibles durante la comunicación:



Poner a su interlocutor en espera,



Emitir en multifrecuencias,



Grabar el número en el directorio personal,



Transferir una llamada al buzón de voz de un interlocutor ausente.



Tecla de validación: permite validar las diversas preferencias u opciones que se muestran durante la programación o la configuración.



Tecla de retroceso/salida: permite ascender un nivel (pulsación breve) o regresar a la página de inicio (pulsación prolongada). Esta tecla también permite corregir caracteres mal introducidos.

■ Teclas de función y teclas programables



Tecla de información: permite obtener información sobre las teclas preprogramadas y acceder a la configuración y programación del teléfono.



Tecla Directorio: Tecla directorio para acceder al directorio personal (pulsación breve) o a la llamada por nombre (pulsación prolongada o doble).



Teclas de función preprogramadas y tecla programable

El indicador luminoso se enciende cuando está activada la función asociada a la tecla.

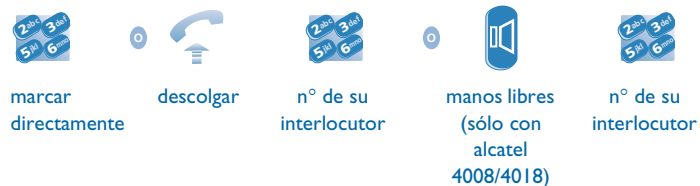
La columna de 6 teclas consta de:

- dos teclas de línea,
- una tecla de 'desvío inmediato o anulación de desvío',
- una tecla de 'conferencia',
- una tecla de 'transferencia',
- una tecla de llamada directa programable.

1

Efectuar una llamada

1.1 Establecer una llamada



Para efectuar una llamada al exterior, marcar el número de acceso al exterior antes del número de su interlocutor 0 es el código por defecto para acceder a la red telefónica pública.

Para la operadora, marcar el '9' (por defecto).

1.2 Recibir una llamada



1.3 Llamar en modo "Manos libres" (sólo con Alcatel 4008/4018)

■ Teléfono en reposo:



■ Durante la comunicación:



Durante la conversación, puede descolgar su auricular sin interrumpir la llamada.

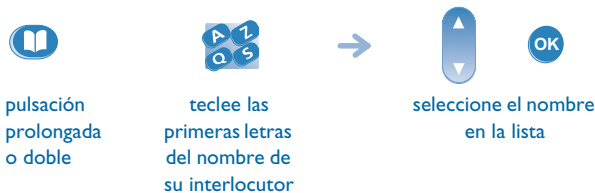
1.4 Poner el altavoz en el curso de la comunicación (auricular descolgado) - Escucha amplificada.



una pulsación corta en la tecla altavoz permite pasar al modo manos libres (piloto encendido fijo) (Alcatel 4008/4018).

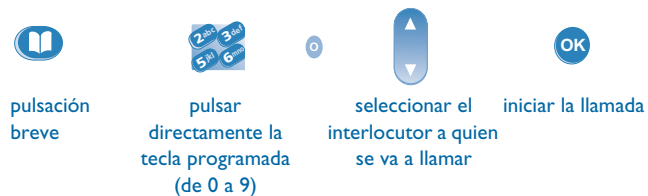
Efectuar una llamada

1.5 Llamar a su interlocutor por su nombre (directorio de la empresa)



Para introducir el nombre del interlocutor se utiliza el modo predictivo. Con este modo cada letra del nombre se introduce pulsando una sola vez la tecla en la que está incluida cada una.

1.6 Llamar a través del directorio personal



1.7 Filtrado de llamadas mediante la mensajería vocal (sólo con Alcatel 4008/4018)

Este servicio permite filtrar las llamadas que llegan a su mensajería. Cuando la persona deja su mensaje, usted puede entrar en comunicación con ésta.

• Activar el filtrado :



• Al recibir una llamada :

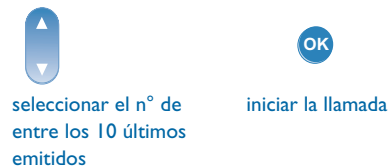


1.8 Rellamar

- Rellamar el último número marcado (repetición)



- Volver a llamar a uno de los 10 últimos números



1.9 Efectuar una petición de rellamada a un teléfono que está comunicando



Efectuar una llamada

1.10 Recibir una llamada interna en interfonía (sólo con Alcatel 4008/4018)

Usted puede responder sin tener que descolgar. Cuando un interlocutor interno llama, su teléfono suena y usted está conectado directamente en modo manos libres. El display indica la identidad del llamante.

• Para activar - Teléfono en reposo:



 Cuando su interlocutor cuelga, el modo interfonía siempre está activado.

• Para desactivar - Teléfono en reposo:



1.11 Emitir en multifrecuencias

Durante una conversación, en ocasiones usted debe emitir códigos en multifrecuencia, por ejemplo dentro del marco de un servidor vocal, de una operadora automática o consulta del contestador.



 La función se anula automáticamente con el fin de la comunicación.

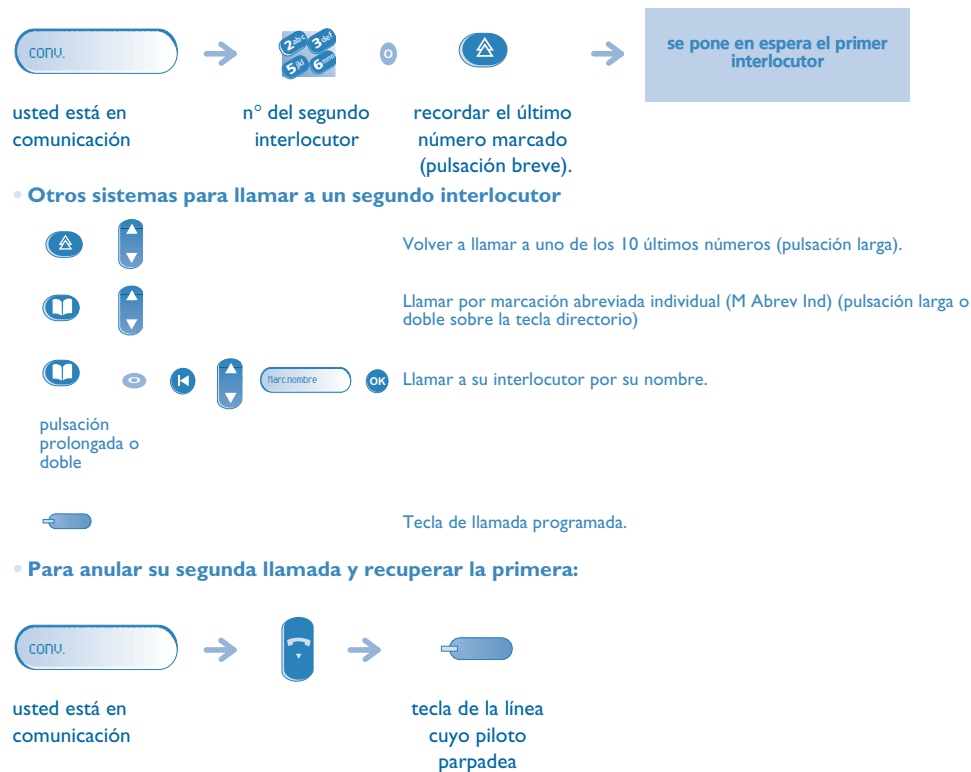
1.12 Aislarse de su interlocutor (secreto)

Usted escucha a su interlocutor pero éste no le oye:



2 Durante la conversación

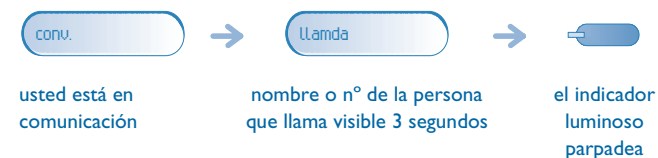
2.1 Llamar a un segundo interlocutor durante la conversación



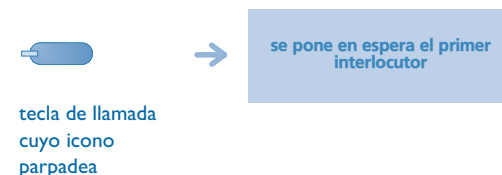
En caso de falsa maniobra, cuelgue: Su teléfono suena y recupera a su primer interlocutor.

2.2 Recibir una segunda llamada durante la conversación

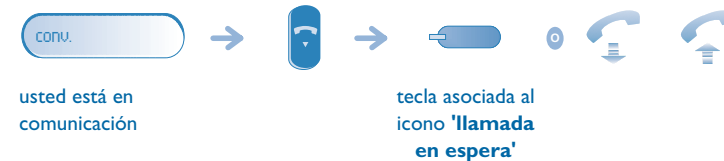
- Una segundo interlocutor trata de llamarle:



- Responder a la llamada visualizada:

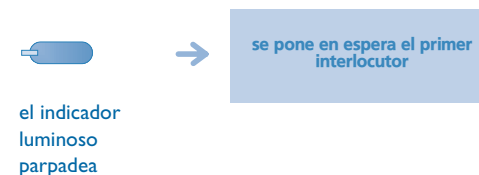


- Para localizar al primer interlocutor y finalizar la conversación en curso:



2.3 Pasar de un interlocutor a otro (consulta repetida)

Está en comunicación, un segundo interlocutor está en espera.
Para recuperarle:



2.4 Transferir una llamada

- Desea transferir su interlocutor a otro teléfono:



- Si responde el destinatario de la transferencia:



tecla programada
'transferencia'

También puede transferir la llamada inmediatamente, sin esperar la respuesta del interlocutor.



Generalmente no se permite la transferencia entre dos interlocutores externos (depende del país en cuestión y de la programación del sistema).

2.5 Transferir una llamada al buzón de voz de un interlocutor ausente

Durante la conversación, desea transferir su interlocutor al buzón de voz de otro interlocutor.



2.6 Conversar simultáneamente con 2 interlocutores internos y/o externos (conferencia)

- Está en comunicación, un segundo interlocutor está en espera:



- Anular la conferencia y seguir hablando con el segundo interlocutor (se pone en espera el primer interlocutor):



tecla programada
'conferencia'

- Colgar a todos los interlocutores:



- Si al término de la conferencia, desea dejar a sus dos interlocutores en comunicación:



anule la conferencia



tecla programada
'transferencia'

2.7 Poner a su interlocutor en espera

- Espera exclusiva:

Está en comunicación con un interlocutor. Desea ponerlo en espera y recuperarlo posteriormente en el mismo teléfono.



- Recuperar el interlocutor en espera:



Durante la conversación

2.8 Poner a su interlocutor externo en espera (retención)

Usted puede poner un interlocutor externo en espera para recuperarlo después en otro teléfono:



usted está en comunicación

• Para recuperar a su interlocutor retenido:



n° de la extensión donde programó la retención



Si la llamada retenida no se recupera en un tiempo determinado (por defecto 1min 30s), se dirige hacia la operadora.

2.9 Incluirse en una comunicación interna

El teléfono de su interlocutor está ocupado. Si este teléfono no está 'protegido', usted puede, si está autorizado a ello, intervenir en la comunicación en curso:



tecla programada 'inclusión'

• Protegerse contra la inclusión:



tecla programada 'protección de una comunicación'



introducir el número



La protección desaparece cuando cuelga.

2.10 Memorizar un número

Para grabar el número en una tecla de llamada durante una comunicación:



usted está en comunicación

seleccionar la tecla que se desea programar (de 0 a 9)



introducir el nombre de su interlocutor*

validar

visualización de número

validar

* Introducir el nombre de su interlocutor :



introducir texto: el teclado numérico también incluye letras que se pueden escribir pulsando sucesivamente la correspondiente tecla



situar el cursor en el campo de introducción de datos



borrar el último carácter tecleado



introducir una cifra (teclas de 0 a 9)

2.11 Ajustar el nivel sonoro

Para ajustar el volumen del altavoz o del teléfono durante una comunicación:



usted está en comunicación

ajustar el nivel sonoro

La función 'Meet me' permite establecer una conferencia con un máximo de 6 personas: el 'líder' de la conferencia (que tiene los derechos para iniciar la conferencia) y los participantes (5 como máximo) que se unen a la conferencia.

3.1 Iniciar una conferencia 'Meet me'

Para que los participantes se unan a la conferencia, deberá antes acordar con ellos una hora de reunión para la conferencia y transmitirles el código de acceso.



Cuando el sistema le invite a introducir un código o contraseña, tendrá 3 oportunidades antes de que el sistema rechace la solicitud.



descolgar (ver establecer una llamada)



introducir el código de activación de la conferencia 'meet me'



desde otra ubicación, marcar el número de llamada de activación de la conferencia 'meet me'



introducir el número de teléfono (si es interno)



entrar su código personal



introducir el código de acceso a la conferencia



se establece la conferencia

- Código de activación: el administrador define este código durante la configuración del sistema.
- Número de llamada de activación de la conferencia 'Meet me': el líder de la conferencia utiliza este número de llamada cuando desea iniciar una conferencia desde un puesto externo. El administrador del sistema debe haber definido con antelación este número.
- Contraseña: la contraseña predeterminada no se puede utilizar. Si es necesario, consulte el capítulo "Modificar su código personal".



Cuando el líder de la conferencia cuelga, se cortarán todas las comunicaciones.

3.2 Unirse a una conferencia 'Meet me'

Una vez que el líder de la conferencia la haya establecido, los participantes pueden unirse a la conferencia 'Meet me' (5 participantes como máximo).



descolgar (ver establecer una llamada)



introducir el código de adhesión de la conferencia 'meet me'



desde otra ubicación, marcar el número de llamada de adhesión de la conferencia 'meet me'



introducir el código de acceso a la conferencia



Está en conferencia

- Código de adhesión: el administrador define este código durante la configuración del sistema.
- Número de llamada de adhesión de la conferencia 'Meet me': este número de llamada permite a los participantes unirse a una conferencia desde un puesto externo. El administrador del sistema debe haber definido con antelación este número.



Se escuchará un sonido cada vez que un participante se una a la conferencia. Se escucharán 2 sonidos cuando participante salga de la conferencia.



No podrá unirse a una conferencia en los siguientes casos: el líder de la conferencia todavía no la ha establecido ya se ha alcanzado el número máximo de participantes.

4.1 Recibir el timbre de las llamadas supervisadas

Para percibir los bips correspondientes a las llamadas destinadas a otro teléfono:



tecla programada
"timbre de llamada
supervisada"



misma tecla para
anular

4.2 Responder al timbre general

En ausencia de la operadora, las llamadas externas que se le destinan llegan a un timbre general. Para responder:



usted está en
comunicación

4.3 Filtrado jefe/secretaria

La programación del sistema permite crear grupos 'jefe/secretarias' que permiten dirigir las llamadas del jefe a una o varias secretarias.

• A partir del teléfono jefe o secretaria:



sus llamadas son filtradas por la persona
seleccionada (secretaria,...)

tecla programada
"filtrado"



misma tecla para
anular



El filtrado se indica en el display del teléfono jefe y por el icono asociado a la tecla "filtrado".

4.4 Capturar una llamada

Usted oye sonar un teléfono en un sitio donde nadie puede responder. Si está autorizado, usted puede responder desde su teléfono.

• Si el teléfono que suena pertenece al mismo grupo de captura que el suyo:



tecla programada
'captura de llamada
en grupo'

• Si el teléfono no pertenece al mismo grupo que el suyo:



n° del teléfono
que suena



tecla programada
'captura de
llamada en
terminal'

n° del teléfono que
suena



Por programación del sistema, algunos teléfonos se pueden proteger contra la captura.

4.5 Supervisión de llamadas de operadora (ayuda a OP)

En cada comunicación externa destinada a la operadora, su teléfono suena y usted puede responder a la llamada:



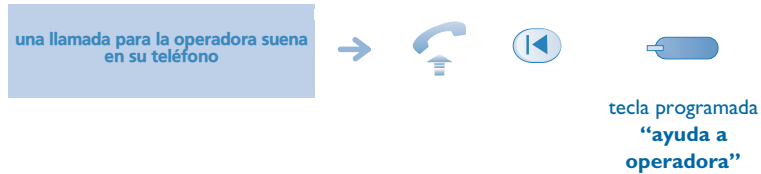
su teléfono sonará al mismo
tiempo que el de la operadora



tecla programada
"ayuda a
operadora"

misma tecla para
anular

- En cada llamada para la operadora:



4.6 Teléfonos agrupados

- **Llamada de teléfonos de un grupo:**

Algunos teléfonos pueden formar parte de un grupo, usted puede comunicarse con ellos, marcando el número del grupo.



- **Salir temporalmente de su grupo de teléfono:/Reintegrar su grupo:**



La pertenencia de un teléfono a un grupo no incide en la gestión de sus llamadas directas. Usted siempre puede comunicarse con un teléfono concreto del grupo por su propio número.

4.7 Llamar a un interlocutor interno por su buscapersonas (bip)

El teléfono de su interlocutor no responde y usted sabe que dispone de un buscapersonas:

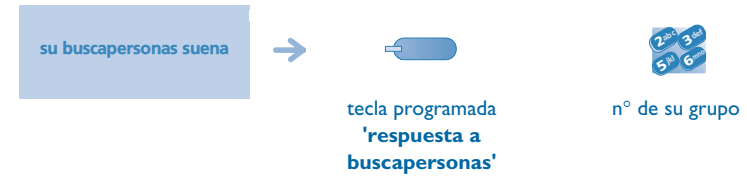


si su interlocutor no responde

Su interlocutor puede responder desde cualquier teléfono de la empresa.

4.8 Responder al "bip" sonoro de su buscapersonas

Usted puede responder al "bip" sonoro utilizando cualquier teléfono de la empresa.



4.9 Llamar a un interlocutor por su altavoz

Su interlocutor interno no responde. Si usted está autorizado, puede activar remotamente el altavoz de su interlocutor:



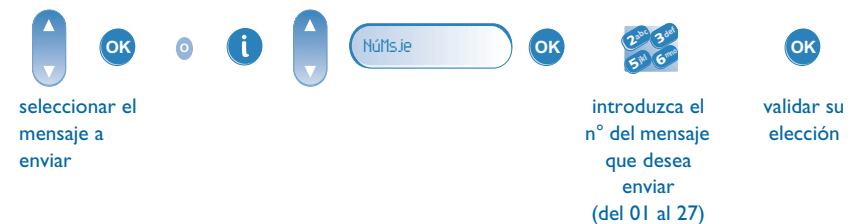
si su interlocutor no responde

usted está conectado con el altavoz del teléfono de su interlocutor (si este último posee la función manos libres)

4.10 Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno



- **Mensaje predefinido**





cambiar el idioma del mensaje



enviar el mensaje

• Mensaje personal



crear un mensaje personal temporal*



enviar el mensaje

* crear un mensaje personal temporal :



Introducir texto: el teclado numérico también incluye letras que se pueden escribir pulsando sucesivamente la correspondiente tecla.



Situar el cursor en el campo de introducción de datos.



Borrar el último carácter tecleado.



Introducir una cifra (teclas de 0 a 9).

• Los 27 mensajes son los siguientes :

1	LLAMEME	15	REUNION EL xx-xx-xx (*)
2	LLAMEME MANANA	16	REUNION EL xx-xx-xx A LAS xx : xx (*)
3	LLAMEME A LAS xx H xx (*)	17	AUSENTE UN MOMENTO
4	LLAMEME AL NO xx xx xx (*)	18	AUSENTE TODO EL DIA
5	LLAME A LA OPERADORA	19	VOLVERE A LAS xx H xx (*)
6	LLAME A LA SECRETARIA	20	AUSENTE, VUELVO xx-xx-xx A xx : xx (*)
7	LLAMARE A LAS xx H xx (*)	21	EN VACACIONES, VUELVO xx-xx-xx (*)
8	USE BUSCAPERSONAS	22	REUNION EXTERIOR
9	RECOJA SUS FOTOCOPIAS, P FAVOR	23	REUNION FUERA, VUELVO xx-xx-xx (*)
10	RECOJA SU CORREO, P FAVOR	24	EN REUNION - SALA NO xxxx (*)
11	ANULE SU DESVIO, POR FAVOR	25	EN REUNION - NO MOLESTAR
12	VISITANTES ESPERANDO	26	COMIENDO
13	LE ESTAN ESPERANDO	27	INDISPUESTO
14	REUNION A LAS xx H xx (*)	(*)	Mensajes por completar mediante el teclado digital

4.11 Enviar una copia de un mensaje vocal



Voz



código personal



visualización de la cantidad de nuevos y antiguos mensajes



Msg



i



Copia



elegir el mensaje que debe copiar mediante pulsaciones sucesivas



n° del teléfono destinatario



enviar el mensaje



Grabar



registrar un comentario*



Añadir



añadir un destinatario



Copia



enviar el mensaje

• * Para registrar un comentario :



Grabar



Grabación

empezar la grabación del comentario

registro en curso



Escuch



fin del registro

volver a escuchar el comentario



Grabar



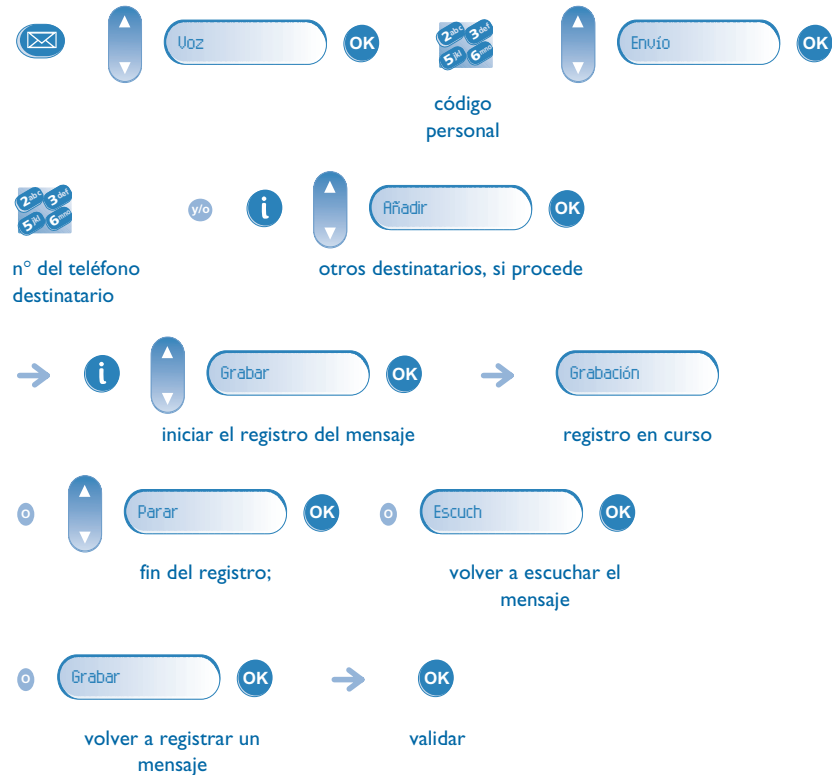
OK



volver a registrar un comentario

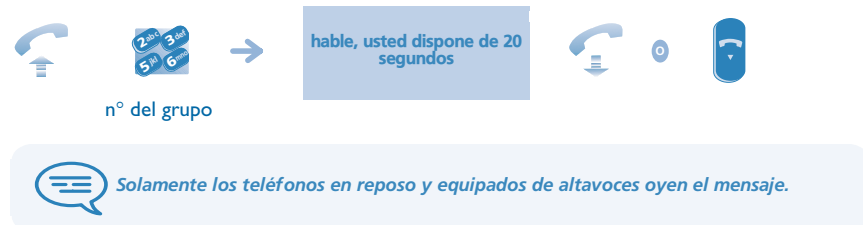
enviar el mensaje

4.12 Enviar un mensaje vocal a un destinatario/una lista de difusión



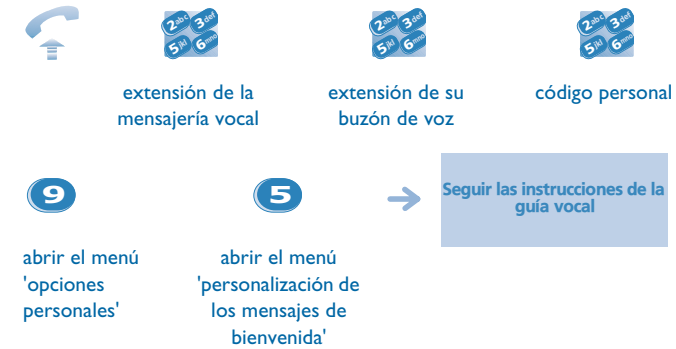
4.13 Difundir un mensaje en los altavoces de un grupo de teléfonos

Este mensaje, que no requiere respuesta, es difundido por los altavoces de los teléfonos de su grupo:



4.14 Modificar de forma remota el mensaje de bienvenida de la centralita automática

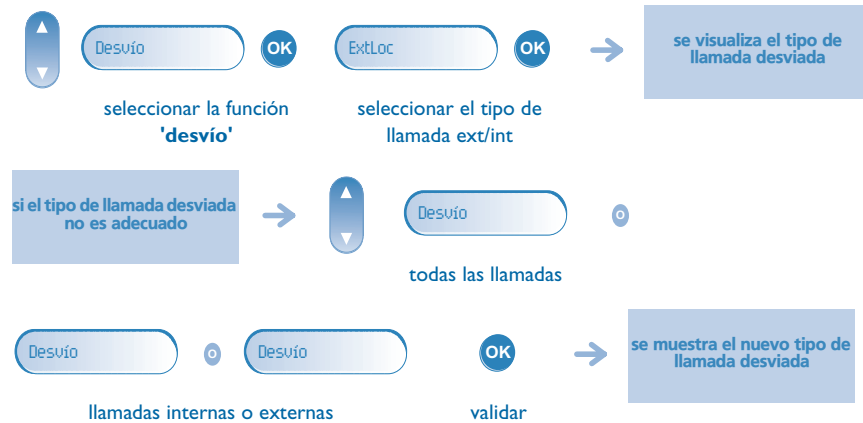
Esta función permite a cualquier usuario que disponga de los privilegios necesarios, modificar el mensaje de bienvenida nocturno o diurno de la centralita automática.



5 Permanecer en contacto

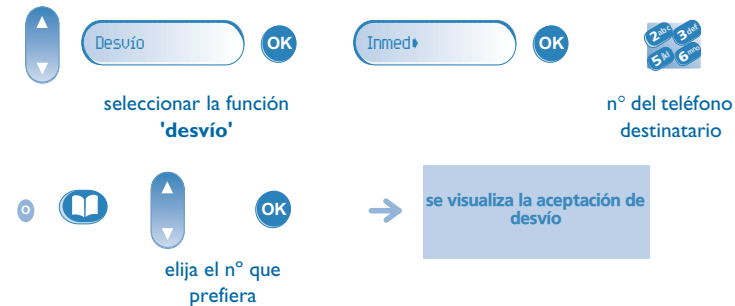
5.1 Elección de las llamadas a desviar

Al activar un desvío, puede elegir el tipo de llamadas que desea desviar: externas, internas, todas, etc.



5.2 Desviar las llamadas hacia otro número (desvío inmediato)

Este número puede ser el de un domicilio, de un móvil, de un teléfono de coche, de su correo vocal o el de su teléfono interno (operadora, etc.).



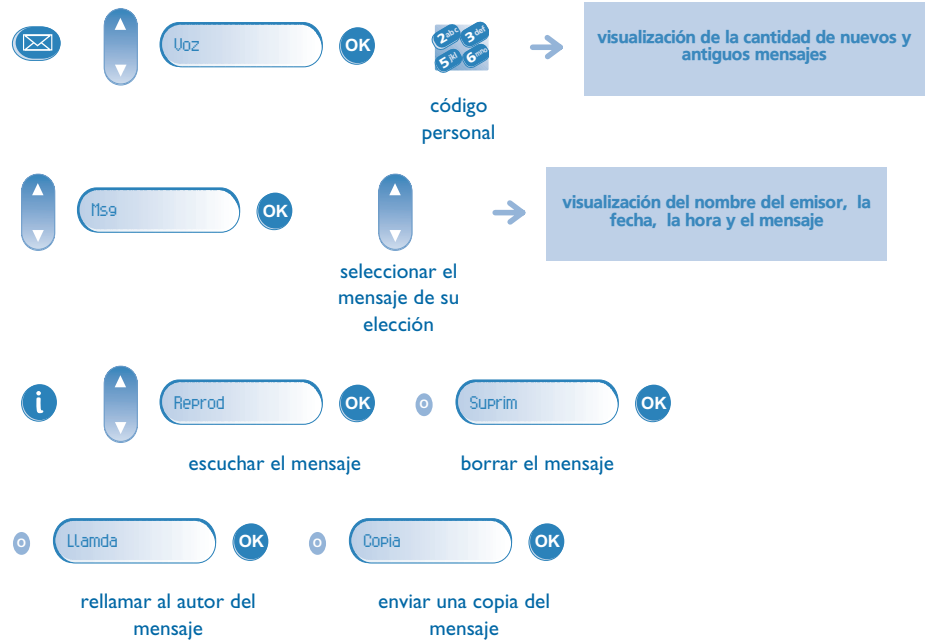
Usted puede continuar efectuando sus llamadas. Solamente el teléfono destinatario puede comunicarse con usted.

5.3 Desviar sus llamadas hacia su mensajería



5.4 A su regreso, consultar su mensajería

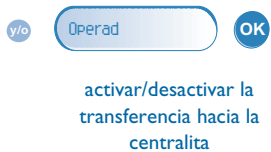
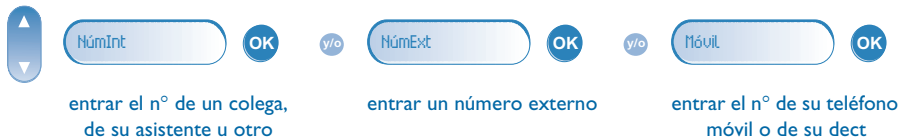
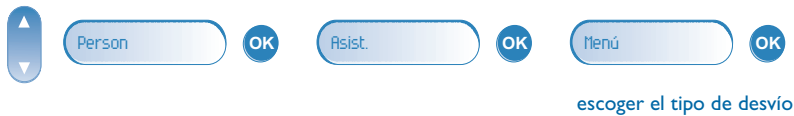
El indicador luminoso de su teléfono indica la presencia de mensajes.



5.5 Activar/desactivar el asistente personal

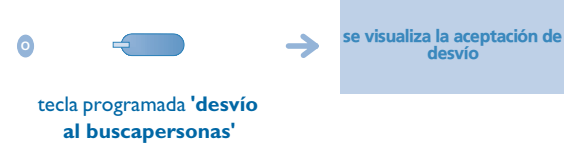


5.6 El asistente personal: un número único para llamarle



5.7 Desviar las llamadas a su receptor portátil de buscapersonas

Permite que sus interlocutores se comuniquen con usted cuando se está desplazando dentro de la empresa:



5.8 Hacer seguir sus llamadas desde otro teléfono

Desea que sus llamadas le sigan:
Debe activar la función a partir del teléfono destinatario del desvío.



5.9 Efectuar un desvío selectivo

Puede desviar selectivamente sus llamadas en función de la identidad del llamante:



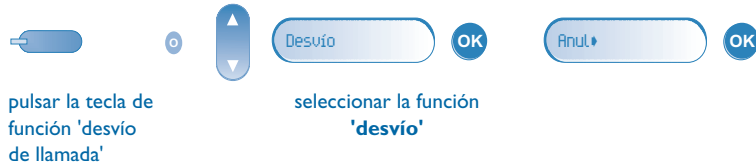
5.10 Desviar las llamadas de su grupo

Puede desviar todas las llamadas destinadas a su grupo a un destinatario interno:



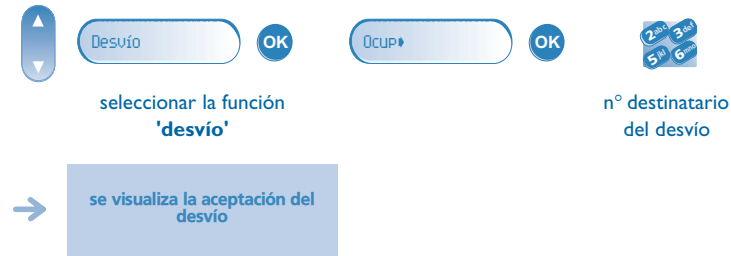
Permanecer en contacto

5.11 Anular todos los desvíos



5.12 Desviar las llamadas si está en comunicación (desvío en ocupado)


De este modo, sus interlocutores podrán acceder a otro teléfono cuando usted ya se encuentre en línea.



5.13 No ser molestado

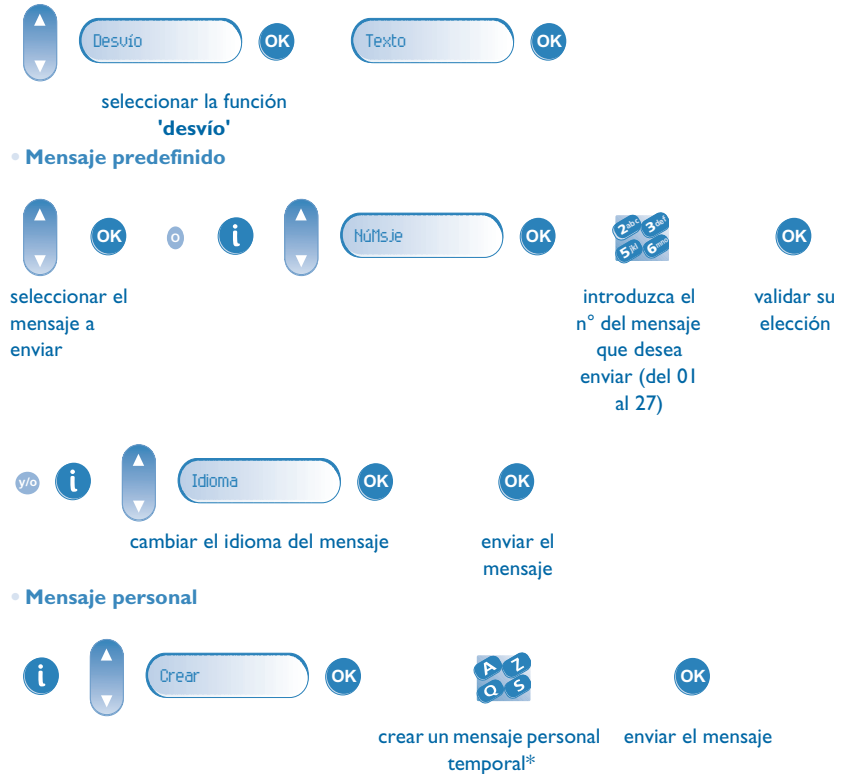
Usted puede hacer momentáneamente su teléfono inaccesible a cualquier llamada.



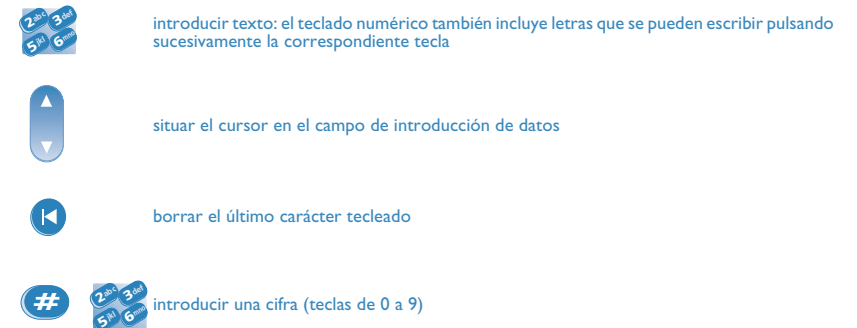
 El mensaje 'No molestar' aparecerá en el aparato de los interlocutores que traten de comunicarse con esta extensión.

5.14 Dejar un mensaje de ausencia a sus llamantes internos

Usted puede dejar en su teléfono un mensaje que se enviará al display del teléfono que le llama.



*crear un mensaje personal temporal :



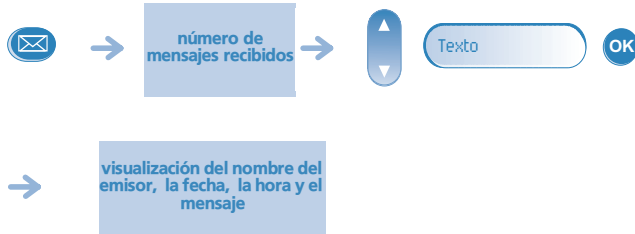
Permanecer en contacto

• Los 27 mensajes son los siguientes :

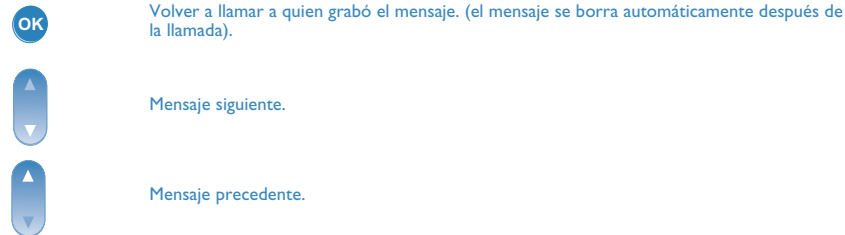
1	LLAMEME	15	REUNION EL xx-xx-xx (*)
2	LLAMEME MANANA	16	REUNION EL xx-xx-xx A LAS xx : xx (*)
3	LLAMEME A LAS xx H xx (*)	17	AUSENTE UN MOMENTO
4	LLAMEME AL NO xx xx xx (*)	18	AUSENTE TODO EL DIA
5	LLAME A LA OPERADORA	19	VOLVERE A LAS xx H xx (*)
6	LLAME A LA SECRETARIA	20	AUSENTE, VUELVO xx-xx-xx A xx : xx (*)
7	LLAMARE A LAS xx H xx (*)	21	EN VACACIONES, VUELVO xx-xx-xx (*)
8	USE BUSCAPERSONAS	22	REUNION EXTERIOR
9	RECOJA SUS FOTOCOPIAS, P FAVOR	23	REUNION FUERA, VUELVO xx-xx-xx (*)
10	RECOJA SU CORREO, P FAVOR	24	EN REUNION - SALA NO xxxx (*)
11	ANULE SU DESVIO, POR FAVOR	25	EN REUNION - NO MOLESTAR
12	VISITANTES ESPERANDO	26	COMIENDO;
13	LE ESTAN ESPERANDO	27	INDISPUESTO
14	REUNION A LAS xx H xx (*)	(*)	Mensajes por completar mediante el teclado digital

5.15 Consultar los mensajes escritos dejados en su ausencia

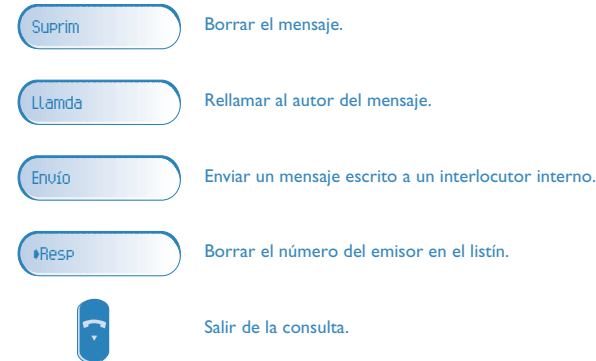
El indicador luminoso de su teléfono indica la presencia de mensajes.



Mientras se muestran los datos:



Apertando la tecla 'i' mientras se escucha un mensaje, se accede a las siguientes funciones: (i)



5.16 Notificación de mensajes

Se graba un mensaje en su buzón de voz, pero usted no se encuentra en la oficina. Puede configurar el teléfono para recibir la notificación del mensaje en otro teléfono.



• Active/desactive la notificación de los mensajes

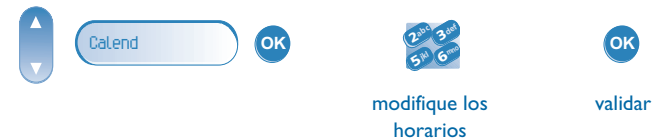


• Introducir el número del teléfono en el que se desea recibir la notificación



• Modifique el rango horario

Se puede modificar el rango horario durante el cual la notificación permanecerá activada.



Cargar directamente el coste de sus llamadas en las cuentas cliente

6.1

Usted puede cargar el coste de sus comunicaciones externas sobre los números de cuentas asociados a sus clientes.



tecla programada
"código
negocio"



introducir el
número del
destinatario



contraseña del
teléfono interno



entrar el número
del interlocutor

• Para añadir o modificar un código negocio durante la conversación:



tecla programada "Código negocio durante la conversación"

Conocer el coste de una comunicación externa establecida por un usuario interno desde su teléfono

6.2



su interlocutor está en
espera

tecla programada
'rellamada de
cómputo'



n° externo
solicitado



Transf



transferencia de llamada a
su interlocutor en espera

• Cuando el interlocutor interno, habiendo respondido a la llamada, cuelga, se le volverá a llamar y podrá:

1. Leer las informaciones relativas a la comunicación (coste, duración, número de impulsos, etc.).



OK

OK



nombre del usuario interno y coste
de la comunicación

2. Imprimir un tiquet de cómputo.



Impres

OK

3. Terminar la consulta.



OK

OK

7 Su teléfono se ajusta a sus necesidades

7.1 Inicializar su mensajería

el indicador luminoso parpadea



introduzca la contraseña y luego grabe su nombre siguiendo las instrucciones de la guía vocal



El código personal se utiliza para acceder a su mensajería y para bloquear su teléfono.

7.2 Personalizar su mensaje vocal

Por defecto, usted puede reemplazar el anuncio de bienvenida por un anuncio personal



Person

OK

Buzón

OK

Person

OK



Grabación

registro en curso

Apretando la tecla 'i' mientras se escucha un mensaje, se accede a las siguientes funciones: (i)

Parar

Para detener la grabación.

Pausa

Para interrumpir momentáneamente la grabación.

Grabar

Para volver a grabar el mensaje.

7.3 Modificar su código personal

El código personal se utiliza para acceder a su mensajería y para bloquear su teléfono.



Person

OK

Opción

OK

Clave

OK



antiguo
código
(4 cifras)



nuevo código
(4 cifras)



el display le solicita
confirmar el nuevo
código



Mientras no se haya inicializado su mensajería, el código personal es 1515.

7.4 Configurar el timbre



Person

OK

Teléf.

OK

Llamada

OK

▼ Elegir la melodía:



Melod+

OK



seleccionar la melodía
elegida (16 melodías)



validar su elección

▼ Ajustar el volumen del timbre:



Volum+

OK



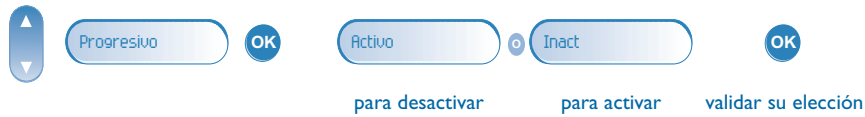
seleccionar el volumen elegido
(12 niveles)



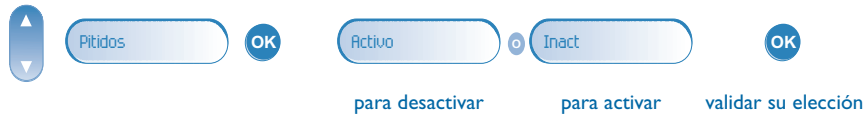
validar su elección

Su teléfono se ajusta a sus necesidades

▼ Activar /desactivar el modo reunión (timbre progresivo):



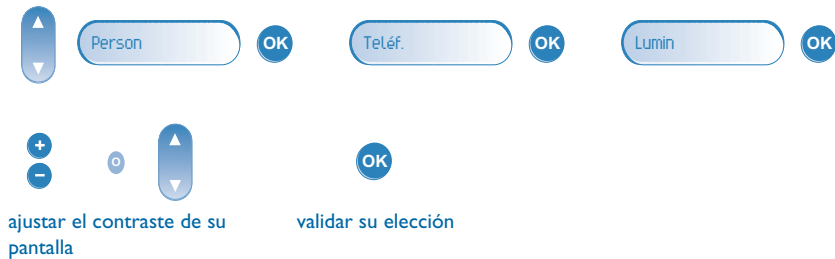
▼ Activar/desactivar el modo timbre discreto:



▼ Ajustar el volumen del timbre cuando se recibe una llamada:



7.5 Ajustar el contraste de su pantalla



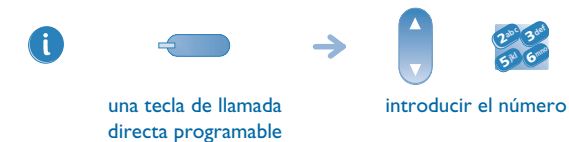
7.6 Elegir el idioma



7.7 Llamar a través del directorio personal



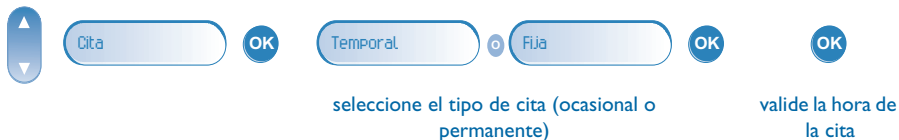
7.8 Programar las teclas de llamada directa



Su teléfono se ajusta a sus necesidades

7.9 Programar un aviso de cita

Usted puede definir la hora de una llamada temporal (una vez al día) o una llamada permanente (todos los días a la misma hora).



• A la hora programada su teléfono suena:



Si está activa, el display parpadea y se emite un tono. Después de una tercera cita sin respuesta, se anula una petición temporal pero una petición permanente permanece en memoria.

Si su teléfono se desvía a otro teléfono, la llamada no sigue el desvío.

• Para anular su petición de llamada de cita:



borrar la hora de la cita

7.10 Conocer el número de su teléfono



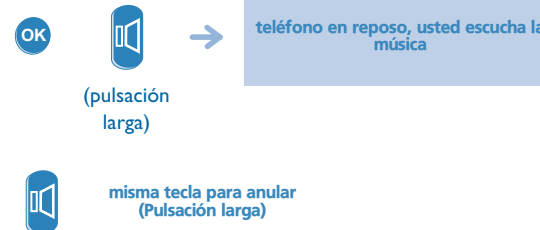
Exten?

OK

pulsación doble

7.11 Difundir una música de ambiente en su altavoz

Usted puede escuchar una música de ambiente en el altavoz de su teléfono (según configuración):



Cuando está en comunicación, la música se interrumpe y se reanuda tan pronto como usted cuelga.

7.12 Bloquear / Desbloquear un teléfono



7.13 Activar/desactivar el modo 'casco forzado'

El modo "casco forzado" debe activarse cuando se instalan unos cascos en lugar del auricular del teléfono.



8.1 Puesto de agente

El centro de llamadas permite distribuir de forma óptima las llamadas entre los agentes, en función de la disponibilidad y competencias de cada uno.

8.2 Abrir una sesión de agente (inicio de sesión)



introducir el código de la función 'login' (conexión)



seleccionar el agente y validar



según las instrucciones que se muestren en la pantalla, escriba su contraseña o confirme



visualización de la pantalla de bienvenida de la aplicación ACD

• Pantalla de bienvenida de la aplicación ACD

nombre del terminal de agente

[A2]

[01]

estado de las colas de espera

8.3 Los cuatro estados operativos del terminal de agente

La disponibilidad de un agente depende de su estado operativo (existen 4 estados) que el propio agente puede cambiar en cualquier momento. Dichos estados son:

- **En servicio**, el agente está preparado para recibir llamadas.
- **Desconectado**, el agente se ha desconectado de la aplicación ACD.
- **Trabajo complementario**, el agente no puede atender llamadas por encontrarse realizando alguna tarea relacionada con una llamada anterior.
- **Ausencia momentánea**, el agente se encuentra en un periodo de descanso y no atiende llamadas.

8.4 Cómo cambiar el estado de explotación de los puestos

Los códigos de cambio de estado operativo se definen durante la configuración del sistema; para saber cuáles son, consulte al administrador del sistema.



introducir el código operativo que se desea activar

Estados	Códigos
en servicio	
desconectado	
trabajo complementario	
ausencia momentánea	



Suena una melodía: activación aceptada, el cambio de estado se ha realizado



Suena una alarma de tipo 'zumbido': activación rechazada, probablemente el centro de llamadas no ha tenido en cuenta el terminal, póngase en contacto con el administrador

Garantía y cláusulas

Independientemente de la garantía legal de la cual goza, este terminal está garantizado un año, piezas y mano de obra a partir de la fecha que figura en su factura.

Cuando haga alusión a la garantía se le exigirá la presentación de la factura. Sin embargo, esta garantía no se aplica: en caso de utilización no conforme a las instrucciones que figuran en el manual de instrucciones del usuario, de defectos o deterioros provocados por el desgaste natural, de deterioros procedentes de una causa exterior al terminal (ejemplo: golpe, caída, exposición a una fuente de humedad, etc.), de una instalación no conforme, de modificaciones o reparaciones realizadas por personas no homologadas por el fabricante o el revendedor.

Atención: nunca ponga el teléfono en contacto con el agua. No obstante, para limpiarlo, puede utilizar un paño suave ligeramente húmedo. No utilice nunca disolventes (tricloretileno, acetona, etc.) que pueden dañar las superficies plásticas del teléfono. No vaporice nunca con productos de limpieza.

El altavoz y el micrófono del auricular del teléfono pueden atraer objetos metálicos potencialmente peligrosos para el oído.

La redacción de los apartados no es contractual y puede sufrir modificaciones. Algunas funciones del teléfono dependen de la configuración del sistema y de la activación de una clave de software.

Declaración de conformidad

Países UE: **Alcatel Business Systems** declara que los productos Alcatel 4008/4018 y 4019 cumplen las exigencias básicas de la Directiva 1999/5/CE del Parlamento europeo y del Consejo. El instalador puede facilitarle una copia de esta declaración de conformidad.



Información relativa al medio ambiente

'Este símbolo indica que, una vez finalizada su vida útil, este producto debe recogerse y tratarse por separado en los países miembros de la Unión Europea, así como en Noruega y Suiza. Eliminando correctamente este producto, contribuirá a la conservación de los recursos naturales y a la prevención de los eventuales efectos negativos en el medio ambiente y la salud humana derivados de la manipulación inadecuada de los residuos. Para obtener información adicional sobre la recuperación y el reciclaje de este producto, póngase en contacto con su proveedor'.

Condiciones de funcionamiento

Intervalo de temperaturas de funcionamiento: -5 °C /45 °C.

Protección contra ruidos

El nivel acústico de la señal generada por el auricular del teléfono es inferior a 130 dBspl para una señal transitoria (123 dBspl para Australia) y a 118 dBspl (rms) para una señal continua (120 dBA para Australia).

Directiva 2003/10/EC que especifica los riesgos asociados al ruido en el trabajo

El timbre contribuye al ruido global en el trabajo; en su punto máximo, el nivel es de 105 dBA a 60 cm del terminal. Para reducir el nivel, se recomienda:

- disminuir el ajuste (9 nivel de 5 dB)
- programar un timbre progresivo.

Alcatel Business Systems se reserva el derecho de modificar sin previo aviso las características de sus productos en beneficio de su clientela. Copyright © Alcatel Business Systems. 2006. Todos los derechos reservados.

MUI9008ACAA-O510ed01-3406