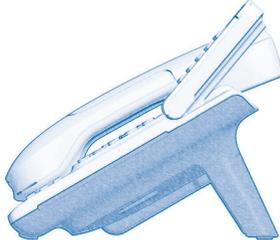


# Alcatel OmniPCX Office Alcatel 4028/4029





## Introducción

Le agradecemos la confianza que deposita en **Alcatel** al haber elegido un teléfono de la gama 4028/4029. Con el teléfono 4028 (teléfono IP)/4029 (teléfono digital) disfrutará de las ventajas de su nuevo diseño ergonómico, que mejora el rendimiento de las comunicaciones.

- Cuenta con una amplia pantalla gráfica que, junto con las teclas y la tecla de navegación, permite configurar y programar el ordenador, además de realizar llamadas,
- un auricular confort: forma ergonómica y zona de sujeción de material flexible,
- teclas audio (escucha amplificada, manos libres, etc.) para facilitarle la vida,
- un teclado alfabético cómodo para llamar a sus interlocutores por su nombre.



## Cómo utilizar esta guía

### Acciones

-  Descolgar.
-  Colgar.

### Teclado

-  Teclado digital.
-  Teclado alfabético.
-  Tecla específica del teclado digital.

### Navegador

-  Desplazar la tecla de navegación hacia arriba, abajo, izquierda o derecha.
-  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.

### Display y teclas dinámicas

-  Vista parcial del display.
-  Tecla dinámica.

### Teclas audio

-  Escucha amplificada, manos libres.
-  Ajuste "menos".
-  Ajuste "más".

### Teclas programables e iconos

-  Tecla de llamada.
-  Icono asociado a una tecla.

### Otras teclas fijas

-  Tecla fija.
-  Tecla MENU.
-  Tecla de acceso a la mensajería.

### Otros símbolos utilizados

-  Significa que se puede acceder a la función desde la página Menú.
-  Significa que se puede acceder a la función desde la página Person.
-  Significa que se puede acceder a la función desde la página Info.
-  Significa que la función depende de la programación. Si fuera necesario, consulte con el instalador.

Iconos pequeños o texto pueden enriquecer estos símbolos.



1.

**Descubrir su teléfono** ..... p.6

**Descripción de las pantallas** ..... p.7

- 1.1 Pantallas de bienvenida ..... p.7
- 1.2 Pantalla de gestión de llamadas ..... p.8
- 1.3 Pantalla de aplicación ..... p.8

2.

**Efectuar una llamada** ..... p.9

- 2.1 Establecer una llamada ..... p.9
- 2.2 Recibir una llamada ..... p.9
- 2.3 Llamar en modo "Manos libres" ..... p.9
- 2.4 Poner el altavoz en el curso de la comunicación (auricular descolgado) ..... p.10
- 2.5 Llamar a su interlocutor por su nombre (directorio de la empresa) ..... p.10
- 2.6 Llamar mediante teclas de llamada programadas ..... p.10
- 2.7 Llamar un número de la marcación abreviada colectiva ..... p.10
- 2.8 Filtrado de llamadas mediante la mensajería vocal ..... p.11
- 2.9 Rellamar ..... p.11
- 2.10 Solicitar una rellamada automática cuando su interlocutor interno está ocupado ..... p.11
- 2.11 Recibir una llamada interna en interfonía ..... p.12
- 2.12 Emitir en multifrecuencias ..... p.12
- 2.13 Aislarse de su interlocutor (secreto) ..... p.12

3.

**Durante la conversación** ..... p.13

- 3.1 Llamar a un segundo interlocutor durante la conversación ..... p.13
- 3.2 Recibir una segunda llamada durante la conversación ..... p.13
- 3.3 Pasar de un interlocutor a otro (consulta repetida) ..... p.13
- 3.4 Transferir una llamada ..... p.14
- 3.5 Transferir una llamada al buzón de voz de un interlocutor ausente ..... p.14
- 3.6 Conversar simultáneamente con 2 interlocutores internos y/o externos (conferencia) ..... p.14
- 3.7 Poner a su interlocutor en espera ..... p.14
- 3.8 Poner a su interlocutor externo en espera (retención) ..... p.15
- 3.9 Incluirse en una comunicación interna ..... p.15
- 3.10 Memorizar un número ..... p.15
- 3.11 Ajustar el nivel sonoro ..... p.15

4.

**Conferencia 'Meet me'** ..... p.16

- 4.1 Iniciar una conferencia "Meet me" ..... p.16
- 4.2 Unirse a una conferencia "Meet me" ..... p.16

5.

**El Espíritu de Empresa** ..... p.17

- 5.1 Recibir el timbre de las llamadas supervisadas ..... p.17
- 5.2 Responder al timbre general ..... p.17
- 5.3 Filtrado jefe/secretaría ..... p.17
- 5.4 Capturar una llamada ..... p.17
- 5.5 Supervisión de llamadas de operadora (ayuda a OP) ..... p.17
- 5.6 Teléfonos agrupados ..... p.18
- 5.7 Llamar a un interlocutor interno por su buscaperonas (bip) ..... p.18
- 5.8 Responder al "bip" sonoro de su buscaperonas ..... p.18
- 5.9 Llamar a un interlocutor por su altavoz ..... p.18
- 5.10 Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno ..... p.18
- 5.11 Enviar una copia de un mensaje vocal ..... p.19
- 5.12 Enviar un mensaje vocal a un destinatario/una lista de difusión ..... p.19
- 5.13 Difundir un mensaje en los altavoces de un grupo de teléfonos ..... p.20
- 5.14 Modificar de forma remota el mensaje de bienvenida de la centralita automática ..... p.20

6.

**Permanecer en contacto** ..... p.21

- 6.1 Elección de las llamadas a desviar ..... p.21
- 6.2 Desviar las llamadas hacia otro número (desvío inmediato) ..... p.21
- 6.3 Desviar sus llamadas hacia su mensajería ..... p.21
- 6.4 A su regreso, consultar su mensajería ..... p.21
- 6.5 Activar/desactivar el asistente personal ..... p.21
- 6.6 El asistente personal: un número único para llamarle ..... p.22
- 6.7 Desviar las llamadas a su receptor portátil de buscaperonas ..... p.22
- 6.8 Hacer seguir sus llamadas desde otro teléfono ..... p.22
- 6.9 Efectuar un desvío selectivo ..... p.22
- 6.10 Desviar las llamadas de su grupo ..... p.22
- 6.11 Anular todos los desvíos ..... p.23
- 6.12 Anular un desvío en particular ..... p.23
- 6.13 Desviar las llamadas si está en comunicación (desvío en ocupado) ..... p.23
- 6.14 No ser molestado ..... p.23
- 6.15 Dejar un mensaje de ausencia a sus llamantes internos ..... p.23
- 6.16 Consultar los mensajes escritos dejados en su ausencia ..... p.24
- 6.17 Notificación de mensajes ..... p.24

7.

**Administrar sus costes** ..... p.25

- 7.1 Cargar directamente el coste de sus llamadas en las cuentas cliente ..... p.25
- 7.2 Conocer el coste de una comunicación externa establecida por un usuario interno desde su teléfono ..... p.25

8.

**Su teléfono se ajusta a sus necesidades** ..... p.26

- 8.1 Inicializar su mensajería ..... p.26
- 8.2 Personalizar su mensaje vocal ..... p.26
- 8.3 Modificar su código personal ..... p.26
- 8.4 Configurar el timbre ..... p.26
- 8.5 Ajustar el contraste de su pantalla ..... p.27
- 8.6 Seleccionar la página de bienvenida ..... p.27
- 8.7 Elegir el idioma ..... p.27
- 8.8 Programar las teclas de llamada directa ..... p.27
- 8.9 Programar las teclas de llamada directa ..... p.28
- 8.10 Borrar una tecla programada ..... p.28
- 8.11 Programar un aviso de cita ..... p.28
- 8.12 Conocer el número de su teléfono ..... p.28
- 8.13 Difundir una música de ambiente en su altavoz ..... p.29
- 8.14 Bloquear / Desbloquear un teléfono ..... p.29
- 8.15 Configurar la toma de audio del teléfono ..... p.29
- 8.16 Activar/desactivar el modo "casco forzado" ..... p.29

9.

**ACD : Puesto de agente - Terminal de supervisor** ..... p.30

- 9.1 Puesto de agente ..... p.30
- 9.2 Abrir una sesión de agente (inicio de sesión) ..... p.30
- 9.3 Pantalla de bienvenida de la aplicación ACD ..... p.30
- 9.4 Los cuatro estados operativos del terminal de agente ..... p.30
- 9.5 Cómo cambiar el estado de explotación de los puestos ..... p.30
- 9.6 Modificar su código personal ..... p.30
- 9.7 Cómo realizar altas y bajas en un grupo ..... p.31
- 9.8 Puesto de agente ..... p.31
- 9.9 Terminal de supervisor ..... p.31
- 9.10 Supervisión de los buzones de voz de los grupos ..... p.31

**Garantía y cláusulas** ..... p.32

# Descubrir su teléfono

Auricular telefónico

Ajuste de la inclinación de la pantalla

## Piloto luminoso

- Verde intermitente: llamada entrante.
- Naranja intermitente: alarma.

Toma para la conexión de unos auriculares, de un equipo de manos libres o de un altavoz

Teclado alfabético

Alcatel 4028

## Teclas audio



**Tecla colgar:** para finalizar una llamada.



**Tecla de manos libres/Altavoz:** para efectuar o responder a una llamada sin descolgar.

- 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.



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

## Caja de extensión



El teléfono puede estar equipado con una caja de extensión. Así dispondrá de teclas adicionales configurables como teclas de función, teclas de línea, teclas de llamada, etc. **Para colocar las etiquetas:** tire hacia usted de la lengüeta de soporte de la cubierta de las teclas y levante esta última. Sitúe la etiqueta bajo el bloque de teclas, en el lugar previsto a tal efecto y vuelva a colocar en su sitio la cubierta.

## Display y teclas dinámicas

Incluye varias líneas y páginas que ofrecen datos sobre las comunicaciones y las funciones a las que se accede mediante las 6 teclas asociadas a las líneas de la pantalla.



**Icono de desvío:** al pulsar la tecla asociada a este icono se puede programar o modificar la función de desvío.



**Auriculares conectados.**



**Cita programada.**



**Modo silencioso activado.**



**Teléfono bloqueado.**



**Teclas del visor:** al pulsar una tecla del visor, se activa la función que tiene asociada en la pantalla.

## Navegación



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



**Tecla de navegación izquierda-derecha:** permite pasar de una página a otra.



**Tecla de navegación arriba-abajo:** permite recorrer el contenido de una página.



**Tecla de retroceso/salida:** permite ascender un nivel (pulsación breve) o regresar a la página de inicio (pulsación prolongada); durante una comunicación, permite acceder a las diversas páginas de inicio (Menú, Info, etc.) y regresar a las pantallas de telefonía.

## Páginas de inicio



**Página de Menú:** contiene el conjunto de funciones y aplicaciones a las que se puede acceder mediante teclas asociadas a los encabezados.

**Página Perso:** contiene teclas de línea y teclas de llamada directa para programar.

**Página Info:** contiene información sobre el teléfono y el estado de las funciones: nombre, número de teléfono, número de mensajes, estado del desvío, recordatorio de citas, etc.

## Presentación de las llamadas



**Llamada entrante.**



**Comunicación en curso.**



**Llamada en espera\*.**



En caso de que se produzcan dos llamadas simultáneas, es posible pasar de una a otra pulsando las teclas del visor asociadas a cada una de las llamadas.

**Tecla de navegación izquierda-derecha:** permite consultar las llamadas.

## Teclas de función y teclas programables



**Tecla de información:** para obtener información sobre las funciones de la página 'Menú' y para programar las teclas de la página 'Person'.



**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 larga)

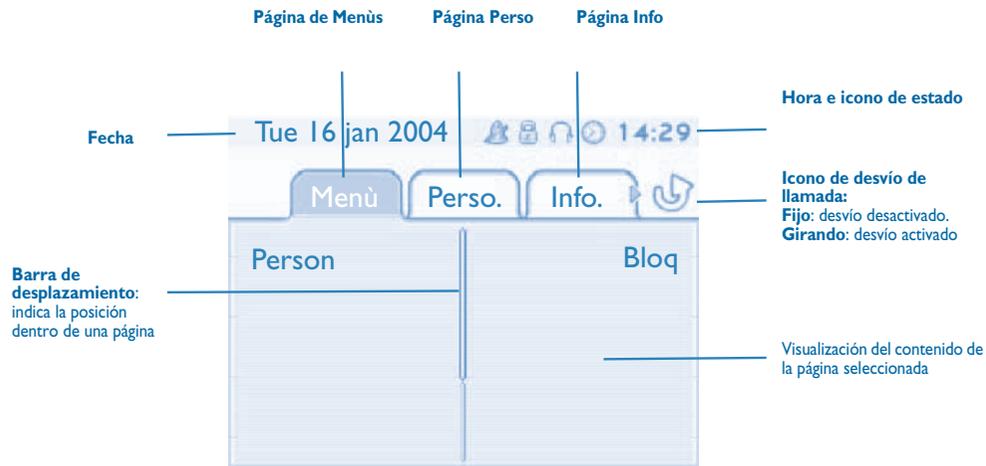


**Tecla programable (Teclas f1 y f2)**

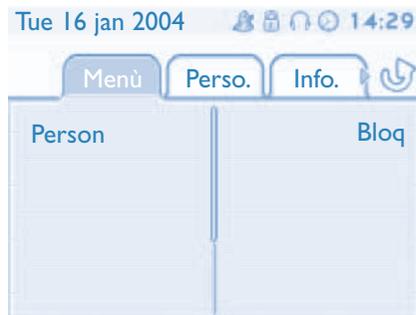
El indicador luminoso se enciende cuando está activada la función asociada a la tecla.

# 1 Descripción de las pantallas

## 1.1 Pantallas de bienvenida



- **Página de Menù:** contiene el conjunto de funciones y aplicaciones a las que se puede acceder mediante teclas asociadas a los encabezados. Desde esta página se puede, entre otras cosas, ajustar el timbre y el contraste de la pantalla, programar la hora de una cita, bloquear el teléfono, establecer la página actual como página predeterminada, configurar la mensajería y acceder a funciones telefónicas como la rellamada a uno de los últimos números o la captura de llamadas.



- **Página Perso:** contiene teclas de línea y teclas de llamada directa para programar. La tecla de navegación arriba-abajo permite acceder al grupo de teclas de llamada directa (distintas a las que se muestran de forma predeterminada). Las teclas de llamada directa se programan y modifican a través de la tecla Información.



- **Página Info:** contiene información sobre el teléfono y el estado de las funciones: nombre, número de teléfono, número de mensajes, estado del desvío, recordatorio de citas, etc.



**Tecla de navegación izquierda-derecha:** permite pasar de una página a otra.



**Tecla de navegación arriba-abajo:** permite recorrer el contenido de una página.

# Descripción de las pantallas

## 1.2 Pantalla de gestión de llamadas



Cada pestaña corresponde a una llamada cuyo estado se representa con el icono apropiado (en curso, en espera, nueva llamada entrante). Durante la comunicación, utilice la tecla de navegación izquierda-derecha para consultar las llamadas en espera o entrante.



Utilice la tecla de navegación arriba-abajo para ver las funciones accesibles. Estas funciones (transferencia, conferencia, etc...) dependen directamente de la llamada consultada. Por ejemplo, la función de transferencia no estará disponible entre una llamada en curso o en espera y una llamada entrante.



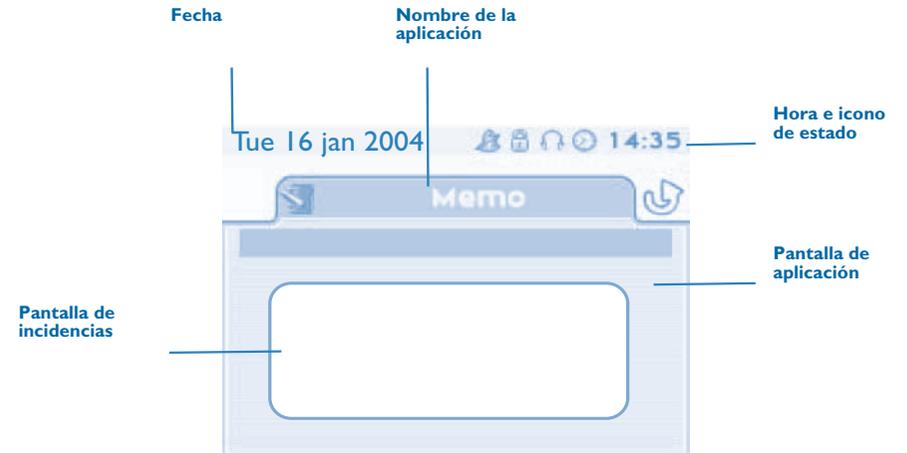
### Tecla de retroceso/salida:

para pasar de una pantalla de llamada a una pantalla de aplicación. Permite, por ejemplo, buscar un número, programar un recordatorio de cita, etc. durante una comunicación.



También se pueden gestionar las llamadas desde la pantalla Person. Durante una comunicación, pulsar la tecla Volver/Salir y abrir la pantalla Person. Las comunicaciones en curso o en espera aparecen en las diferentes teclas de línea. A continuación, podrá hablar con el interlocutor que elija apretando tecla que tenga asociada.

## 1.3 Pantalla de aplicación



- **Pantalla de aplicación:** muestra datos útiles para programar o configurar el teléfono.
- **Pantalla de incidencias:** muestra incidencias relacionadas con la programación o la configuración en curso: confirmación, rechazo, error, etc.

## 2.1 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).

- Si el interlocutor interno o externo no responde:



## 2.2 Recibir una llamada



## 2.3 Llamar en modo "Manos libres"

- Teléfono en reposo:



- Durante la comunicación:



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

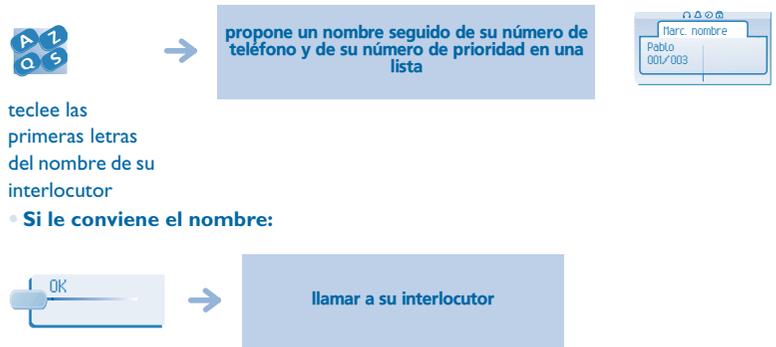
# Efectuar una llamada

## 2.4 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).

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



• Si le conviene el nombre:



• Si no le conviene el nombre del interlocutor:



## 2.6 Llamar mediante teclas de llamada programadas

Perso.



## 2.7 Llamar un número de la marcación abreviada colectiva

Su teléfono tiene acceso a una marcación abreviada colectiva de números externos programados.



# Efectuar una llamada

## 2.8 Filtrado de llamadas mediante la mensajería vocal

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:

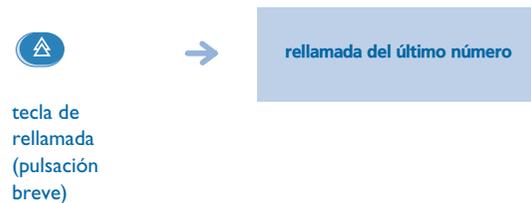


### • Al recibir una llamada:

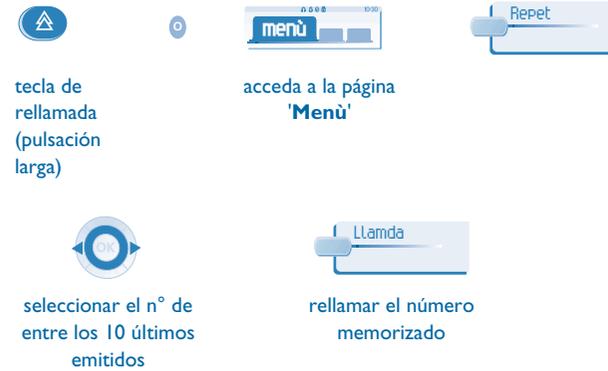


## 2.9 Rellamar

- Rellamar el último número marcado (repetición):



- Volver a llamar a uno de los 10 últimos números



## 2.10 Solicitar una rellamada automática cuando su interlocutor interno está ocupado



- Anular la petición de rellamada:



*La llamada automática no está disponible si el puesto del interlocutor está libre o si está puesto en espera mientras él esté ocupado.*

# Efectuar una llamada

## 2.11 Recibir una llamada interna en interfonía

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:



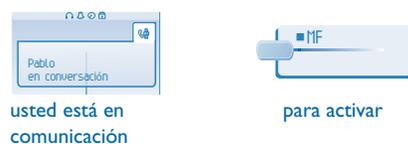
Cuando su interlocutor cuelga, el modo interfonía siempre está activado.

### • Para desactivar - Teléfono en reposo:



## 2.12 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.

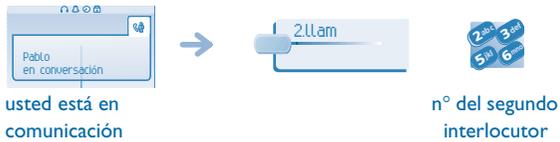
## 2.13 Aislarse de su interlocutor (secreto)

Usted escucha a su interlocutor pero éste no le oye:



# 3 Durante la conversación

## 3.1 Llamar a un segundo interlocutor durante la conversación



### Otros sistemas para llamar a un segundo interlocutor

- Marcar directamente.
- Nombre del segundo interlocutor.
- Permite llamar al último número marcado (pulsación prolongada).  
- Volver a llamar a uno de los 10 últimos números (pulsación breve).
- Tecla de llamada programada.

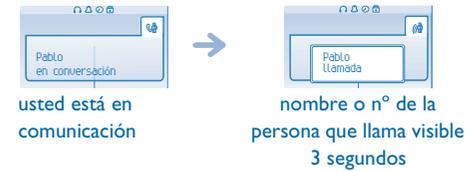
### Para anular su segunda llamada y recuperar la primera:



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

## 3.2 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:



## 3.3 Pasar de un interlocutor a otro (consulta repetida)

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



## 3.4 Transferir una llamada

- **Desea transferir su interlocutor a otro teléfono:**



- **Si responde el destinatario de la transferencia:**



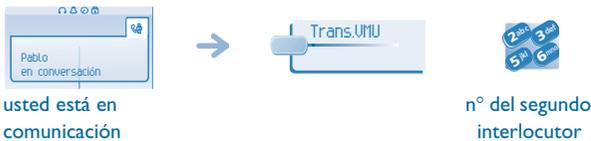
También puede transferir la llamada inmediatamente, sin esperar la respuesta del interlocutor.



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

## 3.5 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.



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

- Está en comunicación, un segundo interlocutor está en espera



- Anular la conferencia y recuperar a su primer interlocutor (si la conferencia está activa):



- Colgar a todos los interlocutores (si la conferencia está activa):



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



anule la conferencia

## 3.7 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:**



tecla asociada al icono 'llamada en espera'

- **Espera común (sujeto a la programación):**

Para encontrar su interlocutor, desde cualquier teléfono de su instalación que supervise la línea.



# Durante la conversación

Recuperar al interlocutor en espera desde cualquier teléfono:



tecla asociada al icono 'llamada en espera'

## 3.8 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.*

## 3.9 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:



misma tecla para salir

• Protegerse contra la inclusión:



tecla programada 'protección de una comunicación'



introducir el número



*La protección desaparece cuando cuelga.*

## 3.10 Memorizar un número

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



usted está en comunicación



pulse una tecla de llamada de la página Person



introducir el nombre de su interlocutor



validar

## 3.11 Ajustar el nivel sonoro

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



usted está en comunicación

Ajustar el nivel sonoro

# 4

## Conferencia 'Meet me'

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.

### 4.1 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.*



- 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.*

### 4.2 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).



- 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.*

## 5.1 Recibir el timbre de las llamadas supervisadas

perso ▼

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



tecla programada  
"Timbre de llamada  
supervisada"



misma tecla para  
anular

## 5.2 Responder al timbre general

menú ▼

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



acceda a la página  
'Menú'



## 5.3 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".

## 5.4 Capturar una llamada

menú ▼

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:



acceda a la página  
'Menú'



n° del teléfono  
que suena

0



tecla programada  
'captura de  
llamada en  
terminal'



n° del teléfono que  
suena



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

## 5.5 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

# El Espíritu de Empresa

- En cada llamada para la operadora:



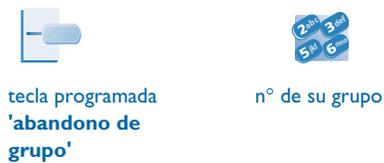
## 5.6 Teléfonos agrupados

- **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.*

## 5.7 Llamar a un interlocutor interno por su buscaperonas (bip)

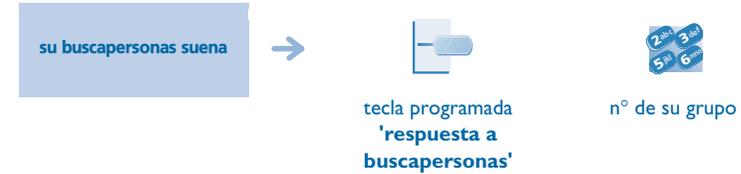
El teléfono de su interlocutor no responde y usted sabe que dispone de un buscaperonas:



*Su interlocutor puede responder desde cualquier teléfono de la empresa.*

## 5.8 Responder al "bip" sonoro de su buscaperonas

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



## 5.9 Llamar a un interlocutor por su altavoz

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



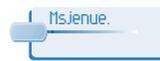
## 5.10 Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno



- **Mensaje predefinido:**



## • Mensaje personal:



crear un mensaje personal temporal (teclado alfabético)

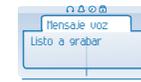


validar su elección

## • 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

## • \* Para registrar un comentario:



empezar la grabación del comentario



registro en curso



fin del registro



volver a escuchar el comentario



volver a registrar un comentario



enviar el mensaje

## 5.12 Enviar un mensaje vocal a un destinatario/una lista de difusión



código personal



n° del destinatario o de la lista (del 00 al 50)



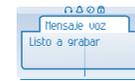
nombre del destinatario o de la lista (del 00 al 50)



otros destinatarios, si procede



validar



iniciar el registro del mensaje



registro en curso



fin del registro



validar



volver a escuchar el mensaje

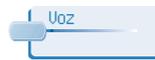


volver a registrar un mensaje



validar

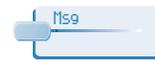
## 5.11 Enviar una copia de un mensaje vocal



código personal



visualización de la cantidad de nuevos y antiguos mensajes



elegir el mensaje que debe copiar mediante pulsaciones sucesivas

n° del teléfono destinatario



nombre del destinatario



enviar el mensaje



registrar un comentario\*

## 5.13 Difundir un mensaje en los altavoces de un grupo de teléfonos

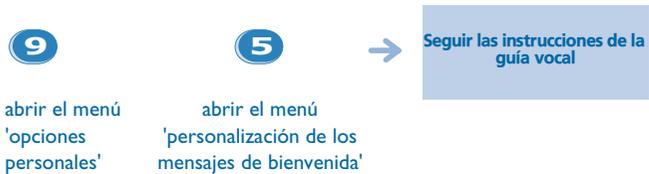
Este mensaje, que no requiere respuesta, es difundido por los altavoces de los teléfonos de su grupo:



*Solamente los teléfonos en reposo y equipados de altavoces oyen el mensaje.*

## 5.14 Modificar de forma remota el mensaje de bienvenida de la centralita automática

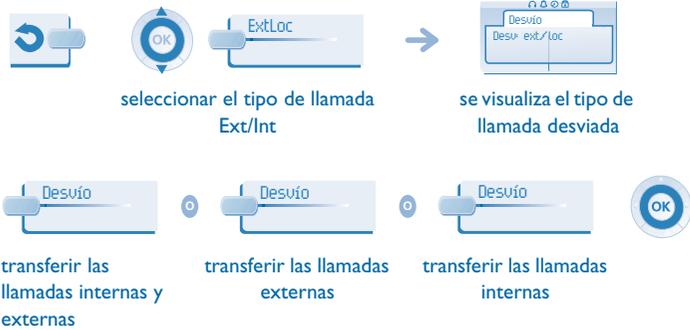
Esta función permite a cualquier usuario que disponga de los privilegios necesarios, modificar el mensaje de bienvenida nocturno o diurno de la centralita automática.



# 6 Permanecer en contacto

## 6.1 Elección de las llamadas a desviar

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



## 6.2 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.).



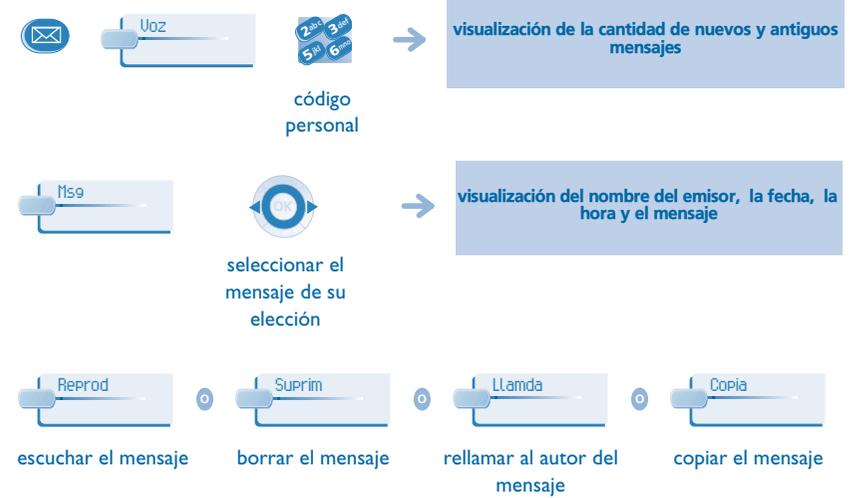
*Usted puede continuar efectuando sus llamadas. Solamente el teléfono destinatario puede comunicarse con usted.*

## 6.3 Desviar sus llamadas hacia su mensajería



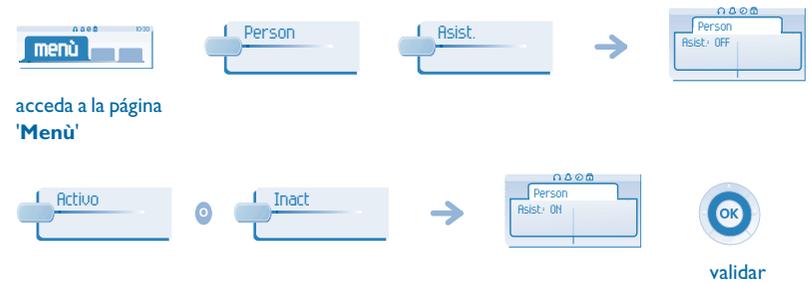
## 6.4 A su regreso, consultar su mensajería

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



## 6.5 Activar/desactivar el asistente personal

menú



# Permanecer en contacto

## 6.6 El asistente personal: un número único para llamarle



acceda a la página 'Menù'



Person



Asist.



Menù

escoger el tipo de desvío



NúmInt

entrar el n° de un colega, de su asistente u otro

y/o



NúmExt

entrar un número externo

y/o



Móvil

entrar el n° de su teléfono móvil o de su DECT



Operad

activar/desactivar la transferencia hacia la centralita



validar

## 6.7 Desviar las llamadas a su receptor portátil de buscaperonas



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



o



→

se visualiza la aceptación de desvío

tecla programada 'desvío al buscaperonas'

## 6.8 Hacer seguir sus llamadas desde otro teléfono



Desea que sus llamadas le sigan:

Debe activar la función a partir del teléfono destinatario del desvío.



n° de su teléfono

o



tecla programada 'remitir llamadas'



n° de su teléfono

→

se visualiza la aceptación de desvío

## 6.9 Efectuar un desvío selectivo



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



→

se visualiza la aceptación de desvío

tecla programada 'desvío selectivo'

## 6.10 Desviar las llamadas de su grupo



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



tecla programada 'Desvío de las llamadas de grupo'



n° del destinatario del desvío

→

se visualiza la aceptación de desvío

# Permanecer en contacto

## 6.11 Anular todos los desvíos



## 6.12 Anular un desvío en particular



## 6.13 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.



## 6.14 No ser molestado

Usted puede hacer momentáneamente su teléfono inaccesible a cualquier llamada.



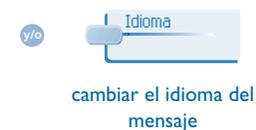
*El mensaje 'No molestar' aparecerá en el aparato de los interlocutores que traten de comunicarse con esta extensión.*

## 6.15 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.



### • Mensaje predefinido:



### • Mensaje personal:



# 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 xxx (*)
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

## 6.16 Consultar los mensajes escritos dejados en su ausencia;

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



- Mensaje siguiente.
- Mensaje precedente.
- Borrar el mensaje.
- Re llamar al autor del mensaje.
- Enviar un mensaje escrito a un interlocutor interno.
- Borrar el número del emisor en el listin.
- Salir de la consulta.

## 6.17 Notificación de mensajes

menú

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.



acceda a la página

'Menù'

• **Active/desactive la notificación de los mensajes:**



• **Para interrumpir momentáneamente la grabación:**



• **Modifique el rango horario:**  
se puede modificar el rango horario durante el cual la notificación permanecerá activada.



# 7 Administrar sus costes

## 7.1 Cargar directamente el coste de sus llamadas en las cuentas cliente

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



tecla programada  
**"Código negocio"**

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



tecla programada "Código negocio durante la conversación"



introducir el número del destinatario

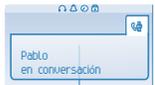


contraseña del teléfono interno



entrar el número del interlocutor

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



en comunicación con el interlocutor interno



tecla programada 'Rellamada de cómputo'



su interlocutor está en espera



n° externo solicitado



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.).



2. Imprimir un tiquet de cómputo. 3. Terminar la consulta.



# 8 Su teléfono se ajusta a sus necesidades

## 8.1 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.

## 8.2 Personalizar su mensaje vocal

menú

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



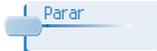
acceda a la página 'Menù'



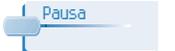
para iniciar el registro



registro en curso



fin del registro



para interrumpir momentáneamente la grabación



para regresar al anuncio por defecto



validar

## 8.3 Modificar su código personal

menú

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



acceda a la página 'Menù'



antiguo código (4 cifras)



nuevo código (4 cifras)



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

## 8.4 Configurar el timbre

menú



acceda a la página 'Menù'

▼ Elegir la melodía:



seleccionar la melodía elegida (16 melodías)



validar su elección

▼ Ajustar el volumen del timbre:



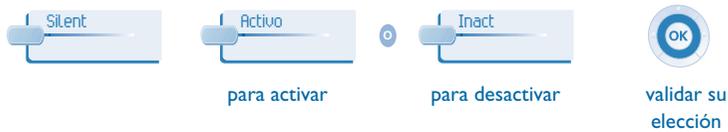
seleccionar el volumen elegido (12 niveles)



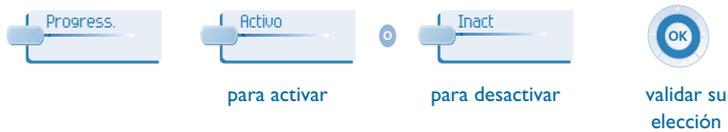
validar su elección

# Su teléfono se ajusta a sus necesidades

## ▼ Activar/desactivar el modo silencioso:



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



## ▼ Activar/desactivar el modo timbre discreto:



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



## 8.5 Ajustar el contraste de su pantalla menú



acceda a la página 'Menù'



suba o baje el contraste de la pantalla o de las teclas (de la caja de ampliación) pulsando sucesivamente las teclas correspondientes

## 8.6 Seleccionar la página de bienvenida menù

Esta función permite elegir la página que aparece de forma predeterminada en el teléfono.



## 8.7 Elegir el idioma menù



acceda a la página 'Menù'



## 8.8 Programar las teclas de llamada directa (Página Perso) Perso



acceda a la página 'Perso' mediante el navegador

pulse una tecla de llamada de la página Person

introducir el nombre



introducir el número

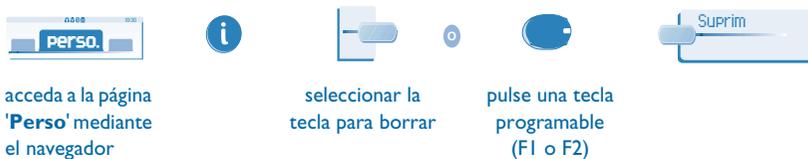
# Su teléfono se ajusta a sus necesidades

## 8.9 Programar las teclas de llamada directa (Teclas f1 y f2)



## 8.10 Borrar una tecla programada

perso.



## 8.11 Programar un aviso de cita

menù

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



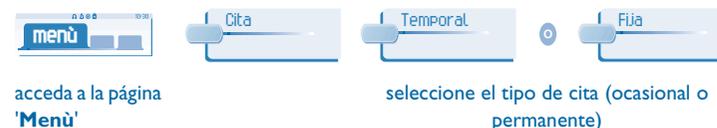
- A la hora programada su teléfono suena:



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 rellamada no sigue el desvío.

- Para anular su cita:



## 8.12 Conocer el número de su teléfono

info.

El número de la extensión se mostrará en la página 'Info'.



Acceda a la página **Info** mediante el navegador.

# Su teléfono se ajusta a sus necesidades

## 8.13 Difundir una música de ambiente en su altavoz



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



(pulsación larga)



misma tecla para anular  
(Pulsación larga)

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

## 8.14 Bloquear / Desbloquear un teléfono



acceda a la página 'Menù'

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

## 8.15 Configurar la toma de audio del teléfono



De forma predeterminada, en la toma de audio del teléfono se pueden conectar unos cascos, un dispositivo de manos libres o un altavoz.



acceda a la página 'Menù'



## 8.16 Activar/desactivar el modo 'casco forzado'



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



acceda a la página 'Menù'



activar/desactivar el modo 'casco forzado'

# 9 ACD : Puesto de agente - Terminal de supervisor

## 9.1 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.

## 9.2 Abrir una sesión de agente (inicio de sesión) - Puesto de agente



seleccionar la aplicación ACD



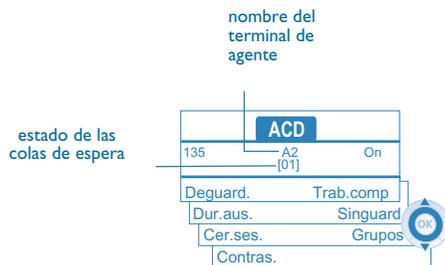
seleccionar el agente y validar



visualización de la pantalla de bienvenida de la aplicación ACD

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

## 9.3 Pantalla de bienvenida de la aplicación ACD - Puesto de agente



- [01] significa: 1 llamada en espera (Alcatel 4028/4029 - Alcatel 4008/4018/4019).

## 9.4 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. El agente puede cambiar directamente el estado operativo introduciendo el código correspondiente (desde todos los teléfonos), pulsando las teclas de función del teléfono (Alcatel 4028/4029 y Alcatel 4038/4039/4068) o desde el PC (si lo hubiera), a través de la aplicación de agente 'Agent Assistant'.

## Cómo cambiar el estado de explotación de los puestos - Puesto de agente

### 9.5 agente

#### • Cambio con código (desde todos los teléfonos)

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

#### • Cambio con teclas de función (Alcatel 4028/4029 y Alcatel 4038/4039/4068)

Pulse la tecla de función del estado que desea activar. En la pantalla aparece información sobre el estado seleccionado. Si aparece un mensaje de rechazo, póngase en contacto con el administrador del sistema.

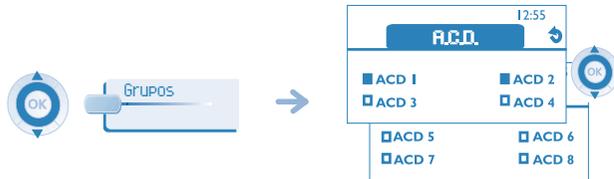
## 9.6 Modificar su código personal - Puesto de agente



nuevo código (4 cifras)

# ACD : Puesto de agente - Terminal de supervisor

## 9.7 Cómo realizar altas y bajas en un grupo - Puesto de agente



pulse la tecla correspondiente al grupo (de 1 a 8) que desea dar de alta (casilla vacía) y/o pulse la tecla correspondiente al grupo que desea dar de baja (casilla cumplimentada)

## 9.8 Puesto de agente - Cerrar la sesión de agente (cierre de sesión)



## 9.9 Terminal de supervisor

Un supervisor puede consultar los mensajes grabados en los buzones de voz de los grupos del centro de llamadas (8 grupos como máximo) utilizando las teclas de función de los teléfonos Alcatel 4028/4029 o Alcatel 4038/4039/4068.

*Un supervisor también puede desempeñar la función de agente desde el mismo terminal.*

## 9.10 Supervisión de los buzones de voz de los grupos - Terminal de supervisor

### • Consultar los mensajes:

Cuando se graba un mensaje en el buzón de voz de un grupo, empieza a parpadear el piloto que señala la presencia de un mensaje de voz asociado a la tecla de supervisión.



Pulse la tecla de supervisión

*Cuando un supervisor consulta un buzón de voz, éste queda inaccesible para los demás supervisores.*

### • Teclas para la supervisión de los buzones de voz de los grupos y ubicación en los terminales:



acceder a la página 'Person'

## 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 4028 y 4029 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.