

Uso del conmutador del CIMAT

Uso del conmutador del CIMAT

El conmutador telefónico del CIMAT ofrece varias posibilidades para comunicarse con personas tanto dentro del Centro como fuera de éste. A continuación se muestran algunas opciones para su uso básico.

Los servicios que se describirán:

- Transferir
- Camp-on
- Mensajes
- Nocturno
- Otros
- Tonos

Códigos básicos de programación del conmutador:

- Operadora 00
- Tono para una llamada local 9 + Número local.

Algunas de las funciones requieren usar el botón marcado con una **R**. Para los teléfonos que no tiene esta tecla, la misma función se obtiene colgando y descolgando rápidamente, es decir, oprimiendo momentáneamente el gancho de colgado.

Callback R+#60	Cancela callback #61
Desvíos	
General #12+ext	Cancela general #72
No-contesta #64+ext	Cancela no-contesta #65
Sígueme #71+ext	Cancela sígueme #73+ext
Capturas	
Directa #79	En grupo #78 + ext
Mensajes	
Deja #68+ext	Cancela el que dejó #67+ext
Responde #69+2	Quita sin responder #69+3
Llamada en <u>espera</u> R+#76	Marcación directa 66+##

Callback - En ocupado, regresa la llamada

Cuando uno llama a alguna extensión y ésta se encuentra ocupada:

1. Oprimir la tecla **R** y escuchar el tono de servicio.
2. Marcar el código **#60**
3. Colgar

En cuanto la extensión a la que se llamo cuelga, la extensión que puso el "callback" comienza a timbrar (por un máximo de 30 segundos), cuando esta última se descuelga se origina una llamada a la extensión que estaba ocupada.

Para cancelar una vez que se puso un "callback":

1. Levantar el auricular
 2. Marcar **#61**
 3. Colgar
-

Desvíos de llamadas

Existen varios tipos de desvíos de llamadas, en el Centro están implementados:

- General
- No contesta
- Sígueme

La operadora puede activar o desactivar cualquiera de estos, para cualquier otra extensión.

- **Desvío general**

Se pueden desviar todas las llamadas dirigidas a una extensión. Desde la extensión que se va a desviar:

1. Levantar el auricular
2. Marcar **#12**, se escucha el tono de servicio.
3. Marcar la extensión a la cual se van a dirigir las llamadas, (puede ser un número externo si la extensión que llama lo permite), se escucha el tono de aceptación.
4. Colgar.

- **Cancelar el desvío general:**

1. Levantar el auricular
2. Marcar **#72**, se escucha el tono de aceptación.
3. Colgar.

Una vez que hay un desvío general, solo la extensión a donde se redirigen las llamadas puede llamar a la extensión que puso el desvío.

- **Desvío no contesta**

Si después de un tiempo determinado (aprox. 15 segundos), no contesta la extensión, las llamadas se redirigen a otra. El procedimiento es el mismo que para el otro desvío, pero los códigos son:

- **#64** para activar
- **#65** para cancelar.

- **Desvío ocupado**

Si esta ocupada la extensión, las llamadas se redirigen a otra. El procedimiento es el mismo que para los otros desvíos, pero los códigos son:

- **#62** para activar.
- **#63** para cancelar.

- **Sígueme**

Es un desvío general de las llamadas, pero se hace desde la extensión a la que se desean transferir las llamadas.

- **#71** Para activar "Sígueme", llevando a cabo el mismo procedimiento que "Desvío general".
 - **#73** Para cancelar desde la extensión a la que llegan las llamadas, se sigue el mismo procedimiento que se hizo para activarlo.
 - **#72** Para cancelar desde el teléfono que está desviado, llevando a cabo el mismo procedimiento de cancelación que "Desvío general".
-

Captura de llamadas

Se pueden capturar llamadas, por medio de un código más la extensión o estando dentro de un grupo de captura.

- **Directa por extensión**

Permite transferir una llamada que está sonando en otra extensión.

1. Levantar el auricular escuchar tono de línea.
2. Marcar el código **#78** escuchar el tono de servicio.
3. Marcar la extensión donde está sonando la llamada que se quiere tomar
4. Conversar.

- **Dentro de grupos de captura**

Las personas que tienen su extensión en algún grupo de captura se pueden formar otros grupos de captura. La restricción es que cada extensión solo puede pertenecer a un grupo de captura. El procedimiento para capturar la llamada dentro del mismo grupo, es:

1. Levantar el auricular, escuchar tono de línea.
 2. Marcar el código **#78**
 3. Conversar.
-

Transferir una llamada, consulta, conferencia

Cuando se está atendiendo una llamada se puede transferir la misma o hacer una llamada de consulta al mismo tiempo.

1. Oprimir la tecla **R** y escuchar el tono de servicio, la llamada que se tiene se pone en espera (la otra parte escucha una música de espera).
2. Marcar la extensión a que se quiere transferir o consultar.
3. Se puede colgar y la llamada se queda sonando en esa otra extensión. Se puede conversar una vez que contestan y luego colgar para transferir la llamada.
4. Si contestan en la nueva extensión, sin colgar, oprimiendo la tecla **R** se conecta a las dos llamadas, estableciendo así una conferencia.

Si no contestan o está ocupado, oprimiendo la tecla **R** se regresa a la llamada original.

Observación: Esta función no se aplica cuando se llama a la operadora.

Llamadas externas en espera (Camp-on)

Cuando se está ocupando la línea y la operadora ha dejado una llamada externa en la línea, la llamada externa escucha el tono de que se está llamando a la extensión ocupada, uno escucha el tono de "camp-on" que consiste en dos "bips" seguidos cada cuatro segundos. Si no se atiende la nueva llamada, después de aproximadamente 30 segundos la llamada se regresa con la operadora. Se puede atender la llamada de dos maneras, colgando se corta la llamada inicial y timbra el teléfono con la nueva llamada.

Alternativamente, se puede dejar en espera la llamada original de la siguiente manera:

1. Oprimir **R** y obtener el tono de servicio
2. Marcar **#76**, así se conecta la nueva llamada

Repetiendo estos pasos se puede alternar entre las dos llamadas.

Mensajes

Las extensiones cuyo teléfono tiene un foquito en la parte superior derecha, cuentan con la habilidad de recibir mensajes. Se tiene un mensaje cuando dicho foquito se mantiene encendido.

Para dejar un mensaje, lo puede hacer cualquier extensión de la siguiente manera:

1. Descolgar y marcar el código **#68**
2. Al recibir el tono de servicio, marcar el número de la extensión donde se quiere dejar el mensaje.
3. Cuando se escucha el tono de aceptación significa que ya se ha dejado el mensaje.

Cuando se tiene un mensaje, se puede responder o cancelar, para esto:

1. Se descuelga.
2. Para cancelar el mensaje se marca el código **#693**.

Como opción alternativa

1. Para responder se marca el código **#692** y esto origina una llamada a la extensión que puso el mensaje.
Si el foquito no se apaga después de que contestan en esa extensión, es que había más de un mensaje.
2. Se cuelga.

Para cancelar un mensaje desde la extensión donde se puso, se procede:

1. Descolgar
 2. Marcar el código **#67** y se escucha tono de servicio.
 3. Marcar el número de extensión donde se puso el mensaje. Y se escucha tono de servicio. Se pueden cancelar más mensajes, si se continúan marcando los números de extensión correspondientes.
-

Servicio Nocturno

Hay varios servicios del conmutador que cambian cuando el sistema entra en modo nocturno. Lo más inmediato es que todas las llamadas a la operadora, las reciben las extensiones de los guardias. También hay algunas facilidades que se modifican.

Otros servicios

Existen otras funciones que la operadora puede programar para cada extensión, tales como:

1. **Despertador.** A una hora fija sonará la extensión en cuestión
 2. **No molestar.** Se puede poner una extensión en modo "no molestar" y así todas las llamadas a esa extensión sonarán como si la extensión estuviera ocupada. Si se pueden hacer llamadas desde esa extensión.
 3. Si una extensión se deja descolgada por más de 30 segundos, emite un sonido indicando esta situación.
-

Tonos y Timbrados

Hay varios tipos de sonidos que se escuchan del sistema.

Los tonos son básicamente ocho:

- **Marcar:** El que suena en cuanto descolgamos, es continuo.
- **Línea de la calle:** Parecido al anterior un poco más agudo.
- **Aceptación:** También continuo y un poco más agudo.
- **Ocupado:** Intermitente.
- **Restricción:** Parecido al anterior pero es más frecuente. Indica que no se realizó la operación que se intentó.
- **Servicio:** Intermitente también, todavía más frecuente. El sistema está en espera de más datos.
- **Intervención:** Un "bip" cada cuatro segundos. Suena cuando la operadora está interviniendo la llamada.
- **Camp-on:** Dos "bips" cada cuatro segundos. Suena cuando hay una llamada de fuera, esperando entrar a la extensión mientras se está ocupando.

Los timbrados son dos:

- Cuando hay una llamada a la extensión, el teléfono suena aproximadamente cada 3 segundos durante 1 segundo.
 - Cuando es una llamada del sistema, como el "call-back" o una llamada que "se regresa", etc. suena cada segundo durante medio segundo.
-