

UNEX[®]

SISTEMAS TELEFONICOS

MANUAL DEL USUARIO

CV-60

Preatendedor - Derivador

Correo de voz

2 Port

Industria Argentina

PREATENDADOR - DERIVADOR - CORREO DE VOZ

CV-60

1. Descripción de funcionamiento

El CV-60 es un sistema de dos puertos, apto para conexión a una central telefónica privada, y con la capacidad de atender simultáneamente dos llamadas, emitir un mensaje de bienvenida, y transferir la llamada a internos predeterminados o a aquellos que seleccione el llamador por medio de marcado de tonos. Puede también cumplir las funciones de correo de voz: es decir invitar al llamador a dejar un mensaje para el usuario del interno en caso de que el mismo no conteste la llamada o que el interno esté ocupado.

1.1 Atención de llamadas

El equipo dispone de dos conectores tipo RJ-11, a través de los cuales se conectarán sendos internos de una central telefónica. Para que el CV-60 pueda atender las llamadas, deberá programarse la central telefónica para que al ingresar la llamada externa, la misma sea dirigida a los internos a los que se conectó el equipo.

Una vez que la llamada ingresa al CV-60, éste atenderá y emitirá un mensaje de bienvenida seguido de un tono indicativo de invitación a discar mas un silencio.

De acuerdo a la programación, el CV-60 podrá :

- Emitir mensajes distintos en los dos puertos. Esto podría ser útil, en el caso de dos empresas compartiendo una central telefónica, por ejemplo.
- Emitir mensajes distintos dependiendo del día de la semana y/o la hora del día. Esta opción está pensada para aquellas empresas que desean emitir un mensaje en el horario normal de oficina, mensaje diurno, y otro distinto fuera del horario de trabajo, que será el mensaje nocturno. Con posterioridad se verá como programar el paso de un modo al otro de manera manual y/o automática.

1.2 Características y montaje

El equipo físicamente, consta de un gabinete plástico el cual posee en uno de sus extremos una tapa desmontable que deja al descubierto los RJ11 a través de los cuales tendrá su vínculo con la central telefónica, y un jack que permitirá la entrada de un equipo auxiliar para el ingreso de mensajes pregrabados.

En la parte posterior del mismo se encuentra su respectiva sujeción que lo hace de fácil montaje.

1.3 Guía de instalación

- Fijarla al lugar elegido con los tarugos provistos para tal fin.
- Tener en cuenta que el sitio elegido deberá ser lo mas ventilado posible lejos de fuentes de calor tales como rayos directos del sol, estufas, aire caliente, etc. Y no obstruir la ventilación propia del equipo.
- En el caso de abrir la tapa principal del Autoatendedor, hacerlo con el mismo apagado y bajo ningún concepto tocar los componentes que se hallan en su interior.
- En caso de alimentar el AD-2 con batería, se deberá abrir la tapa principal, donde en su interior se encuentra una bornera provista para tal fin (alimentación 10-60 Vcc no polarizado).
- Una vez fijado el equipo y conectado a la central, bastara con enchufarlo a la red de 220V ó a la batería de la central para que el mismo quede listo para su uso.

1.4 Derivación de llamadas

Sea durante el mensaje, o mientras escucha el tono, el llamador podrá seleccionar una opción, para que su llamada sea atendida por un interno en particular o un grupo de internos. Al respecto hay varias alternativas:

Si el llamador no disca nada, normalmente la llamada será derivada a la operadora, previo un mensaje que le dirá : “ *Un momento por favor* “. Se pueden programar hasta cuatro posiciones de operadoras, de modo que si una de ellas no atiende o está ocupada, el equipo sigue probando secuencialmente en las restantes hasta que o bien alguna atienda, o se detecte corte en la línea externa, o pase un tiempo predeterminado. Se puede programar una posición de operadora para modo nocturno, distinta de las de modo diurno, que puede resultar de utilidad en aquellas empresas en las que fuera del horario de trabajo, atiende las llamadas entrantes un interno de vigilancia. También se puede elegir que luego de emitido el mensaje, si el llamador no selecciona opción alguna, el equipo corte la comunicación y esto puede definirse distinto para modo diurno o nocturno. Esto permite llamar directamente a usuarios de internos que estén trabajando fuera del horario normal de trabajo, aunque no haya operadoras en ese lapso.

Si el llamador elige un interno, el sistema tras corroborar que el mismo está habilitado para ser llamado desde afuera, transferirá la comunicación. En este caso se presentan varias alternativas y consideraciones:

- Normalmente, para que el sistema permita transferir a un interno, el mismo deberá estar declarado en el plan de discado. En caso contrario, el sistema emitirá el mensaje “*Un momento, por favor*”, y dirigirá la llamada al grupo de operadoras tal como si el llamador no hubiera ingresado nada. Esta facilidad permite controlar cuales son los internos que reciben llamada, y/o realizar transformaciones de números para que una secretaria atienda las llamadas dirigidas a su jefe, por ejemplo. En caso de centrales telefónicas con muchos números, puede resultar poco práctico ingresar tantos internos, por lo que puede definirse un modo “transparente”, en el que todos los internos pueden ser llamados, con excepción de aquellos declarados, con lo que se obtiene un efecto similar al anterior.

- Una vez seleccionado el interno deseado, el sistema transferirá la comunicación, el abonado llamador recibirá la música en espera provista por la central telefónica, y podrá programarse el equipo para que transfiera la llamada directamente al interno (**a**: transferencia ciega), para que la transfiera si no está ocupado (**b**: transferencia sin supervisión) o para que la transfiera solamente si el usuario del interno contesta (**c**: transferencia supervisada). Si el interno contesta, en todos los casos queda en comunicación con la línea externa, y el puerto del CV-60 queda libre para atender una nueva comunicación. Si el interno está ocupado, y se eligió el modo de transferencia **b** o **c**, el llamador recibirá un mensaje de indicación de interno ocupado, y luego, dependiendo de la programación, se transferirá la llamada a operadora, o recibirá la invitación de marcar otro interno o de dejar un mensaje. Si el interno no contesta, y se eligió el modo de transferencia **c**, el efecto será similar al anterior. Si en cambio se elige el modo de transferencia **a**, es el más eficiente si el interno contesta, puesto que el puerto del CV-60 se libera inmediatamente para recibir otra llamada, pero, en general, no permite brindar información al abonado llamador sobre el curso de la llamada. Normalmente, con este modo de transferencia, si por cualquier motivo el interno no contesta, el llamador tras algunos segundos, que dependen de la central telefónica, recibirá nuevamente el mensaje de bienvenida. Dependiendo de la aplicación, será necesario evaluar correctamente el modo de transferencia más adecuado.
- En algunos casos, además de la opción de llamar a un interno, o a un grupo de internos, puede ser necesario brindar un menú de opciones, algunas de las cuales conduzcan a un nuevo menú, que en adelante llamaremos submenú. Un ejemplo de esto sería: "Se ha comunicado con la empresa ABC, si conoce el número de interno márkuelo, para Ventas marque 1, Administración 2, Servicio Técnico 3 o aguarde y será atendido ". En este caso podría programarse que al marcar 2 o 3 la llamada fuera transferida a un interno o grupo de internos, y que al marcar 1, se emitiera un submenú del tipo: " Para ventas mayoristas marque 1, para ventas minoristas 2". Es decir que la programación del CV-60 es lo suficientemente flexible como para cubrir los diferentes casos incluyendo un nivel de submenú.
- Otra variación sería un mensaje informativo, que se emite ante requerimiento del llamador, y transcurrido el cual el sistema corta la comunicación. Un ejemplo de esto es: " Se ha comunicado con la empresa ABC, si conoce el número de interno márkuelo, si desea saber la dirección de nuestras sucursales marque 1, o aguarde y será atendido". Al marcar 1, emitirá un mensaje del tipo " Nuestras sucursales en Capita Federal son: Asamblea 245, Cramer 234". Al terminar de emitir el mensaje, transcurridos algunos segundos, el equipo cortará la comunicación. Si en ese lapso el llamador marca 0, el CV-60 repetirá el mensaje.
- De acuerdo a lo visto, se deduce que el CV-60 es no sólo capaz de transferir una llamada a un interno, sino también a un grupo de internos. En este caso la llamada es dirigida en forma secuencial a cada uno de los internos, hasta que alguno atienda. Si el último interno del grupo no atiende, la llamada puede ser transferida a operadora, se puede cortar la comunicación o invitar al llamador a dejar un mensaje. Si la central telefónica permite armar grupos de internos, es conveniente hacerlo a través de la misma porque la transferencia será más rápida. Del mismo modo el CV-60 no puede llamar simultáneamente a varios internos, a menos que la central telefónica lo permita.

En los párrafos correspondientes a programación, se verá la manera de grabar los mensajes, y de seleccionar las opciones antedichas.

1.5 Correo de Voz

Podrá por último definirse, la posibilidad de que cuando algunos internos estén ocupados, o no contesten, en lugar de derivar la llamada a la operadora, invitar al llamador a dejar un mensaje. El CV-60 tiene la capacidad de almacenar aproximadamente una hora de mensajes, incluyendo los mensajes que dejan quienes llaman, y los mensajes personales que cada interno, si lo desea, puede grabar. La secuencia en este caso es:

- El llamador recibe el mensaje de atención, y marca un número de interno.
- Si el interno atiende, se establece la comunicación.
- Si no atiende, el llamador recibirá el estado del interno y la opción de dejar un mensaje o ser derivado a operadora.
- Si elige dejar un mensaje, escuchará el mensaje personal del usuario del interno, y por último la invitación a dejar un mensaje después de la señal.

Naturalmente se puede elegir, para cada interno que tiene casilla de correo, si estos pasos se cumplirán en su totalidad o en forma parcial.

Una vez que el mensaje fue dejado en la casilla del interno, el sistema podrá avisarle al usuario del interno que tiene mensaje(s) nuevo(s). El proceso de aviso de mensaje se conoce como notificación. Hay tres maneras posibles de manejar la notificación.

- a. Notificación por lámpara: Por este método, el sistema prende una lámpara de mensaje disponible en el teléfono del interno. Es muy útil porque presenta una indicación visual de mensaje nuevo. Lamentablemente, solo algunas centrales telefónicas admiten este tipo de aviso, y solamente con teléfonos especiales que dispongan la mencionada lámpara. Luego de que el usuario del interno escuche los mensajes pendientes, el CV-60 apagará la lámpara si es que esta no se apaga automáticamente. Si la central telefónica tiene esta posibilidad, es el método de notificación recomendado.
- b. Notificación por voz : En este caso, cuando el interno tiene mensajes pendientes, el CV-60 lo llama y al atender, le avisa que tiene mensajes nuevos. La frecuencia y la cantidad de veces que intenta avisarle, son programables. Este método tiene la desventaja de que si el usuario del interno está ausente por un lapso prolongado, es poco probable que reciba la notificación, a diferencia del caso anterior, en que la lámpara queda prendida hasta que se escuchan los mensajes. La otra desventaja, es que requiere mayor tiempo de ocupación de los puertos para notificar. Sin embargo presenta la ventaja de que puede implementarse en cualquier central telefónica, y con aparatos comunes.
- c. Sin notificación: El sistema no avisa de la existencia de mensajes, y es responsabilidad del usuario del interno, controlar con una frecuencia que él elija, si tiene mensajes nuevos.
- d. Como esta característica se programa individualmente, por cada interno, se pueden realizar los tres tipos de notificación en un mismo sistema.

En general, e independientemente de la notificación, el usuario podrá escuchar sus mensajes desde un interno de la central o desde una línea externa. Para ello, deberá llamar al CV-60 y

cuando escucha el mensaje de bienvenida marcar * (estrella). El sistema le requerirá entonces el número de interno, seguido de la llave de seguridad y podrá:

- Escuchar sus mensajes nuevos y/o guardados.
- Conocer fecha y hora a la que dejaron el mensaje.
- Guardar el mensaje.
- Borrar el mensaje.

Transcurrido un tiempo programable (en días), tanto los mensajes nuevos como los guardados serán eliminados del sistema.

1.6 Display

El equipo posee un display de 16 dígitos en el frente de gabinete que permite la visualización de diferentes estados de programación del mismo.

Al encender el equipo se presenta en el display lo siguiente:

d dd-mm hhmm d-d

Donde:

d:día de la semana | **dd:**día del mes | **mm:**el mes | **hh:**hora **mm:**minutos | **d-d:**modo

| | | | | | |
|---|-------------|----|----|-------|---------------|
| 1 | por Domingo | 01 | 01 | 01 00 | |
| 2 | Lunes | -- | -- | -- -- | ver punto 4.5 |
| 3 | Martes | 31 | 12 | 24 60 | |
| 4 | Miércoles | | | | |
| 5 | Jueves | | | | |
| 6 | Viernes | | | | |
| 7 | Sábado | | | | |

Ejemplo:

4 11-07 2047 d-d

2. Programaciones relativas a mensajes de bienvenida

Esta programación se refiere a los mensajes de bienvenida exclusivamente. Todos los mensajes de guía están pregrabados y el usuario no puede cambiarlos.

Para ingresar en este modo de funcionamiento, se llamará al CV-60, al escuchar el mensaje de bienvenida se marcará * (estrella). Recibirá el requerimiento de ingresar el número de interno, como si fuera a escuchar los mensajes, y en ese momento ingresará # **4321**, recibiendo tono de programación. Estará en ese momento en condiciones de grabar y/o escuchar los mensajes de salida.

Si estando con tono de programación, desea salir de este modo, deberá marcar # para que el CV-60 corte, o * (estrella) para volver al mensaje de bienvenida.

En el display se verá el número de programación en curso y, dependiendo de los casos, alguna otra información pertinente.

2.1 Reproducción de mensajes de bienvenida

Al escuchar tono de programación, se marcará **1**, que indica que entra al modo de reproducción de mensajes.

El tono de programación se convertirá en un tono rápido que le indica que debe ingresar: **P**
Mm

P será 1 para escuchar el puerto 1 o 2 para escuchar el puerto 2.

Mm es el número de mensaje:

01 para diurno, 02 para nocturno, 11 a 19 para submenús, 10 y 20 para mensajes especiales de corte, 21 a 29 para uso futuro. (ver punto siguiente 2.2 para una explicación más detallada de los números de mensaje).

Al marcar el número de mensaje escuchará el mensaje grabado, cuyo número aparecerá en el display, y al terminar recibirá automáticamente el tono rápido. Mientras está escuchando el mensaje, puede interrumpir la reproducción en cualquier momento, oprimiendo una tecla de su teléfono.

El tono rápido indica que el sistema está listo para aceptar otro número de puerto y mensaje a grabar (no debe ingresar 1 nuevamente). De esta manera podrá escuchar cuantos mensajes sean necesario. Cuando desee salir del modo reproducción, en el momento que debería ingresar el número de puerto P, oprimir # y volverá al nivel de programación inicial.

Si se realiza una operación errónea, el sistema saldrá del modo de reproducción de mensajes, y recibirá tono de deshabilitado. Para volver a nivel de programación, marcar #. Las operaciones erróneas en este modo pueden ser:

- Se ingresó un número de puerto (P) distinto de 1 o 2.
- Se ingresó un número de mensaje distinto de 01, 02, y fuera del rango comprendido entre 10 y 29.
- Se seleccionó un número correcto pero asociado a un mensaje inexistente.
- Se eligió escuchar el otro puerto y está ocupado en ese momento.

| |
|-------------------|
| P1 P2 E 01 |
|-------------------|

EJEMPLO

P 1= Programa 1

P 2= Port 2 (P)

E = Escucha

01= Mensaje 01 (Mm)

2.2 Grabación de mensajes de bienvenida.

Para la grabación de los mensajes de salida, es necesario tener en cuenta las siguientes características:

- Como los dos puertos pueden emitir mensajes diferentes, al grabar se podrá seleccionar si se graba el mensaje del puerto 1, del puerto 2 o de ambos puertos simultáneamente.
- El CV-60 tiene capacidad para grabar aproximadamente cuatro minutos (un minuto y medio para el AD2), de mensajes de bienvenida.
- El bloque de grabación mínimo es de 7 segundos, por lo que un mensaje de 10 segundos, por ejemplo, desde el punto de vista de la capacidad de grabación, equivaldrá a 14 segundos.
- Ningún mensaje podrá superar un tiempo de 108 segundos (aproximadamente un minuto y medio), aunque haya más segundos disponibles.
- La máxima cantidad de mensajes a grabar es de 16 mensajes.
- El mensaje de bienvenida diurno será el 01.
- El mensaje de bienvenida nocturno será el 02.
- Los mensajes de submenús serán del 11 al 19. Se apela a un ejemplo para comprender la forma de numeración de submenús: Supongamos el siguiente mensaje de bienvenida: *“Ud. Se ha comunicado con la empresa ABC, para Ventas marque 1, para Administración marque 2, para Servicio Técnico marque 3, o aguarde y será atendido”*. Supongamos también que queremos brindar un submenú en el caso de que ingresen 1 (ventas) y 3 (Servicio Técnico). En ese caso, grabaríamos un mensaje **11** que diría: *“Para ventas mayoristas marque 1, para ventas minoristas marque 2”*, y un mensaje **13** que sería: *“Para consultas marque 1, para equipos en reparación marque 2, para equipos en garantía marque 3”*. Es decir que cuando se ofrece un menú, este permitirá elecciones de un dígito **X** (de 1 a 9), y si queremos brindar un submenú para ese dígito, habrá que grabar un mensaje **1X**. Debe notarse que esta parte de la programación se refiere únicamente a la grabación del mensaje. Para que el submenú sea efectivo, habrá que ingresarlo además en el plan de discado. (Ver programación Plan de discado).
- Los mensajes informativos, se grabarán de la misma manera que los submenús.
- Los mensajes 10 y 20, si se graban, se emitirán en el caso de decidir el corte por “no atención” de operadora (Ver programación de discados especiales) o de grupos (Ver programación grupos) respectivamente.
- Si se desea cambiar un mensaje existente, simplemente se lo regrabará usando el mismo número de mensaje, no siendo necesario borrarlo previamente.

Al escuchar tono de programación, se marcará **2**, que indica que entra al modo de grabación de mensajes.

El tono de programación se convertirá en un tono rápido que le indica que debe ingresar: **P**

Mm

P será 1 para grabar el puerto 1, 2 para grabar el puerto 2 o 3 para grabar ambos simultáneamente

Mm es el número de mensaje:

01 para diurno, 02 para nocturno, 11 a 19 para submenús, 10 y 20 para mensajes especiales de corte, 21 a 29 para uso futuro.

Al marcar el segundo dígito de mensaje, escuchará una señal, y podrá comenzar a grabar. En el display aparecerá el puerto en grabación así como también el número de mensaje. Al

terminar, transcurridos unos 2 o 3 segundos oprimirá * (estrella) en el teléfono desde el que está grabando para indicar fin de mensaje. Si intenta grabar por un tiempo mayor a 108 segundos, el CV-60 dará por terminada la grabación automáticamente.

Al hacerlo, recibirá nuevamente tono rápido, indicando que el sistema está listo para aceptar otro número de puerto y mensaje a grabar (no debe ingresar 2 nuevamente). De esta manera podrá grabar cuantos mensajes sean necesario. Cuando desee salir del modo grabación, en el momento que debería ingresar el número de puerto P, oprimir # y volverá al nivel de programación inicial.

Si se realiza una operación errónea, el sistema saldrá del modo de grabación de mensajes, y recibirá tono de deshabilitado. Para volver a nivel de programación, marcar #. Las operaciones erróneas al grabar mensaje pueden ser:

- Se ingresó un número de puerto (P) distinto de 1,2 o 3.
- Se ingresó un número de mensaje distinto de 01, 02, y fuera del rango comprendido entre 10 y 29.
- Se eligió grabar simultáneamente los dos puertos (P=3), y el otro puerto está ocupado.
- Se ha alcanzado la máxima capacidad de grabación de mensajes de salida (ya hay cuatro minutos grabados).
- No hay lugar disponible en el directorio de mensajes de salida (ya hay 16 mensajes grabados).

| |
|--------------------|
| P2 P3 9C 01 |
|--------------------|

EJEMPLO

P 2= Programa 2

P 3= Se graban ambos Port (P)

9 C= Modo de grabación

0 1= Mensaje 1 (Mm)

2.3 Grabación de mensajes de bienvenida por la entrada auxiliar.

El CV-60 dispone de una entrada auxiliar, para conectar a un equipo de audio, para grabar en el sistema los mensajes almacenados en un casete o disco compacto. Se deberá posicionar el dispositivo al comienzo del mensaje a grabar, y con tono inicial de programación, marcar **3**, indicando que va a grabar mensajes desde la entrada auxiliar. Exactamente igual al caso anterior, ingresará puerto a grabar **P** (1, 2 o 3), número de mensaje a grabar **Mm** (01, 02 o entre 10 y 29) y al escuchar la señal de comienzo, dar arranque al dispositivo externo. Por medio del teléfono podrá monitorear el mensaje que se está grabando, y unos tres segundos después del final, deberá marcar * (estrella), indicando fin de grabación. Todas las consideraciones son exactamente iguales a las del punto 2.2.

2.4 Renombrado o borrado de mensajes

En algunos casos, puede ser necesario cambiar el número de alguno de los mensajes grabados, sea para pruebas o por cambios en submenús que requieren cambio de mensajes. En otras ocasiones puede ser necesario borrar alguno de los mensajes de bienvenida, o aún todos ellos, para configurarlos de una manera distinta. Este paso de programación permite renombrar mensajes y eliminar alguno o todos los mensajes del directorio.

Con tono de programación inicial, se marcará **4**, indicando que se ingresa en el modo de renombrado o borrado de mensajes. Recibirá tono rápido y deberá marcar:

P Mo Mn

Donde **P** es el número de puerto sobre el que se va a operar (1, 2 o 3 si se quiere operar sobre ambos puertos)

Mo es número de mensaje original (01,02 o en rango comprendido entre 10 y 29)

Mn es número de mensaje nuevo (01, 02 o en rango comprendido entre 10 y 29)

Si en **Mo** se ingresa un número de mensaje y en **Mn** se ingresa ** (dos veces estrella), elimina el mensaje ingresado del directorio.

Si en **Mo** ingresa ** y en **Mn** ingresa **, elimina todos los mensajes del directorio.

Cuando termina con la acción ordenada, recibe nuevamente tono rápido, indicando que está listo para una nueva orden dentro de esta programación es decir que no se debe ingresar nuevamente 4. Para salir de este modo, se deberá marcar #, en el momento que espera el número de puerto (P).

Si se realiza una operación errónea, el sistema saldrá del modo de renombrado de mensajes, y recibirá tono de deshabilitado. Para volver a nivel de programación, marcar #. Las operaciones erróneas en este modo pueden ser:

- Se ingresó un número de puerto (P) distinto de 1 o 2.
- Se ingresó un número de mensaje distinto de 01, 02, y fuera del rango comprendido entre 10 y 29. (Tanto para Mo como para Mn)
- Se seleccionó como mensaje original (Mo) un número correcto pero asociado a un mensaje inexistente.
- Se intenta operar con el otro puerto pero está ocupado en ese momento..
- Se ingresó ** en Mo y un número en Mn.

| |
|---------------------|
| P 4 P 1 |
|---------------------|

EJEMPLO

P 4= Programa 4

P 1= Renombrado de port 1.

2.5 Reproducción de los mensajes de guía

Esta opción sirve a los efectos de pruebas de producción, y no tiene importancia para el usuario.

2.6 Visualización del directorio de salida

En algunos casos puede ser útil saber exactamente cuales mensajes de bienvenida están grabados y cuanto ocupan. Esto en combinación con la programación 4 (renombrado y

borrado de mensajes), permiten realizar cualquier cambio, sin tener que grabar todos los mensajes nuevamente.

Con tono de programación inicial, se marcará **6** con lo cual se indica que se quieren visualizar los mensajes. Posteriormente se ingresará **P**, que será 1 o 2 para ver los mensajes del puerto 1 o 2 respectivamente. En el display, aparecerá:



EJEMPLO

P 6= Programa 6
P 2= Puerto 2 (PX)
0 1= Numero de mensaje (Mm)
0 2= Numero de bloques (nn)

Donde *X* es el puerto que se está viendo (1 o 2), *Mm* es el primer mensaje encontrado y *nn* es el número de bloques que ocupa el mensaje (Recordar que cada bloque corresponde con aproximadamente 7 segundos).

Si una entrada de directorio no tiene mensaje, esos datos aparecerán en 0. De acuerdo a como se hayan grabado y/o borrado los mensajes, puede ocurrir que alguna entrada no tenga mensaje asociado, pero la posterior si. En total, hay 16 posibles entradas de directorio para cada puerto, equivalente al máximo de mensajes de bienvenida que pueden grabarse.

Oprimiendo la tecla 1 del teléfono, se verá la próxima entrada. Oprimiendo * (estrella), se volverá al tono rápido para ingresar el otro puerto a visualizar, o # para volver al tono de programación inicial.

2.7 Resumen de programaciones relativas a mensajes de salida.

Para este resumen, se usará la siguiente representación:

Tono inicial de programación : - - - - -
Tono rápido nivel 1: : -_-_-_
Tono rápido nivel 2: : =_=_=_
Tono aceptación: : - -
Tono de deshabilitado: : - - - - -
Señal de grabación : - - - -

a. Para entrar en programación mensajes de salida

- Llamar a un interno del CV-60
- Al escuchar el mensaje ingresar: * # **4321** - - - - -

b. Reproducción de mensajes

- - - - - **1** -_-_-_ **P** =_=_=_ **Mm** (Escucha mensaje) -_-_-_
P : 1 para puerto 1, 2 para puerto 2, # para volver a tono inicial
Mm: Número de mensaje – 01,02 o en el rango comprendido entre 10 y 29.

c. Grabación de mensajes

- - - - - **2** -_-_-_ **P** =_=_=_ **Mm** ---- (Graba mensaje) * -_-_-_
P : 1 para puerto 1, 2 para puerto 2, 3 para ambos puertos, # para volver a inicial
Mm: Número de mensaje – 01,02 o en el rango comprendido entre 10 y 29.
* : Indica fin de mensaje

d. Grabación de mensajes desde entrada auxiliar

- - - - - **3** -_-_- **P** =_=_=_ **Mm** ---- (Arranca dispositivo externo) * -_-_-
P : 1 para puerto 1, 2 para puerto 2, 3 para ambos puertos, # para volver a inicial
Mm: Número de mensaje – 01,02 o en el rango comprendido entre 10 y 29.
 • : Indica fin de mensaje

e. Renombrado o borrado de mensajes

- - - - - **4** -_-_- **P** =_=_=_ **Mo** - - **Mn** - - - - -
P : 1 para puerto 1, 2 para puerto 2, 3 para ambos puertos, # para inicial
Mo : Mensaje original – 01,02, en el rango comprendido entre 10 y 29 o **
Mn : Mensaje nuevo – 01,02, en el rango comprendido entre 10 y 29 o **
 Si **Mo** es un número y **Mn** **, borra del directorio el mensaje **Mo**.
 Si **Mo** es ** y **Mn** es **, borra todo el directorio de salida.

f. Visualización de directorio de salida

- - - - - **6** -_-_- **P** Display : /P6 PX Mm – nn/ **T**
P : 1 para puerto 1, 2 para puerto 2, # para volver a inicial
T : 1 para próxima entrada de directorio, * para ingreso del otro puerto.
X: Puerto visualizado
Mm: Mensaje visualizado **nn**: Cantidad de bloques asociados

g. En caso de tono de deshabilitado

-----#-----
 Con # se vuelve a nivel inicial de programación

h. Para salir de modo programación y cortar:

- - - - #

i. Para salir de modo programación e ir a mensaje de bienvenida

- - - - *

3. Descripción de programaciones.

En los puntos siguientes se describirán las programaciones, y el orden lógico en que deberían realizarse, para una puesta en marcha correcta del sistema.

3.1 Programaciones relativas a la central telefónica

El CV-60 está diseñado para funcionar en un interno de una central telefónica, y por tanto tiene ciertos parámetros programables, para adaptarlo a las distintas modalidades que presentan las mismas.

3.2 El orden adecuado para realizar la programación.

Dado que una de las funciones primordiales del CV-60 es atender las llamadas externas, para luego derivarlas a internos es preciso conocer previo a iniciar la programación, como funciona la recepción y transferencia de comunicaciones desde un interno de una central telefónica común.

3.2.1 Recepción y transferencia de comunicaciones

Cuando una operadora atiende las comunicaciones en una central telefónica standard, la operatoria es de la siguiente forma:

- La operadora atiende la llamada entrante.
- Si desea retener la comunicación pulsa brevemente la horquilla o presiona el botón de "FLASH" de su teléfono, generando un "flash hacia la central.
- En ese momento, el abonado externo recibe música provista por la central telefónica, y la operadora recibe tono para discar el interno a quien desea transferir la comunicación.
- Si lo desea podrá marcar el interno solicitado y cortar, asumiendo que está libre, y que el usuario del interno va a atender la llamada (transferencia ciega). Si el interno está ocupado, la llamada volverá inmediatamente. Si está libre, y no atiende la llamada, esta volverá en un lapso determinado que depende de la central telefónica.
- Si no corta inmediatamente, y el interno marcado está ocupado, recibirá el tono correspondiente y podrá recuperar la comunicación externa generando un nuevo "flash".
- Si el interno llamado está libre, escuchará el tono de llamada.
- Podrá, si lo desea, transferir la comunicación en ese momento cortando (transferencia no supervisada). Cuando el interno llamado conteste, quedará en comunicación con el abonado externo. Si no contesta en un tiempo determinado (que depende de la central telefónica) la llamada retornará al interno que transfirió.
- Si lo prefiere, puede esperar que el interno conteste, y luego de la consulta transferirle la comunicación cortando (transferencia supervisada). Si en un lapso determinado el otro interno no contesta la llamada, podrá recuperar la comunicación externa generando otro "flash".

La programación de fábrica del CV-60 se adapta a este tipo de centrales standard. En algunos casos, sin embargo, se deberán retocar algunos o todos los parámetros disponibles, para una correcta interacción entre el equipo y la central.

3.2.2 Modo de discado.

Si bien todas las centrales telefónicas modernas discan por tonos, el CV-60 puede recibir tonos del abonado externo (para elegir un interno por ejemplo) y discar internamente pulsos, con lo cual puede adaptarse a una central antigua, que no admita discado por tonos. En este caso se deberá programar al CV-60 para discar por pulsos (ver prog.4, opción 1, parám.01)

En los casos de discado por tonos, puede ser necesario con ciertas centrales, retocar la duración del tono y la pausa entre tonos que originalmente vienen en 70 milisegundos (ver prog.2, parám.01)

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.4.1

3.2.3 Modo de retención, transferencia y recuperación de comunicaciones.

Si la central retiene, transfiere y recupera de acuerdo a lo descrito en 3.2.1, se recomienda continuar con el párrafo 3.2.4

Algunas centrales retienen y transfieren la comunicación en un solo paso, eliminando el "flash". Es decir, en comunicación con la línea externa, se disca directamente el número del interno a quien se desea transferir. Normalmente en estas centrales, la recuperación de la llamada, en caso de ser necesario, no se realiza con "flash", sino discando un dígito determinado. Para estos casos habrá que retocar la programación 4, opción 1, parámetro 03 y la programación 3, parámetro 9.

Si fuera necesario discar un prefijo previo al número de interno, se lo define en prog.3, param.8.

De la misma forma, en ciertas centrales, la transferencia sin supervisión no se realiza cortando directamente, sino realizando "flash" previo al corte. Se indicará al CV-60 con prog.4, opción 1, param.02, y si es necesario modificar el tiempo entre flash y corte, ir a prog.2,param.13. Si la transferencia fuera "flash"-dígito-corte, se podrá ingresar el(los) dígito(s) en prog.3 param.6.

La recuperación de la llamada, se realiza en algunos casos con doble "flash" en lugar de un flash único. En esos casos, se programará el tiempo entre flashes (en 0 indica flash único) en la prog.2 param.12.

En algunas centrales puede ser necesario dejar un retardo mayor al standard entre el flash y el primer dígito de interno (prog.2 param.09), o entre el flash de recuperación de comunicación externa y el correspondiente mensaje (prog.2 param.14)

Si la transferencia ciega no funciona correctamente (no transfiere la llamada), se sugiere variar el retardo de transferencia ciega (prog.2 par.11)

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.2

6.3

6.4.1

3.2.4 Tiempo de flash

La mayoría de las centrales, aceptan un rango de tiempos de flash, centrado en 600 milisegundos. Este es el tiempo de flash standard del CV-60. Si fuera necesario retocarlo, esto se hará en prog.2 param.01.

Para modificarlo tenga en cuenta lo siguiente :

- Si el CV-60 transfiere correctamente las comunicaciones, el tiempo es el adecuado.
- Si cuando debería transferir una comunicación la corta, hay que disminuir el tiempo de flash del CV-60.

- Si cuando debería transferir una comunicación, el abonado externo escucha los tonos discados (en lugar de música en retención), hay que aumentar el tiempo de flash del CV-60.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.2

3.2.5 Aprendizaje de cadencia de tonos

De la misma manera que un operador humano debe distinguir entre la cadencia de llamada de un interno libre y uno ocupado, el CV-60 debe poder discernir entre los mismos, para decidir correctamente el curso de la comunicación. La posibilidad de aprender estos tonos, es una característica distintiva de este equipo, y la que le permite su adaptación a cualquier central telefónica. Su importancia es tal, que el sistema no va a funcionar correctamente, si no se la realiza. Básicamente, se llamará al CV-60, y se le indicará que llame a un interno libre y luego a uno ocupado, para “aprender” ambas cadencias (ver prog.5). Es importante notar que como el aprendizaje de tonos involucra una transferencia, las programaciones mencionadas en los puntos 3.1.2, 3.1.3 y 3.1.4 deben haberse realizado previamente.

Algunas centrales telefónicas, tienen un tono interrumpido dentro de cada cadencia. Si el tiempo de interrupción es mayor a 20 milisegundos, puede ser necesario variar los valores mínimos de silencio y activo que va a considerar el CV-60 al aprender un tono. Este se modifica en prog.2 param.17y 18.

Otras centrales, tienen un tono de llamada con cadencia variable. Es decir comienza una cadencia que luego cambia. En estos casos, habrá que dejar unos ciclos libres al comienzo del aprendizaje, para ver el tono cuando la cadencia ya está estable. Ver prog.2 param.16

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.2

6.5

3.3 Programaciones relativas al usuario

De la misma manera que el CV-60 dispone de varias alternativas para su adaptación a distintas centrales telefónicas, es posible también conformar diversos requerimientos de los usuarios, con programaciones generales y/o individuales.

3.3.1 Tipo de transferencia de comunicaciones y tiempos relacionados.

Es posible seleccionar entre tres tipos posibles de transferencia de comunicaciones:

- Transferencia ciega : Una vez que el abonado externo elige una opción válida, el CV-60 retiene la comunicación, llama al interno seleccionado y corta, independientemente del estado del mismo. La ventaja es que el puerto del CV-60 se libera inmediatamente para atender una nueva comunicación entrante. La desventaja es que si el interno está ocupado, o no contesta, no se le podrá dar información al llamador. Dependiendo de la central telefónica, en general si este tipo de transferencia no es exitosa (el interno no contesta), transcurridos algunos segundos el llamador recibe nuevamente el mensaje de bienvenida. Se utiliza en general para transferir la llamada a la operadora, o en centrales donde es la única alternativa posible.
- Transferencia supervisada: En este caso, el CV-60 marca el interno deseado, y supervisa la cadencia de tono recibida. Si es de ocupado, recupera la comunicación retenida, informa al llamador del estado del interno, y dependiendo

del resto de la programación, le brinda otras alternativas o lo transfiere a operadora. Si es tono de llamada, continúa esperando durante un tiempo programable, que el interno conteste. Si lo hace, al detectar la voz corta para transferir la comunicación y queda listo para recibir otra llamada. Si no contesta, recupera la comunicación, informa el estado del interno y brinda las alternativas correspondientes. Si bien esta es la manera más lenta de transferir la llamada, y requiere mayor tiempo de ocupación del puerto, tiene la ventaja de que el llamador conoce exactamente el resultado de su elección.

- Transferencia no supervisada: Es una especie de combinación de las dos anteriores. Si al marcar el interno, éste está ocupado, el CV-60 recupera la llamada tal como en el caso anterior. En cambio si está libre, corta para transferir la comunicación. En general, si en un tiempo que depende de la central telefónica, la llamada no es respondida, el llamador recibirá nuevamente el mensaje de bienvenida.

El CV-60 permite seleccionar un modo de transferencia diferente para las operadoras y los internos comunes. Por medio de la programación 4, opción 1, parámetros 05 y 06 se podrá elegir el tipo de transferencia a internos. Los parámetros 07 y 08 permiten seleccionar lo mismo para la(s) operadora(s).

El sistema viene de fábrica con transferencia sin supervisión a operadora y transferencia supervisada interno. Esta es una buena solución de compromiso entre velocidad y eficiencia, pues permite que quienes llaman a un interno, tengan completa información sobre la llamada en curso, y como contrapartida, liberar más rápido el puerto si la operadora está libre. En modo nocturno, sin embargo, la transferencia no supervisada a operadora, podría traer algún inconveniente, por lo que con la programación 4, opción 1 parámetro 09, es posible cambiar la transferencia a operadora en dicho modo.

Algunas centrales telefónicas permiten que si al llamar un interno, éste está ocupado, sea posible marcar un dígito, con lo cual el interno ocupado recibe un tono de aviso, y cuando corta, recibe la llamada correspondiente. Si se desea utilizar este tipo de transferencia en el CV-60, simplemente se definirá el (los) dígito(s) a enviar en caso de interno ocupado (prog.3 param.*), o de operadora ocupada (prog.3 param.7). Esta opción suele utilizarse en transferencias a operadoras.

Para el caso que se defina transferencia supervisada a operadora, el tiempo durante el cual llama a la misma se regula en la prog.2 param.07. El mismo viene de fábrica en 20 segundos. Para el caso de transferencia supervisada a interno, el tiempo correspondiente se varía en prog.2 param.08 y viene de fábrica en 10 segundos. Es importante recordar que estos tiempos no son efectivos si se selecciona transferencia ciega o sin supervisión a operadora o internos.

Por otro lado, si se define transferencia supervisada a interno y operadora, se puede definir un máximo de tiempo si ser atendido, transcurrido el cual se corta la comunicación. Este tiempo se regula en prog.2 param.03 y 04 en minutos y segundos respectivamente. El valor original es de 3 minutos, 0 segundos.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS**6.2****6.3****6.4.1**

3.3.2 Operadoras

El sistema permite definir hasta un máximo de cuatro operadoras (prog.3 param.1, 2, 3 y 4).

Cuando el sistema llama a un interno ocupado, recupera la comunicación retenida y brinda el mensaje : *“El interno está ocupado, le comunico con operadora”* . Igualmente, si el interno no contesta, el mensaje es: *“El interno no contesta, le comunico con la operadora”*. Luego de que el llamador reciba el estado del interno, será transferido a la operadora. De la misma forma, aquellos usuarios que llaman y no seleccionan opción alguna, reciben el mensaje *“ Un momento por favor”* y son transferidos a la operadora. En ambos casos, si no se ha definido la operadora, la comunicación se corta.

Hay centrales telefónicas, que disponen de una consola de operadora, en una posición definida, y habitualmente se la programa en el sistema como una única operadora y con transferencia ciega.

En otras centrales, cualquier interno puede hacer las veces de operadora, y la programación depende de la modalidad que elija el usuario.

- Si hay una recepcionista única que recibe las llamadas, se programará ese interno como la única operadora disponible, y es adecuada en este caso la transferencia no supervisada a operadora con el agregado, eventualmente de transferencia sobre operadora ocupada.
- Si hay una recepcionista principal, pero se desea que en caso de no atender la llamada, esta se dirija hacia otras posiciones, se definirán hasta tres posiciones restantes. De esta manera, la llamada se dirigirá hacia la operadora 1, si está ocupada, irá hacia la 2 y así sucesivamente hasta que encuentre una libre. Si llega a la posición 4 y está ocupada, reintentará con la 1 y seguirá la secuencia. Es importante notar que si la transferencia a operadora es no supervisada, tan pronto como encuentre una posición libre, transferirá la llamada y se liberará, asumiendo que va a ser respondida. Para que efectúe la misma rotación aún con tono de llamada, se deberá definir transferencia supervisada a operadora. En ese caso el puerto del CV-60 se liberará cuando la llamada haya sido efectivamente atendida.
- Si hay varios internos que pueden atender la llamada de operadora, se pueden ingresar las cuatro posiciones, y definir a las operadoras como un grupo circular (prog.4, opción 1, param.10). En esta forma, la llamada se dirigirá en primer término, a la posición posterior a la última que atendió, con una carga pareja entre las cuatro posiciones.

Existe también la posibilidad de definir una posición de operadora para modo nocturno (prog.3, param.0), que permite en ese modo dirigir las llamadas a un interno de vigilancia por ejemplo.

Si no se define posición de operadora nocturna, en ese modo el sistema usa las de modo diurno.

Si cualquiera de las posiciones de operadora diurna, o la de operadora nocturna se define como * (estrella), al llegar a la misma la comunicación se cortará, emitiendo previamente el mensaje 10 si es que fue grabado. Esta particularidad puede ser útil en modo nocturno para pasar un mensaje informativo y cortar, pero permitiendo el acceso a los internos.

También podría usarse en modo diurno, definiendo así la posición 4, de modo que si las otras tres posiciones no atendieron, el mensaje 10 dijera: *“En este momento todas nuestras operadoras están ocupadas, reintente su llamado más tarde por favor”*.

Si no se desea recargar demasiado la tarea de la(s) operadora(s), se le puede brindar a quien llama una nueva posibilidad de marcar otro interno, antes de transferir la llamada a operadora. Para ello se deberán cambiar los parámetros 11 y 12 de la programación 4, opción 1. El primero de ellos se refiere al interno que no contesta y el otro al interno ocupado de la siguiente manera: Al llamar a un interno que no contesta (o está ocupado), el llamador recibirá el siguiente mensaje: “ *El interno no contesta (está ocupado), marque 1 para otro interno 0 para la operadora*”. Si en algunos segundos no recibe discado, la llamada es transferida a operadora. Si elige la opción 1, recibe tono de invitación a discar. Si no lo hace en algunos segundos, la llamada es derivada a operadora.

Por último, por medio de la programación 4, parámetro 13 puede eliminarse el mensaje que se emite cuando el llamador nos elige opción alguna (“*Un momento por favor*”).

En la parte relativa a correo de voz, se verán opciones adicionales, que en algunos casos tienen prioridad sobre las vistas en este punto y el anterior.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

[6.2](#)[6.3](#)[6.4.1](#)

3.3.2 Detección de corte del abonado externo

Una vez que ha ingresado una llamada al CV-60 y está siendo procesada por el mismo, puede ocurrir que el abonado externo corte. Esto puede pasar mientras escucha el mensaje de bienvenida (porque se da cuenta que marcó un número equivocado) o mientras el CV-60 está llamando al interno elegido o a la operadora. El corte del abonado externo se manifiesta hacia el CV-60, en general, por la aparición de un tono de ocupado rápido, cuya frecuencia, cadencia, duración y exactitud, dependen de la central pública que provee las líneas externas. En algunos casos, no hay tal tono de ocupado, sino un tono continuo. En otros, aparece inicialmente un tono de ocupado que se transforma en el tono continuo algunos segundos después. Si el CV-60 logra detectar la condición de corte, cortará a su vez la comunicación, y no ocupará tiempo del puerto ni de la operadora con una llamada fallida.

El CV-60 permite regular cuanto tiempo debe recibir tal tono de ocupado para considerar que el abonado externo cortó. Este tiempo (prog.2,param 23) viene de fábrica en 3 segundos y no es conveniente disminuirlo, porque podría confundir al equipo haciéndole reportar un corte inexistente. Si ese tiempo se lleva a 0, el CV-60 no reportará corte por cadencia de ocupado. De manera similar, el sistema permite definir la exactitud de la cadencia del tono de ocupado, para ser considerado como tal. El equipo sale de fábrica permitiendo una dispersión del 20 % de la cadencia, y se recomienda no variarlo sin consultar a fábrica (prog.2, param.31). En los casos en que no haya tono de ocupado en la línea pública, o que permanezca un tiempo muy corto, habrá que habilitar el tiempo de corte por tono continuo (prog.2,param.21 normalmente en 0). Es una buena prueba comenzar en 03 segundos. El tiempo 22, habilitación de corte por silencio está en 0 (deshabilitado), y no hay que habilitarlo pues se usa solamente con propósitos de prueba.

Durante el silencio en que espera que el llamador disque, el CV-60 supervisa permanentemente la señal recibida. Si detecta tono de ocupado o tono continuo (si se habilitó el tiempo 21) durante el tiempo programado, corta la comunicación. Si el abonado externo marcó el número de un interno ocupado o que no contesta, antes de transferir la llamada a operadora, el CV-60 espera un cierto tiempo para verificar nuevamente si el abonado externo cortó. Ese tiempo de espera es igual a la suma del

tiempo de cadencia de ocupado (23) o de tono continuo (22) el que sea mayor, más el tiempo adicional de espera de corte (tiempo 24), cuyo valor de fábrica es de 2 segundos. Es decir que previo a la transferencia a operadora, luego de una llamada no exitosa, el equipo demorará unos 5 segundos, para detectar el posible corte del abonado externo. Si no se desea introducir esa demora, habrá que programar a 0 el tiempo adicional (prog.2,param.24), pero la operadora recibirá las llamadas que de abonados que cortaron.

Por último, en los casos de transferencia supervisada a operadora, es posible programar que cada vez que la llamada va a ser derivada a una nueva operadora, controle el corte externo, habilitándolo por medio de la programación 4, opción 1, parámetro 15, que de fábrica no está habilitado. Obviamente al permitir esta facilidad, se introducirá un retardo adicional, de alrededor de 5 segundos, cada vez que se intenta dirigir la llamada a la operadora.

Mientras está llamando a un interno o a una operadora, el CV-60 no puede detectar el corte del abonado externo, porque no está conectado con la línea externa. Como lógica consecuencia, si se programa transferencia ciega a operadora, o transferencia no supervisada y la operadora está libre, si el abonado externo corta con posterioridad a que el CV-60 transfirió la comunicación, la operadora recibirá la llamada. Lo mismo ocurre, si el abonado externo corta mientras el CV-60 está transfiriendo la llamada a un interno.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS**6.2****6.4.1**

3.4 Programaciones relativas a los internos de la central.

Al llamar al CV-60, este atenderá la llamada (el tiempo de atención se regula en prog.2, param.10), emitirá un mensaje de bienvenida, y luego proveerá un tono indicativo de invitación a discar mas un silencio durante un tiempo programable (prog.2, param.05).

El o los dígitos que reciban, serán analizados de acuerdo a parámetros que se verán en párrafos siguientes.

3.4.1 Como el CV-60 recibe los dígitos

El CV-60 es capaz de recibir y analizar hasta un máximo de cuatro dígitos. Para evitar tiempos muertos, se recomienda variar esta cantidad, por medio de la programación 2, parámetro 19, si se van a utilizar menos dígitos, por ejemplo para una central con internos de tres o dos dígitos.

El CV-60 irá recibiendo dígito a dígito, hasta recibir el máximo programado, y luego procederá con el análisis del número completo. Cada vez que reciba un nuevo dígito, iniciará un contador de tiempo. Si el contador llega al tiempo de pausa programado, sin que haya ingresado un nuevo dígito, analizará los ingresados hasta el momento, aunque no hayan llegado al máximo. El tiempo de pausa de fábrica es de dos segundos, y puede variarse por medio de la prog.2, param.15.

Por ejemplo, supongamos que se han programado como máximo tres dígitos con un tiempo de pausa de dos segundos. Si el abonado externo marca 123, con un tiempo menor a dos segundos entre dígito y dígito, tan pronto como reciba el 3, el CV-60 decidirá el curso de la comunicación (transferirla al interno 123).

Si en cambio quiere marcar la opción 1, deberá hacerlo y esperar 2 segundos, transcurridos los cuales, el CV-60 analizará el único dígito discado (1). La única diferencia entre este ingreso y el anterior, es que quien llama deberá esperar el tiempo

programado, que el CV-60 se toma para esperar posibles dígitos adicionales. Un tiempo de 2 segundos es en general adecuado para que el sistema funcione con rapidez, dándole tiempo a quien llama a ingresar los dígitos deseados.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.2

6.4.1

3.4.2 Plan de discado y submenús

Por medio del plan de discado, se declaran los internos y las opciones que discará el llamador. Se pueden declarar hasta 1000 entradas (entre internos y opciones). Esta declaración de internos se realiza por medio de la programación 1. Esta permite:

- Definir que al recibir un número de interno, el CV-60 repita el mismo número. Por ejemplo, el CV-60 recibe el número 160, retiene la comunicación y disca 160. Es el caso típico y no requiere mayor análisis.
- Definir que al recibir un número de interno, el CV-60 llame a otro interno. Por ejemplo, el CV-60 recibe el número 26, retiene la comunicación y marca el 27, que corresponde a la secretaria del usuario del interno 26. Se puede definir, no obstante, que al recibir el número 545, el CV-60 llame al interno 26, con lo que el usuario del interno podrá darle ese número, a quienes pueden llamarlo directamente, sin pasar por su secretaria. Es decir que pueden definirse varias maneras de alcanzar a un interno.
- Declarar que al recibir un número determinado, el CV-60 llame a un grupo de internos. Por ejemplo, al recibir la opción 3 (ventas), el CV-60 llama secuencialmente a los internos 234, 235 y 236 que son los del departamento de Ventas. Esta opción requiere no solo declarar la opción en el plan de discado, sino también definir los grupos según se verá más adelante. Si se declara una llamada grupal, a un grupo que no está definido, al marcar el abonado externo el código correspondiente, recibirá el mensaje *"Un momento por favor"*, y la llamada será derivada a operadora.
- Eliminar un número previamente ingresado en el plan de discado.
- Al recibir una opción, emitir un mensaje de submenú.
- Al recibir una opción, emitir un mensaje informativo.

De manera similar, la programación de submenús (prog. 9), permite:

- Al recibir la opción de submenú marca un interno.
- Al recibir una opción de submenú llama a un grupo de internos.
- Elimina una opción de submenú.

Para comprender como se combinan la opción de plan de discado y submenús, apelamos a un ejemplo. Supongamos el siguiente mensaje de bienvenida: *"Ud. Se ha comunicado con la empresa ABC, para Ventas marque 1, para Administración marque 2, para Servicio Técnico marque 3, o aguarde y será atendido"*. Supongamos también que queremos brindar sendos submenús en el caso de que ingresen 1 (ventas) y 3 (Servicio Técnico). En ese caso, grabaríamos un mensaje 11 que diría: *"Para ventas mayoristas marque 1, para ventas minoristas marque 2"*, y un mensaje 13 que sería: *"Para consultas marque 1, para equipos en reparación marque 2, para equipos en garantía marque 3"*.

Por lo tanto, en la programación 1 (plan de discado), debemos indicar que al recibir el dígito 1 (ventas), debe emitir el mensaje correspondiente de submenú (11), y al recibir el dígito 3 (Servicio Técnico), debe emitir el mensaje correspondiente (13). Una vez

hecho esto, hay que definir que hacer con cada ingreso en el submenú. Supongamos, siguiendo con el ejemplo, que alguien desea comunicarse con Servicio Técnico, Equipos en reparación, que es el interno 146. Esa persona marcará en primer término **3** (Servicio técnico) y al escuchar el segundo mensaje **2** (Equipos en reparación). En la programación 9 (Submenús) habrá que definir que al recibir **32** (como ingreso de submenú), debe marcar el interno 146. Observamos también que si hubiera un interno 32, el mismo se definiría en el plan de discado, es decir que no hay confusión alguna entre recibir el número 32 como un interno y recibir primero un 3 y luego del segundo mensaje un 2 como una opción de submenú. En el ejemplo que nos ocupa, habría que definir en la programación 9, los destinos de las opciones: 11, 12, 31, 32 y 33, que según vimos pueden ser un interno único o un grupo de internos. Antes o después de realizadas estas programaciones, deben grabarse los mensajes correspondientes a los submenús elegidos. En caso contrario, al elegir una opción de submenú correspondiente a un mensaje no grabado, el CV-60 emitirá : *"Mensaje"* (ver 2.2 Grabación de mensajes de bienvenida)

Los mensajes informativos, son aquellos que el CV-60 emitirá y luego cortará la comunicación. Se programan de manera similar a un submenú, según se verá en la parte de programación correspondiente.

Si mientras el CV-60 está emitiendo un submenú o un mensaje informativo, o cuando el mismo ha sido emitido, el llamador oprime 0, el mensaje será repetido. Si se desea utilizar esta facilidad, es conveniente expresarlo en el mensaje. Por ejemplo, un mensaje informativo podría ser: *"Para realizar el trámite deberá concurrir personalmente a Esmeralda 24, con DNI y partida de nacimiento, de lunes a jueves de 10:30 a 14:30 hs. Para volver a escuchar este mensaje , marque 0"*.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.1

6.8

6.9

3.4.3 Modos Procesa discado y Transparente

Hay dos modos de funcionamiento en lo referente al análisis de el o los dígitos recibidos.

En el modo Procesa discado, que es como el equipo sale de fábrica, solo se tendrán en cuenta aquellas opciones que hayan sido declaradas en la programación del plan de discado. Si recibe uno o varios dígitos no declarados, emite el mensaje *"Un momento por favor"*, y deriva la llamada a la operadora.

En el modo Transparente, en cambio, la combinación de dígitos recibida, es primero analizada en el plan de discado. Si está presente, se la transforma de acuerdo a lo programado. En caso contrario, se la repite tal como se lo recibió.

Por ejemplo, supongamos que en el plan de discado se programaron dos únicas entradas:

a) Al recibir 120, marca 122.

b) Al recibir 1, pasa el mensaje de submenú correspondiente.

Si en modo Procesa discado, recibe 120, marcará 122, si recibe 1, pasará el mensaje correspondiente y si recibe 154, emitirá *" Un momento por favor"* y transferirá la llamada a la operadora.

Si en modo Transparente recibe 120, marcará 122, si recibe 1, pasará el mensaje correspondiente y si recibe 154, retendrá la comunicación y marcará 154. Si ese número corresponde a un interno, se desarrollará la comunicación normalmente. Si es un número inexistente para la central, probablemente el CV-60 recibirá tono de error, que interpretará como un tono de ocupado y actuará en consecuencia. En realidad, depende de como responde la central telefónica al recibir un discado incorrecto.

El modo Procesa discado tiene la ventaja de que se controla absolutamente todo lo que se disca hacia la central, pero puede ser engorroso el ingreso de los internos en centrales con mucha capacidad. El modo Transparente es más sencillo de implementar (pues sólo se ingresan las excepciones), pero no se controla bien lo que se disca hacia la central. La elección de uno u otro dependerá de la central y la cantidad de internos a ingresar. Para cambiar de un modo a otro, se lo hace a través de la programación 4, opción 1, parámetro 14.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.1

6.4.1

6.9

3.4.4 Grupos de Internos

El CV-60 admite cuatro grupo de internos de hasta seis internos cada uno. Si en el plan de discado o en submenús se programa el acceso a un grupo, el sistema intentará transferir la comunicación al primer interno del grupo. Si el mismo está ocupado o no contesta, irá probando sucesivamente con los restantes internos del grupo hasta ser atendido. Si llega al final sin establecer comunicación, dará el estado correspondiente al último interno del grupo (ocupado o no contesta), y transferirá la llamada a la operadora. Para que controle el ocupado o no contesta de cada integrante del grupo, debe haberse seleccionado la transferencia con supervisión a interno en la programación 4, opción 1, parámetros 5 y 6. Si se elige transferencia sin supervisión a interno, solo avanzará al próximo integrante del grupo si el actual está ocupado, puesto que si está libre le transferirá la comunicación. Si se seleccionó transferencia ciega a interno, le transferirá la comunicación al primer integrante del grupo.

La programación 8, permite definir el tipo de grupo y los internos que conforman cada grupo. Hay tres posibles tipos de grupo:

- Lineal: Empieza a probar siempre desde el primer integrante del grupo.
- Circular: Llama en primer término al interno posterior al último que atendió. Esta opción puede ser útil cuando se quiere repartir las llamadas equitativamente entre todos los integrantes del grupo.
- Con memoria: En este caso el primer interno llamado es el último que atendió. Esta modalidad, permite que el CV-60 no pierda tiempo probando en internos del grupo que en ese momento están ausentes, y por lo tanto la llamada es atendida con mayor rapidez.

Si alguno de los internos del grupo es definido como * (estrella), y el CV-60 en su rotación de llamada grupal llega a esa posición, cortará la comunicación, luego de emitir el mensaje 20, si es que ha sido grabado. Esa opción puede ser útil para avisar al llamador que los operadores están ocupados, y que reintente su llamada en otro momento, sin necesidad de que intervengan las operadoras que reciben las llamadas generales.

Se hace notar especialmente que la llamada a grupo de internos, implica llamar al primero del grupo (según el tipo de grupo es la forma en que se determina cual es el primero), y luego sucesivamente a los restantes integrantes del grupo. El CV-60 no puede llamar simultáneamente a varios internos de un grupo, a menos que la central telefónica lo permita.

También es importante notar que la llamada sucesiva a varios internos de un grupo, implica llamar al primero, determinar el tipo de tono recibido (por ejemplo ocupado), recuperar la comunicación, retenerla nuevamente, llamar al siguiente y así sucesivamente. Es un proceso con ciertos tiempos que no pueden acortarse. Por

tanto, si la central telefónica admite el armado de grupos, es conveniente realizar las llamadas grupales a través de la misma, porque el proceso es más rápido. La central telefónica “sabe” cuales son los internos ocupados, es decir que al llamar a un grupo propio, automáticamente llama al primer interno libre del grupo. La opción de grupo por medio del CV-60 es útil para aquellas centrales que no disponen de esa facilidad. Recordar que para la llamada a un grupo, hay que definir el grupo en la programación 8, y también ingresar el acceso al grupo en la programación de plan de discado (1) o de submenús (9).

No es imprescindible declarar los internos del grupo en el Plan de discado. Si se los declara, además de recibir llamada al seleccionar el grupo, se los podrá llamar en forma individual.

En la sección correspondiente a Correo de Voz, se verá otra alternativa en la definición de los internos del grupo.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS 6.1 6.8 6.9

3.4.5 Fax

Por medio de la programación 3, parámetro 5, se define el número de interno correspondiente al fax. Esta opción debe programarse si se va a hacer uso de la posibilidad del equipo de detectar el tono de llamada de fax (1100 Hz, 0,5 segundos ON, 3 segundos OFF). Mientras espera el (los) dígitos discados luego de atender una llamada, si el CV-60 detecta el tono ya mencionado, deriva la llamada directamente al fax.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS 6.3

4. Modo diurno o nocturno.

4.1 Descripción

El CV-60 puede emitir dos mensajes de bienvenida distintos al atender una llamada. Normalmente uno de los mensajes se emite durante el horario normal de oficina, y el restante fuera de las horas de trabajo. Se habla entonces de modo diurno y nocturno respectivamente. Si el usuario lo desea, puede cambiar no solo el mensaje que se emite en cada modo, sino también el modo de funcionamiento en los siguientes puntos:

- Se puede cambiar la operadora en modo nocturno, definiéndola en la programación 3, parámetro 0. Esta opción es adecuada para aquellas empresas que fuera del horario normal de trabajo, derivan las llamadas generales a un interno de vigilancia.
- Se puede hacer que en modo nocturno, el CV-60 emita el mensaje, y si el llamador no selecciona opción, corte la comunicación, dando previamente un mensaje de aviso. Para ello, se debe definir la operadora en modo nocturno como * (estrella), y si se desea mensaje de corte debe estar grabado el mensaje 10. Si quien llama conoce el número de interno podrá marcarlo normalmente tal como lo haría en modo diurno. De esta forma se puede llamar a los usuarios de internos fuera del horario normal de trabajo, sin necesidad de que haya una operadora.
- Se puede cambiar en modo nocturno la transferencia a operadora por medio de la programación 4, opción 1, parámetro 09.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.3

6.4.1

4.2 Cambio automático de modo de funcionamiento.

El CV-60 admite el cambio automático de modo diurno a nocturno y viceversa, de acuerdo al día de la semana y a la hora del día. Para ello dispone de cuatro rangos programables de la siguiente forma :

- Dos rangos programables para los días de semana (de lunes a viernes).
- Un rango programable para los días sábado.
- Un rango programable para los días domingo.

La programación 0, permite definir estos rangos. El equipo sale de fábrica con todos los días en modo diurno, independientemente de la hora.

Este esquema de rangos es lo suficientemente flexible, como para cubrir una amplia gama de necesidades, incluyendo las más complejas como por ejemplo, modo diurno lunes a viernes de 9 a 13 y 14 a 18 (dos rangos) y sábados de 10 a 14 hs. Días domingo modo nocturno todo el día.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.10

6.11

4.3 Cambio manual de modo de funcionamiento

Además de cambiar automáticamente el modo de funcionamiento, el mismo se puede cambiar manualmente, lo cual es útil para aquellos usuarios en que el horario de atención no es tan estricto, por lo que no pueden usar el modo automático, o aún para aquellos que lo usan, para pasarlo a nocturno los días feriados. Para pasar a modo nocturno, se llama al VM60 y al escuchar el mensaje diurno se marca **## 2**, y se corta la comunicación. De manera similar, para pasar de nocturno a diurno, se lo llama y se marca **## 1**.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS 6.11**4.4 Puesta en fecha del sistema.**

Es fundamental para un correcto funcionamiento del CV-60 que esté correctamente en fecha y hora. Para ello, se deberá utilizar la programación 0, opción 0, e ingresar sucesivamente el día de la semana (1 para domingo, 2 lunes, etc.), la fecha, el mes, los dos últimos dígitos de año, horas y minutos.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS 6.10**4.5 Información visual de modo de funcionamiento.**

En funcionamiento normal, se verá en el display el día de la semana (1 para domingo, 2 para lunes, etc.), día, mes, hora, minutos y la indicación de modo de funcionamiento en curso. Esta última la muestra con dos caracteres con el siguiente significado :

- d d : Modo diurno
- u d : Modo nocturno (por automático)
- d u : Modo nocturno (por manual)
- u u : Modo nocturno (por automático y manual)

Ver punto 1.6

5. Correo de voz

5.1 Como se dejan los mensajes

El correo de voz permite que una cantidad determinada de internos (no necesariamente todos los internos de la central), dispongan de una casilla de voz, donde quienes llaman podrán dejar un mensaje para el usuario del interno, quien podrá escucharlo desde un interno de la central o por medio de la línea externa.

La secuencia para los internos que tengan habilitada su casilla de mensajes es:

- El llamador recibe el mensaje de atención, y marca un número de interno.
- Si el interno atiende, se establece la comunicación.
- Si no atiende, el llamador recibirá el mensaje: *“El interno no contesta”*, seguido de : *“Marque 1 para dejar un mensaje, 0 para operadora”*.
- Si el interno está ocupado, recibirá: *“El interno está ocupado”* y luego: *“Marque 1 para dejar un mensaje, 0 para operadora”*
- Si marca 0, o no marca nada, la llamada será derivada a operadora.
- Si marca 1, escuchará el mensaje personal del usuario del interno, del tipo: *“Este es el interno de XXX, por favor deje el motivo de su llamada y me comunicaré a la brevedad”*.
- Por último, el sistema le dirá: *“Deje su mensaje después de la señal”*

Naturalmente se puede elegir, para cada interno que tiene casilla de correo, si estos pasos se cumplirán en su totalidad o en forma parcial.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.7

5.2 Como escuchar los mensajes.

Para escuchar sus mensajes o cambiar opciones personales, el usuario del interno deberá marcar ciertos dígitos, según se verá a continuación. El CV-60 esperará unos seis segundos cada vez que espere un ingreso del usuario, antes de cortar la comunicación o reiterar el pedido de ingreso, según corresponda. Ese tiempo puede variarse por medio de la programación 2, parámetro 25.

- a. Para escuchar sus mensajes, el usuario del interno llamará al CV-60, internamente o por medio de una línea externa. Al escuchar el mensaje de bienvenida, oprimirá * (estrella), y el CV-60 responderá:
- b. *“Ingrese interno”*.
Ingresará su número de interno y recibirá como respuesta:
- c. *“Ingrese llave”*.
Cada interno dispone de una llave personal de cuatro dígitos, para escuchar sus mensajes, o cambiar algunas opciones personales del sistema. Si el usuario del interno no ha elegido expresamente una llave en el momento de la programación inicial del sistema, la llave coincidirá con el número del interno si el mismo es de cuatro dígitos. En caso contrario, habrá que anteponer ceros al número de interno, para obtener la clave. Por ejemplo, el interno 1455 tiene de fábrica la llave 1455. El interno 24, tiene la llave 0024. Luego de ingresar la llave, recibirá:
- d. *“Tiene XX mensajes nuevos, YY mensajes guardados”*. Posteriormente recibirá
- e. *Marque 1 para escuchar sus mensajes, 2 para cambiar sus opciones personales, numeral para terminar”*. Al marcar 1, escuchará:

- f. "Primer mensaje nuevo" (mensaje), seguido de:
- g. "Marque 1 para escuchar nuevamente el mensaje, 2 para guardar, 3 para borrar, 0 para fecha y hora del mensaje, numeral para terminar". Si marca 1, repetirá el mensaje y brindará las mismas opciones, con numeral vuelve al menú e. Con 0, escuchará fecha y hora a la que dejaron el mensaje, seguido de las mismas opciones. Con 2 o 3, guardará o eliminará respectivamente el mensaje y procederá con el siguiente mensaje nuevo. Al terminar los mensajes nuevos, continuará con los mensajes guardados. Una vez finalizados los mensajes recibirá:
- h. "Ya recibió todos sus mensajes", y volverá al menú e.

Se observa que el procedimiento para escuchar los mensajes es muy simple, y el CV-60 guía con sus mensajes en cuanto a los pasos a seguir.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.7

5.3 Opciones personales

En la programación de habilitación de correo de voz a los internos, se puede personalizar cada interno en lo que se refiere a ciertas opciones, según se verá en el apartado correspondiente. Hay algunas opciones, sin embargo, que pueden ser cambiadas fácilmente, por el usuario. Para acceder a esta posibilidad:

Llamar al CV-60, al escuchar el mensaje marcar *(estrella), seguido del número de interno y la llave de seguridad, según se explicó en el apartado anterior. En ese momento recibirá el mensaje:

"Marque 1 para escuchar sus mensajes, 2 para cambiar sus opciones personales, numeral para terminar"

Si marca 2, escuchará un nuevo mensaje:

"Marque 1 para escuchar su mensaje personal, 2 para grabar su mensaje personal, 3 para cambiar su llave personal, 4 para casilla directa, 5 para recibir llamada".

Las dos primeras opciones, se refieren a escuchar y grabar el mensaje de salida que escuchará quien llama antes de dejar su mensaje. No es imprescindible grabarlo.

La opción 3, permitirá cambiar la llave personal, necesaria para escuchar los mensajes y acceder a estas opciones.

Las opciones 4 y 5 requieren cierto análisis: Normalmente, el interno está en el modo "recibe llamadas". Es decir que cuando un abonado externo selecciona ese interno, el CV-60 lo llamará intentando transferirle la comunicación. Si el usuario cambia al modo "casilla directa", cuando un abonado externo marque su número de interno, el CV-60 lo mandará a su casilla de mensajes, sin llamar al interno. Es una opción útil, cuando el usuario del interno no desea recibir llamadas.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.7

5.4 Operadoras y grupos con correo de voz.

Se vieron en el apartado 3.3.2 las diversas posibilidades que pueden adoptarse para la transferencia de llamadas a la operadora. Hay una alternativa adicional, que consiste en definir cualquier posición de operadora diurna, o la única posición de operadora nocturna como * nnn, es decir estrella, seguido de un número de tres dígitos. Si por otra parte a ese número se le habilita el correo con la programación 7, al Llegar el CV-60 a esa posición en la rotación normal de operadoras, mandará la comunicación a la casilla de mensajes de nnn.

El mismo concepto puede aplicarse al definir los integrantes de un grupo. Si se define como *nnn, al llegar a esa posición de grupo, la llamada será derivada a la casilla de mensajes de nnn.

Debe notarse que nnn puede ser un interno real, o un número ficticio, es decir que no tiene correspondencia con un interno de la central, y sirve solamente como casilla de mensajes.

Por ejemplo, podría definirse un grupo de ventas con los números, 134, 156, *100.

Si un abonado externo marca la opción de Ventas, el CV-60 dirigirá la llamada al interno 134, si el mismo está ocupado o no contesta al 156 y si la llamada no es exitosa, a la casilla de mensajes del 100, cuyo mensaje de salida podría decir: "En este momento todos nuestros agentes de venta están ocupados. Por favor deje su nombre y número telefónico y nos comunicaremos con Ud. A la brevedad".

El interno 100 puede ser un interno real de la central, o no. También podría haberse definido la última posición como *134, es decir el primer interno del grupo.

| | | | |
|------------------------------------|------------|------------|------------|
| PROGRAMACIONES RELACIONADAS | 6.3 | 6.7 | 6.8 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|

5.5 Capacidad del sistema.

- El CV-60 dispone de 1 hora de tiempo para almacenar mensajes personales de salida y mensajes que dejan para los internos.
- El bloque mínimo de grabación de un mensaje es apenas mayor a 14 segundos, por lo que un mensaje de 20 segundos, por ejemplo, ocupará en realidad 28 segundos en el sistema.
- Cada mensaje no podrá superar los 170 segundos (casi tres minutos), equivalentes a doce bloques de grabación.
- Se puede programar la máxima cantidad de bloques de un mensaje de salida (prog.2, param.37) y de un mensaje de usuario (prog.2,param.38). el valor de fábrica para ambos es de 4 bloques, equivalente a casi un minuto. Independientemente de lo que se programe, el valor máximo que toma el CV-60 es de 12 bloques, equivalente a casi 3 minutos de grabación.
- Se pueden grabar como máximo 128 mensajes en el sistema.
- Cada interno puede tener grabados como máximo, 59 mensajes.
- El sistema dispone de 32 casillas de mensaje. Esto significa que independientemente de la cantidad de internos que se hayan ingresado en el plan de discado, sólo 32 de ellos podrán tener acceso al correo de voz.
- Se pueden programar la cantidad de días que permanecen en el sistema los mensajes nuevos no escuchados (prog.2, param.27) y cuanto los mensajes guardados (prog.2 param.28). El valor de fábrica para ambos tipos de mensaje es de 15 días.

Los valores de fábrica en lo referente a cantidad de bloques de grabación y tiempos que permanecen los mensajes en el sistema, son valores medios razonables. Obviamente por medio de simples programaciones, el usuario podrá adaptarlos a sus necesidades.

En el apartado 7., Administración de mensajes, se explica como visualizar en el display los datos relativos a los mensajes del sistema.

| | | | |
|------------------------------------|------------|------------|--|
| PROGRAMACIONES RELACIONADAS | 6.2 | 6.7 | |
|------------------------------------|------------|------------|--|

5.6 Notificación.

Se denomina notificación al proceso de avisarle al usuario del interno que tiene mensajes nuevos.

Hay tres maneras posibles de manejar la notificación.

- Notificación por lámpara: Por este método, el sistema prende una lámpara de mensaje disponible en el teléfono del interno. Es muy útil porque presenta una indicación visual de mensaje nuevo. Lamentablemente, solo algunas centrales telefónicas admiten este tipo de aviso, y solamente con teléfonos especiales que dispongan la mencionada lámpara. Luego de que el usuario del interno escuche los mensajes pendientes, el CV-60 apagará la lámpara si es que esta no se apaga automáticamente. Si la central telefónica tiene esta posibilidad, es el método de notificación recomendado.
- Notificación por voz : En este caso, cuando el interno tiene mensajes pendientes, el CV-60 lo llama y al atender, le avisa que tiene mensajes nuevos. La frecuencia y la cantidad de veces que intenta avisarle, son programables. Este método tiene la desventaja de que si el usuario del interno está ausente por un lapso prolongado, es poco probable que reciba la notificación, a diferencia del caso anterior, en que la lámpara queda prendida hasta que se escuchan los mensajes. La otra desventaja, es que requiere mayor tiempo de ocupación de los puertos para notificar. Sin embargo presenta la ventaja de que puede implementarse en cualquier central telefónica, y con aparatos comunes.
- Sin notificación: El sistema no avisa de la existencia de mensajes, y es responsabilidad del interno, controlar con una frecuencia que él elija, si tiene mensajes nuevos.
- Como esta característica se programa individualmente, por cada interno, se pueden realizar los tres tipos de notificación en un mismo sistema.

Cuando se habilita el correo de voz a los internos, se elige el tipo de notificación más adecuado para cada uno de ellos.

5.6.1 Notificación por voz

Si se elige notificación por voz, se debe tener en cuenta que, tal como sale de fábrica, el sistema intentará notificar hasta cuatro veces, con un lapso de aproximadamente 15 minutos entre cada intento. Por medio de la programación 2 parámetro 29, se podrá seleccionar la cantidad de intentos de notificación por voz entre 1 y 7 intentos. Por otro lado, con la programación 2, parámetro 30, se podrá variar el tiempo entre intentos, entre 1 y 60 minutos.

Al atender una llamada de notificación, el usuario del interno recibirá el mensaje: *"Tiene mensajes nuevos"*, seguido de *"Ingrese llave"*, y estará en las mismas condiciones que el paso c del apartado 5.5.2

Al habilitar el correo de voz, se puede definir también, que cuando un determinado interno tiene mensajes nuevos, el equipo notifique en otro interno. Esta opción puede resultar útil cuando el número donde se dejaron los mensajes, no corresponde con un interno real a quien notificar. Supongamos que se programa que cuando el interno (real o ficticio) 125 tiene mensajes nuevos, se notifique al interno (real) 230. Cuando el interno 230 atienda una llamada de notificación, recibirá el mensaje: *"Uno, dos, cinco, tiene mensajes nuevos"*, seguido de: *"Ingrese llave"*. La diferencia con el caso anterior, es que le dice cual es el número de interno que tiene mensajes, de modo que

pueda saber si va a escuchar los mensajes del 125 o los propios. En este caso, deberá ingresar la llave de seguridad del interno 125, que puede o no coincidir con la propia.

Después del último intento no exitoso, es decir sin que el interno haya atendido la comunicación, el CV-60 no volverá a notificar al interno, a menos que reciba un nuevo mensaje. En ese punto radica la desventaja de la notificación por voz según ya se explicó.

5.6.2 Notificación por lámpara.

Este es el método de notificación preferido, si la central telefónica lo permite, y es sólo posible con teléfonos especiales, que tengan lámpara de mensaje. Algunas centrales, permiten una notificación de este tipo sobre aparatos comunes (es decir que no disponen de lámpara de mensaje). Normalmente, al recibir el código de prendido de lámpara, cambian el tono de invitación a discar que recibe el usuario del interno al levantar el tubo para realizar una comunicación. Ese tono distintivo le indica que tiene mensajes, aunque no es tan efectivo como la lámpara.

En este caso, no tiene sentido definir cantidad de intentos ni tiempo entre los mismos, puesto que el CV-60 debe marcar un código una vez para prender la lámpara, cuando dejaron el mensaje, y una vez para apagarla cuando fue escuchado. En algunos casos, la lámpara es apagada automáticamente por la central, cuando el usuario del interno escucha los mensajes. Hay una gran diversidad de formas de prender y apagar las lámparas de mensaje, dependiendo de la central telefónica, por lo que no es simple la programación para adaptarse a todos los casos.

En general, el código de prendido o apagado de lámpara, implica marcar el interno involucrado, con un prefijo o sufijo o ambos. Por otro lado, en alguna parte del discado del código habrá que esperar tono, o insertar una pausa o inclusive insertar un "flash". La definición de prendido y apagado de lámparas del CV-60 (Programación 4, opciones 4 y 5), asumen el código con el formato:

PPPP IIII SSSS

Donde PPPP es el prefijo de hasta cuatro caracteres, IIII es el número de interno y SSSS es el sufijo de hasta cuatro caracteres.

Se pueden programar:

- Cantidad de caracteres del prefijo
- Caracteres del prefijo
- Cantidad de caracteres del sufijo
- Caracteres del sufijo
- Sin esperar tono, o espera de tono antes del prefijo, entre prefijo y número de interno, entre número de interno y sufijo, entre sufijo y corte.
- Ausencia de pausa, o pausa antes del prefijo, entre prefijo y número de interno, entre número de interno y sufijo, entre sufijo y corte. La pausa, tal como viene programada de fábrica es de 1 segundo, pero puede variarse con la programación 2, parámetro 26.
- Ausencia de flash, o flash antes del prefijo, entre prefijo y número de interno, entre número de interno y sufijo, entre sufijo y corte.

Por ejemplo, en una central en la que el prendido de lámparas se realiza marcando 70 y el número de interno y el apagado es automático, se definirá el código de prendido como:

Prefijo: 2 caracteres, 70

Sufijo : 0 caracteres.

Espera tono : Antes del prefijo
Pausa: entre prefijo e interno (probablemente)

Código de apagado: No se programa.

5.6.3 Sin notificación

Dependiendo del tipo de empresa, en algunos casos puede optarse por no notificar a los internos de la existencia de mensajes nuevos. Con esa elección, los usuarios de los internos deberán chequear periódicamente su casilla, para saber si hay mensajes nuevos

Cualquiera sea el método de notificación elegido, debe tenerse en cuenta que para escuchar los mensajes desde otro interno de la central telefónica, hay que estar en comunicación con alguno de los internos a los que está conectado el CV-60, y marcar ciertos dígitos ante requerimiento. Eso funciona correctamente siempre con aparatos comunes. Sin embargo, alguna centrales telefónicas, no permiten que sus aparatos especiales continúen discando cuando están en comunicación con un interno. Esa es una falla atribuible a la central y no al CV-60. En esos casos, se deberán escuchar los mensajes desde aparatos comunes, o ponerse en contacto con el proveedor de la central telefónica para encontrar una solución distinta.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.2

6.4.2

5.7 Habilitación del correo de voz a los internos

En todos los apartados anteriores, hemos dado por supuesto que los internos tienen correo de voz. Hay una programación especial (Programación 7), que permite asignar esta facilidad a los internos. Aquellos que estén ingresados de esta manera, no necesariamente deben estar declarados en el plan de discado. En este caso, tienen casilla de mensajes pero no pueden ser marcados desde afuera. Esta opción es útil para internos ficticios por ejemplo. Ahora si un interno puede ser marcado desde afuera y va a tener casilla de mensajes, debe estar declarados en ambas programaciones (1 y 7). Por otro lado, cualquier facilidad que se habilite en esta programación, tiene prioridad sobre cualquier otra programación del sistema. Básicamente esta programación permite declarar:

- Número de interno, de hasta cuatro dígitos, real o ficticio.
- Llave de seguridad del interno, que usará para escuchar mensajes, cambiar opciones personales, etc. Si se ingresa * en este punto, tomará el mismo número de interno, con ceros adelante para completar cuatro dígitos (Ej. Para el interno 315, tomará 0315). El usuario podrá cambiarla cuantas veces lo considere necesario, con el menú de opciones personales (ver 5.3).
- Interno donde notifica (el mismo u otro) y tipo de notificación (por voz, por lámpara o sin notificación)
- Opciones personales, que incluyen :
 - a. **Recibe llamada en nocturno.** Si no se habilita, cuando un abonado marca ese número, en modo nocturno, es derivado directamente a la casilla de mensajes. Es útil para que el ingreso en nocturno sea más rápido, pues el CV-60 no pierde tiempo en llamar a un interno cuyo usuario está ausente. La notificación por voz tiene en cuenta

- esta facilidad. Es decir que no va a notificar por voz a un interno en modo nocturno, si este tiene habilitada dicha facilidad.
- b. **Recibe llamada o casilla directa.** Si no se habilita, cuando un abonado marca ese número, cualquiera sea el modo, es derivado directamente a la casilla de mensajes. Es útil cuando el usuario de un interno no quiere recibir llamadas temporalmente. Como es una facilidad que se puede requerir con mayor frecuencia, el usuario del interno puede habilitarla y deshabilitarla cuando quiera, por medio del menú de opciones personales (ver apartado 5.3), sin necesidad de entrar en programación.
 - c. **Transfiere según programación general.** Si está habilitado, la transferencia de llamada a ese interno, se hará según lo indicado en la programación 4 de características de funcionamiento. Si no se habilita, la transferencia a este interno será siempre supervisada, independientemente de lo que establezca la programación 4. Supongamos que se elige para la mayoría de los internos transferencia no supervisada, por una cuestión de velocidad. Si así fuera, habría que definir por medio de esta facilidad, transferencia supervisada a los internos del correo de voz. En caso contrario, el interno que no contesta no tendría la posibilidad de que le dejen un mensaje. (Ver en el apartado 3.3.1 una discusión sobre cada tipo de transferencia)
 - d. **Dice el estado del interno.** Si está habilitada, cuando una llamada dirigida al interno no es exitosa, el CV-60 emitirá el mensaje *"El interno está ocupado"* o *"El interno no contesta"*, según corresponda. Si se deshabilita esta facilidad, obviará este paso. Puede ser beneficiosa para acortar el tiempo de interacción con el llamador
 - e. **Pide 1 para dejar un mensaje o 0 para operadora.** Si se deshabilita, cuando el interno está ocupado o no contesta, la llamada se dirigirá directamente a la casilla de mensajes, sin dar la opción de hablar con la operadora.
 - f. **Invita a grabar después de la señal.** Si está habilitada, previo a grabar su mensaje, el llamador escuchará: *"Deje su mensaje después de la señal"*. Se la puede deshabilitar para acortar los tiempos, pero es conveniente hacerlo, solo si el abonado del interno grabó su mensaje personal. En caso contrario, el llamador recibirá el estado del interno (si está habilitado que lo haga) y luego la señal de comenzar la grabación sin explicaciones adicionales.

Si al programar cada interno, se elige la opción de facilidades standard, todas ellas estarán habilitadas para el interno en ingreso.

Para cambiar cualquiera de los items de esta programación (llave de seguridad, notificación u opciones personales), habrá que ingresar nuevamente en esta programación, y reprogramar todo el interno.

Si al ingresar un interno nuevo, recibe tono de ocupado, significa que ya se han ingresado 32 internos que es el máximo admisible.

Si en el momento que el sistema espera el número de interno, se ingresa * (estrella), el CV-60 mostrará en el display la información relativa a los internos ingresados. El número de orden (00 a 31), el número de interno y clave de seguridad de ese interno. Marcando 2, se verá la notificación y un dígito por cada una de las opciones personales. Si el dígito está en 0, la opción está habilitada. Marcando 1, vuelve al estado anterior y con *, muestra próximo interno en la tabla, o vuelve a nivel de programación si es el último.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS

6.7

5.8 Integración

Normalmente, el CV-60 permitirá dejar un mensaje a aquellos internos declarados en la programación 7, que hayan sido seleccionados por un abonado externo, y habiendo realizado una transferencia supervisada, el resultado haya sido “no contesta” u ocupado.

Si se realizara una transferencia no supervisada o ciega, no se podría terminar la comunicación en un mensaje. Supongamos una transferencia no supervisada. El CV-60 marca el número del interno, y cuando detecta tono de llamada, corta para transferirle la comunicación. Si el interno no contesta en un lapso determinado (que depende de la central telefónica), la llamada volverá al CV-60 que al atender no tiene forma de distinguir esta llamada devuelta por un interno que no contesta, de una nueva que ingresó por la línea externa. Emitirá el mensaje de bienvenida, y quedará esperando la selección del usuario. No habrá opción de dejar un mensaje.

Algo similar ocurre si un abonado llama, desconoce el número de interno con quien desea comunicarse y es atendido por la operadora. La misma le transfiere la llamada al interno solicitado, y si está ocupado o no contesta, no se la podrá dejar un mensaje, aunque tenga una casilla disponible, pues el CV-60 ya se desligó de la comunicación.

La integración, es una posibilidad privativa de ciertas centrales telefónicas, que permiten declarar a un grupo de sus internos, como “internos de correo de voz”. Eso deberá hacerse con los internos a los que está conectado el CV-60 y en esos casos se podrá realizar un desvío por ocupado o no contesta de cualquier interno de la central a los internos del CV-60. El funcionamiento es como sigue:

- Cualquier interno (incluido los del CV-60) llama a otro interno de la central.
- Si está ocupado, o no contesta en un tiempo programado (que depende de la central), actúa el desvío y llama a un interno del CV-60.
- Cuando el mismo atiende le marca un prefijo para dejar mensajes (el CV-60 sale de fábrica con el prefijo #), seguido del número del interno desviado (ej. Si se llamó al 125, marca #125). El prefijo le indica al CV-60 que la llamada proviene de un interno desviado, y el número de interno le indica en que casilla debe dejar el mensaje. Es decir que en este caso, no confunde la llamada proveniente de un interno ocupado o que no contesta, con una llamada nueva.

Esta es la mayor ventaja de la integración, y permite entonces que el CV-60 pueda funcionar como correo de voz puro, sin atender las llamadas externas, en aquellas centrales que tienen su propia placa de preatención. En lugares con mucho tráfico, permitiría también que un CV-60 atendiera y derivara las llamadas, y otro hiciera las veces de correo de voz exclusivamente.

La programación 4, opción 6, permite programar los prefijos para dejar y escuchar mensajes, de modo de facilitar la adaptación del CV-60.

Otras ventajas secundarias de la integración, es que normalmente podrá programarse un código en la central telefónica, tal que cuando es marcado por el usuario del interno, la central llama al CV-60 y cuando el mismo atiende, le marca otro prefijo seguido del número del interno. El CV-60 responderá con “*Ingrese llave*”, y el usuario del interno se ahorrará algunos pasos cuando desea acceder a su casilla de mensajes. La programación de fábrica del CV-60 define como * (estrella) este segundo prefijo, necesario para escuchar mensajes.

Si bien tanto el prefijo para dejar mensajes, como para escuchar mensajes, normalmente son programables en la central telefónica, el CV-60 permite variarlos dentro de centros límites, para facilidad de la puesta en servicio. Mediante la programación 4, opción 6, se pueden variar ambos prefijos.

Por último, algunas centrales permiten también integración en lo referente a la llamada a los internos de la siguiente forma:

Al llamar a un interno, desde alguno de los internos declarados como de “correo de voz”, la central telefónica, en lugar de mandar tono de llamada o de ocupado (o previo a los mismos), manda dígitos que corresponde con distintos estados del interno o el resultado de la llamada. Se puede programar el CV-60 para que reconozca estos dígitos, en lugar del funcionamiento habitual. La ventaja de este modo, es que es mucho más rápido y preciso detectar que sucedió con la llamada. Los tres estado más importantes son:

- Estado llamando.
- Interno ocupado (o error)
- Interno atendió.

Para que el CV-60 funcione en este modo, habrá que ingresar en la programación 4, opción 1, parámetro 04.

En la programación 4, opción 0, se ingresará el significado de cada dígito.

PROGRAMACIONES RELACIONADAS**6.4.1****6.4.3****6.4.4****6.7**

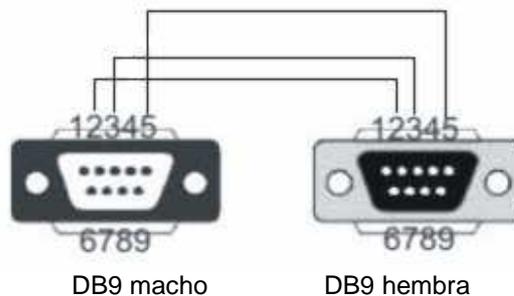
6. Programaciones

6.0.1 Programación desde PC

El CV-60 dispone de un puerto serie, a través del cual se podrá realizar la programación del mismo. Este detecta automáticamente cuando el dispositivo está conectado al puerto, y envía los datos de programación desde una PC, donde esta tendrá instalado el software que contiene el CD que recibe con el equipo.

Cable de conexión. (Ver Fig.)

El cable de conexión con una PC, consiste en dos conectores del tipo DB9, uno macho y el otro hembra. Las conexiones serán 2-2, 3-3 y 5-5.



6.0.2 Programación desde Teléfono

Para entrar en programación, se llamará a alguno de los internos conectados al CV-60, y al escuchar el mensaje de bienvenida se marcará **# * 4321** recibiendo tono de programación. Estará en ese momento en condiciones de grabar y/o escuchar los mensajes de salida.

Si estando con tono de programación, desea salir de este modo, deberá marcar **#** para que el CV-60 corte, o ***** (estrella) para volver al mensaje de bienvenida.

En el display se verá el número de programación en curso y, dependiendo de los casos, alguna otra información pertinente.

Si como resultado de una operación errónea, recibe tono de deshabilitado, deberá marcar **#**, para volver al tono inicial de programación.

En lo que sigue, se usará la siguiente representación:

Tono inicial de programación: - - - - -
 Tono rápido nivel 1: : - - - -
 Tono rápido nivel 2: : = = = =
 Tono aceptación: : - -
 Tono de deshabilitado: : - - - - -

Si recibe tono deshabilitado en cualquier programación debe marcar **#**

La siguiente tabla, muestra el dígito ingresado y la programación correspondiente.

| D | Programación |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Plan de discado (ver 6.1) |
| 2 | Tiempos y parámetros varios (ver 6.2) |
| 3 | Discados especiales (ver 6.3) |
| 4 | Opción 1: Características de funcionamiento (ver 6.4.1) Opción 4 y 5: Códigos de encendido y apagado de lámparas (ver 6.4.2) Opción 6: Prefijos para dejar y escuchar mensajes (ver 6.4.3) Opción 0: Dígitos para integración (ver 6.4.4) |
| 5 | Aprendizaje de cadencia de tonos (ver 6.5) |
| 6 | Cambio llave de seguridad, vuelta a programación de fábrica (ver 6.6) |
| 7 | Habilitación de correo de voz a los internos (ver 6.7) |
| 8 | Programación de grupos (ver 6.8) |
| 9 | Programación de submenús (ver 6.9) |
| 0 | Puesta en fecha del sistema (ver 6.10) Rangos para diurno – nocturno automático (ver 6.11.1) |
| * | Sale de modo programación y vuelve a mensaje de bienvenida |
| # | Sale de modo programación y corta. |

6.1 Programación Plan de Discado.

Permite ingresar para cada número recibido, el número de interno que va a discar, o el submenú de opciones que va a emitir.

- - - - **1** - - - -

Con tono inicial de programación marca 1, e ingresa en este modo. Recibirá tono rápido nivel 1 y podrá marcar :

- | | | |
|---------------------------------|---------|----------------------------------------|
| a. - - - - # | - - - - | Vuelve a nivel 0 |
| b. - - - - nnnn # =_=_=_ # | - - - - | Elimina nnnn del plan de discado |
| c. - - - - nnnn # =_=_=_ * | - - - - | Al recibir nnnn, disca el mismo número |
| d. - - - - nnnn # =_=_=_ IIII # | - - - - | Al recibir nnnn, disca IIII |
| e. - - - - * nnnn # =_=_=_ G | - - - - | Al recibir nnnn, dirige al grupo G |
| f. - - - - n * | - - - - | Al recibir n, emite el submenú 1n |
| g. - - - - 0n * | - - - - | Al recibir n, emite informativo 1n |

El caso a, es para salir de la programación 1 y volver a tono inicial.

En el resto de los casos al ingresar la información requerida, vuelve a tono rápido 1 para un nuevo ingreso.

En b. a e. nnnn puede ser de uno a cuatro dígitos. Si se ingresan más, toma los últimos cuatro.

El número de grupo (G), puede ser de 1 a 4.

En f. n puede ser 1 a 9.

Si algún ingreso es incorrecto, recibe tono de deshabilitado, y debe marcar #, para volver a tono de programación inicial.

Por ejemplo, se desea eliminar el interno 223 del plan de discado, incorporar el 215, que al recibir la opción 1 vaya al grupo de internos 2 y que al recibir la opción 2, emita el mensaje de submenú correspondiente.

Se llamará al CV-60, al escuchar el mensaje se marca :

- | | | |
|----------------------------|---------------|----------------------------------|
| # * 4321 - - - - 1 - - - - | 223 ## | Elimina el 223 |
| | 215 #* | Incorpora el 215 |
| | *1 # 2 | La opción 1 va al grupo 2 |
| | 2 * | La opción 2 conduce a un submenú |
| | # | Vuelve a nivel inicial |

Obviamente se deberá grabar el mensaje 12 y crear el grupo 2 para que esta programación tenga el efecto deseado.

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 2.2 | 3.4.2 | 3.4.3 | 3.44 | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.8 | 6.9 | | | | |

6.2 Programación de tiempos y parámetros varios

Con tono de programación marca 2 y entra en este modo

- - - - **2** - - - - **PP =_=_=_ VV** donde PP parámetro, VV valor ingresado

La siguiente tabla muestra significado de PP y valores de fábrica.

| Param. elegido | Significado | Valor de fábrica |
|----------------|---------------------------------|------------------------|
| 00 | Vuelve a nivel inicial | ----- |
| 01 | Flash | 60 milisegundos (x 10) |
| 02 | Discado activo y pausa | 07 milisegundos (x 10) |
| 03 | Máximo sin atención (m) | 03 minutos |
| 04 | Máximo sin atención (s) | 00 segundos |
| 05 | Espera que llamador disque | 10 segundos |
| 06 | Espera tono continuo | 05 segundos |
| 07 | Llama a operadora | 20 segundos |
| 08 | Llama a interno | 10 segundos |
| 09 | Retardo posterior al flash | 01 segundo |
| 10 | Espera para atender llamada | 03 segundos |
| 11 | Retardo transferencia ciega | 00 segundos |
| 12 | Tiempo entre falsees | 00 milisegundos (x 10) |
| 13 | Retardo flash-corte | 30 milisegundos (x 10) |
| 14 | Retardo flash-mensaje | 01 segundos |
| 15 | Pausa entre dígitos | 02 segundos |
| 16 | Ciclos libres al programar tono | 00 ciclos |
| 17 | Mínimo silencio válido en tono | 00 milisegundos (x 20) |
| 18 | Mínimo activo válido en tono | 00 milisegundos (x 10) |
| 19 | Cantidad máxima de dígitos | 04 dígitos |
| 20 | Uso interno (no variar) | ----- |
| 21 | Corte por tono continuo | 00 segundos |
| 22 | Corte por silencio | 00 segundos |
| 23 | Corte por cadencia de ocupado | 04 segundos |
| 24 | Espera para detectar corte | 02 segundos |
| 25 | Espera discado de usuario | 06 segundos |
| 26 | Pausa notificación por lámpara | 01 segundo |
| 27 | Mantiene mensajes nuevos | 15 días |
| 28 | Mantiene mensajes guardados | 15 días |
| 29 | Intentos notificación por voz | 04 intentos |
| 30 | Tiempo entre intentos | 15 minutos |
| 31 | % dispersión cadencia ocupado | 20 % |
| 32 | % dispersión tonos internos | 05 % |
| 33 | Reservado uso futuro | ----- |
| 34 | Reservado uso futuro | ----- |
| 35 | Reservado uso futuro | ----- |
| 36 | Reservado uso futuro | ----- |
| 37 | Máximos bloques correo | 04 bloques |
| 38 | Máximos bloques salida | 04 bloques |

- El tiempo 01 es el tiempo de flash para retener una comunicación, y depende de la central telefónica.
- El tiempo 02 controla la duración del tono discado por el CV-60, y la pausa entre tonos. Puede ser necesario incrementarlo si la central telefónica no interpreta correctamente el discado del CV-60.
- Los parámetros 03 y 04 se refieren al máximo tiempo que el sistema intentará establecer comunicación entre el abonado externo y un interno u operadora. Transcurrido el mismo, cortará la comunicación. Solo actúa si hay transferencia supervisada a interno y operadora.
- El 05, es el tiempo que el CV-60 espera que el llamador seleccione un interno u opción. Transcurrido el mismo, recibirá el mensaje *"Un momento por favor"*, y será derivado a operadora.
- El tiempo 06 es el que espera tono de invitación a discar, luego de retener una comunicación.
- El parámetro 07 es el tiempo durante el que llama a operadora. Solo tiene sentido con transferencia supervisada a operadora.
- El parámetro 08 es el tiempo durante el que llama a un interno. Solo tiene sentido con transferencia supervisada a interno.
- El tiempo 09 es el lapso entre el flash y el discado de un dígito para recuperar una comunicación retenida, si corresponde
- El tiempo 10 es la espera antes de atender una llamada entrante.
- El tiempo 11 es el retardo entre discado y corte en caso de transferencia ciega.
- El tiempo 12 debe estar normalmente en 0. Cuando la recuperación de comunicación retenida se efectúa con doble flash, debe tener un valor (probar con 50, equivalente a 500 milisegundos).
- El tiempo 13 es el retardo entre flash y corte, para aquellas centrales en que la recuperación de una comunicación retenida, se realiza con esa secuencia.
- El tiempo 14 es el retardo entre flash y mensaje de estado del interno (ocupado o no contesta), al recuperar una comunicación.
- El tiempo 15 es el máximo admitido entre dígito y dígito recibido, antes de considerar que el llamador ya terminó de discar.
- El parámetro 16 se refiere a la cantidad de ciclos iniciales de tono a ignorar, al "aprender" las cadencias de los mismos. Se usa en centrales telefónicas en que la cadencia inicial, varía después de algunos segundos.
- Los tiempos 17 y 18 deberán utilizarse previo a "aprender" las cadencias de tono, cuando la central telefónica usa tonos interrumpidos.
- El parámetro 19, es la máxima cantidad de dígitos que se esperan del abonado externo.
- El parámetro 21, es el tiempo durante el que se espera tono continuo, antes de considerar que el abonado externo cortó. No está habilitado de fábrica.
- El parámetro 22, es el tiempo durante el que se detecta silencio, antes de considerar el corte de línea externa. No está habilitado de fábrica, y no hay que habilitarlo, pues solo se usa para pruebas en fábrica.
- El 23, es el tiempo en que se detecta una cadencia de tono en la línea externa, antes de considerar el corte de la misma.
- El tiempo 24, sumado al 23 o al 21 (el mayor), es el tiempo de espera para detectar corte del abonado externo, previo a transferir una llamada a operadora
- El tiempo 25, es que el CV-60 espera que el usuario interno marque un comando o la llave de seguridad, en el modo de escuchar mensajes o cambiar opciones personales.
- El tiempo 26, es la pausa en la notificación por lámpara.

- Los tiempos 27 y 28, se refieren a la cantidad de días que el CV-60 mantendrá los mensajes nuevos y guardados, antes de eliminarlos del sistema.
- El parámetro 29, se refiere a la cantidad de intentos de notificación por voz, que realizará el CV-60 a un interno. El valor máximo es de siete intentos. Si se programa un número mayor, el sistema lo aceptará, pero tomará el máximo.
- El tiempo 30, es el lapso entre intentos de notificación por voz. El valor máximo es de 63 minutos. El sistema aceptará un valor mayor, pero usará el máximo.
- El parámetro 31, se refiere a la máxima dispersión en ocupado de externa.
- El parámetro 32 es el porcentaje de dispersión en lo que se refiere a los tonos internos.
- Los parámetros 37 y 38 se refieren a la máxima cantidad admitida de bloques de grabación para mensajes de correo de voz y mensajes personales de salida respectivamente. Cada bloque equivale a 14 segundos. El valor máximo admitido es de 12 bloques. Si se programa un número mayor, el sistema lo aceptará, pero tomará el máximo.

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|--------------|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 3.2.1 3.3.3 | 3.2.3 3.4.1 | 3.2.4 5.5 | 3.2.5 5.6 | 3.3.1 | 3.3.2 |
| PROGRAMACIONES REL. | TODAS | | | | | |

6.3 Programación de discados especiales

Con tono de programación marca 3 y entra en este modo.

- - - - **3** - - - - **P** = _ = _ = **nnnn #** donde P parámetro, nnnn valor ingresado

La siguiente tabla, muestra el significado de cada parámetro. En la programación de fábrica, ninguno de estos parámetros está definido.

| Parám. Elegido | Programa |
|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 | Operadora 1 |
| 2 | Operadora 2 |
| 3 | Operadora 3 |
| 4 | Operadora 4 |
| 5 | Fax |
| 6 | Dígito para flash-dígito-corte |
| 7 | Transferencia sobre operadora ocupada |
| 8 | Prefijo previo a interno |
| 9 | Dígito recupera línea retenida |
| 0 | Operadora en modo nocturno |
| * | Transferencia sobre interno ocupado |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 3.2.3 | 3.3.1 | 3.3.2 | 3.4.5 | 4.1 | 5.4 |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.4.1 | 6.4.2 | | | | |

6.4 Programación de Características de funcionamiento, Códigos de notificación e integración. Prefijos para dejar y escuchar mensajes

Con tono de programación marca 4 y entra en este modo.

- - - 4 - _ - _ _ O = _ = _ = _ donde O, le indica nivel de programación.

- O=1 Características de funcionamiento
- O=4 Código de notificación para prendido de lámpara
- O=5 Código de notificación para apagado de lámpara
- O=6 Prefijos para dejar mensaje y escuchar mensajes.
- O=0 Dígitos para integración
- O=# Vuelve a nivel de programación inicial

6.4.1 Características de funcionamiento.

Cuando marca opción 1, ingresa a la programación de características de funcionamiento, en la que debe ingresar:

La siguiente tabla muestra las características que pueden variarse:

| Param. | Habilitado | No habilitado |
|--------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 00 | Graba cambios y vuelve a nivel anterior | |
| 01 | Disca por tonos | Disca por pulsos |
| 02 | Transfiere sin supervisión cortando | Transfiere sin supervisión con flash |
| 03 | Retiene comunicación con flash | Retiene comunicación discando |
| 04 | Controla tonos de llamada y ocupado | Modo integrado para estado de internos |
| 05 | Transfiere con supervisión a interno | Transfiere sin supervisión a interno |
| 06 | Transfiere a interno según parámetro 05 | Transferencia ciega a internos |
| 07 | Transfiere sin supervisión a operadora | Transfiere con supervisión a operadora |
| 08 | Transfiere a oper según parámetro 07 | Transferencia ciega a operadora |
| 09 | Transfiere a oper nocturno según 07/08 | Transferencia supervisada nocturno a oper |
| 10 | Grupo de operadoras lineal | Grupo de operadoras circular |
| 11 | Si interno no contesta, transfiere a oper | Si interno no contesta a opción otro interno |
| 12 | Si interno está ocupado, transfiere a oper | Si interno está ocupado a opción otro interno |
| 13 | Mensaje "Un mom.por favor" habilitado | Mensaje "Un mom.por favor" no habilitado |
| 14 | Procesa discado entrante | Modo transparente |
| 15 | Controla corte antes de primer operad. | Controla corte entre operadoras |
| 16 | Atiende llamada simultanea. | No atiende llamada simultanea. |

El CV-60 sale de fábrica con todos las características habilitadas (es decir tal como aparecen en la columna de la izquierda.

Se podrán cambiar las características que sean necesarias, marcando:

CC1 T, CC2 T, CCn T, 00

Donde **CC** es el número de característica a habilitar (01 a 16)

T es * para habilitarla, # para deshabilitarla.

Deben ingresarse solo aquellas que se quieren variar. Al marcar 00 recibe tono rápido 1 para ingresar una nueva opción.

Con #, vuelve a nivel inicial.

Por ejemplo, estando a nivel de tono de programación inicial, se quiere que con interno no contesta u ocupado, se le de la opción a quien llama de probar con otro interno, o dirigirse a la operadora. También se quiere que la transferencia a operadora sea sin supervisión. Marca:

- - - 4 - _ _ _ 1 = _ = _ 11 # - - 12 # - - 08 * - - 07 * - - 00 - _ _ _ # - - - -

Con 1 elige programar característica de funcionamiento. Deshabilita las características 11 y 12, para que actúen de acuerdo a la columna derecha de la tabla y habilita 08 y 07 para asegurar transferencia no supervisada a operadora. Con 00 graba los cambios, y vuelve al nivel de ingreso de opción. Si no desea hacer cambios adicionales en ese nivel de programación, con # vuelve a nivel inicial.

| | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 3.2.2 5.5 | 3.2.3 5.6 | 3.3.1 | 3.3.2 | 3.3.3 | 3.4.1 |
| PROGRAMACIONES REL. | TODAS | | | | | |

6.4.2 Código para prendido y apagado de lámpara (notificación por lámpara).

Se ingresa a este nivel cuando en la programación 4, se selecciona opción 4 (para prendido de lámpara) o 5 (para apagado de lámpara).

Si la central apaga las lámparas de mensaje automáticamente, no se debe programar el código de apagado de lámpara.

Tanto el código de prendido como el de apagado, tienen el siguiente formato general:

PPPP iiiii SSSS

Donde PPPP es un prefijo que se disca previo al número de interno (iiii), seguido de un sufijo SSSS. En algunos casos, hay que insertar un "flash" en alguna parte de la cadena. Por último, es posible que haya que esperar tono antes de continuar en alguna(s) parte(s) de la cadena y puede ser deseable en algunos casos insertar pausas.

La programación se realiza en siete pasos consecutivos. El paso en programación se muestra en el display. Se ingresa:

- - - 4 - _ _ _ 4 (5) = _ = _ = _

- CP** Paso 1 – Cantidad de dígitos del prefijo
- NNNN** Paso 2 – Caracteres que forman prefijo
- CS** Paso 3 – Cantidad de dígitos del sufijo
- NNNN** Paso 4 – Caracteres que forman sufijo
- P1, P2 Pn #** Paso 5 – Lugar(es) donde se inserta(n) pausa
- F1, F2 Fn #** Paso 6 – Lugar(es) donde se inserta(n) flash
- T1, T2 Tn #** Paso 7 – Lugar(es) donde se espera tono
- _ _ - (a modo ingreso de opción)

La cantidad de dígitos de prefijo puede variar de 1 a 4. Si en **CP** se ingresa 0, significa que no hay prefijo y saltea automáticamente el paso siguiente. Si en **CP** se ingresa #,

se suspende la programación del código, se elimina el mismo si se hubiera programado previamente, y vuelve al modo ingreso de opción. El mismo concepto se aplica para **CS**. En lo que se refiere a las pausas, flash y espera tono, se ingresan las ubicaciones de acuerdo a la siguiente tabla:

En el display se verá:



EJEMPLO

P 6= Programa 4

u = paso

X = numero de paso (1 – 8)

| Marca | Ubicación P/F/E |
|-------|-----------------------------------|
| 1 | Previo al prefijo |
| 2 | Entre prefijo y número de interno |
| 3 | Entre número de interno y sufijo |
| 4 | Entre sufijo y corte |
| # | Fin de ingreso de ese efecto |

Si ingresa # directamente, no tiene ese efecto.

Debe notarse que para cualquier cambio que deba realizarse en el código, habrá que reprogramarlo en su totalidad.

Por ejemplo, el código de prendido de lámpara de una central, es *9 más el número de interno. Antes de discarlo hay que esperar tono y debe haber una pausa entre el prefijo y el interno. El código de apagado es #9 más el número de interno, y hay que tomar las mismas previsiones en cuanto a esperar tono y pausa. Estando en nivel inicial de programación, se disca:

| | | |
|-----------------------------|-------------|-------------------------------------------|
| - - 4 - - - - 4 = _ = _ = _ | 2 Prendido, | Paso 1, prefijo de 2 caracteres |
| * 9 | | Paso 2, prefijo |
| 0 | | Paso 3, sufijo no hay (saltea paso 4) |
| 2 # | | Paso 5, pausa prefijo – interno |
| # | | Paso 6, no hay flash |
| 1 # - - - - | | Paso 7, espera tono previo a prefijo, fin |
| - - - - 5 = _ = _ = _ | 2 Apagado, | Paso 1, prefijo de 2 caracteres |
| * 9 | | Paso 2, prefijo |
| 0 | | Paso 3, sufijo no hay (saltea paso 4) |
| 2 # | | Paso 5, pausa prefijo – interno |
| # | | Paso 6, no hay flash |
| 1 # - - - - | | Paso 7, espera tono previo a prefijo, fin |
| - - - - # - - - - | | Vuelve a nivel inicial |

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 5.6 | 5.6.1 | 5.6.2 | 5.6.3 | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.2 | 6.7 | | | | |

6.4.3 Prefijos para dejar y escuchar mensajes.

Se ingresa a este nivel, cuando en la programación 4, se marca opción 6.

Permite programar los prefijos que debe reconocer de la central telefónica, para una integración efectiva en lo referente a escuchar y dejar mensajes.

Se marca:

- - 4 -_-_- 6 =_=_ Pd Pe

Donde **Pd** es el prefijo para dejar mensajes y **Pe** es el prefijo para escuchar mensajes. Para que los prefijos sean aceptados por el CV-60, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Pueden ser de uno o dos dígitos.
- Si son de un dígito solo pueden ser * o #.
- Si son de dos dígitos, el primero puede ser * o #, y el segundo un número entre 1 y 9.
- Cualquier otra combinación da error.
- En algunas centrales, el código para escuchar mensajes, es el mismo que para dejar mensajes, seguido de *. Por ejemplo: Prefijo deja mensajes es # 6, y prefijo escucha mensajes es # 6 *. En este caso se programan ambos como # 6, puesto que al recibir el * posterior al # 6 (de alguien que quiere escuchar mensajes) el CV-60 automáticamente pasa al modo de escuchar mensajes.
- En general, e independientemente de como se programen los prefijos, cuando el usuario llame al CV-60 y marque *, podrá escuchar sus mensajes (salvo que haya programado expresamente * como prefijo de deja mensajes).

En este caso se programan ambos a dos dígitos. Si alguno se va a programar como *, se ingresa **. De la misma manera, si alguno se programa como #, se ingresa ##.

El valor de fábrica de Pd es # y de Pe es *.

Por ejemplo, queremos programar que el prefijo para dejar mensajes (Pd) es #6, y el prefijo para escuchar mensajes es *. Se marca:

- - 4 -_-_- 6 =_=_ #6 ** -_-_-

Luego del ingreso de Pe, recibe tono rápido para ingreso de una nueva opción. Siempre se programan ambos prefijos en forma conjunta.

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------|--|--|--|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 5.8 | | | | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.7 | | | | | |

6.4.4 Dígitos para integración.

Se ingresa a este nivel cuando en la programación 4, se selecciona opción 0. Consiste en ingresar en forma consecutiva el significado (desde el punto de vista de la integración) de los dígitos que la central enviará para informar el resultado de la llamada, cuando funcione de manera integrada con el CV-60. Hay que ingresar el significado de los diez dígitos normales (1 a 9 y 0) de los dos caracteres adicionales (* y #) y de los cuatro caracteres especiales (a, b, c y d) que si bien no pueden discarse desde el teclado de un teléfono, algunas centrales los utilizan para la integración.

Como se ingresan en forma consecutiva todos los datos, el display muestra el orden de la programación (se usan caracteres especiales para representar el * y el #). Por el mismo motivo, si una vez programado hay que cambiar el significado de alguno de los dígitos, habrá que cambiarlos a todos. Se marca:

- - 4 -_-_- 0 =_=_= S1, S2,S3, S15, S16 -_-_-

Donde S representa el significado de cada dígito recibido.
Debe notarse que por medio de esta programación se ingresan todos los dígitos.
La siguiente tabla, muestra las posibilidades de S :

| S | Significado |
|---|--------------------|
| 1 | Llamando a interno |
| 2 | Error de marcado |
| 3 | Interno ocupado |
| 4 | Interno contestó |
| 5 | Ignora ese dígito |

Obviamente, hay que consultar con el manual de la central telefónica, previo a realizar esta programación.
El CV-60 no tiene programado valores de fábrica para estos dígitos.

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------------|------------|--|--|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 5.8 | | | | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.4.1 | 6.7 | | | | |

6.5 Programación de aprendizaje de tonos.

Se ingresa a este nivel cuando con tono inicial de programación se marca 5.
Es la que permite que el CV-60 "aprenda" las cadencias de llamada y ocupado de la central telefónica.

El CV-60 no asume ningún valor de fábrica para estos parámetros, y es imprescindible que el equipo aprenda estas cadencias para su normal funcionamiento (salvo que se use o bien transferencia ciega a todos los internos y operadoras, o se pueda acceder a la integración con la central, de modo que la misma envíe dígitos que indiquen el estado del interno). Se marca :

- - - 5 -_-_- T =_=_= IIII # -_-_-

Donde **T** es el número de tono. Si marca **#**, vuelve a estado inicial de programación.
IIII es el interno a marcar para aprender el tono.

Para que esta programación conduzca a resultados, correctos, deben tenerse en cuenta las siguientes indicaciones:

- El tono de llamada debe designarse como tono 2.
- El tono de ocupado debe designarse como tono 1.
- Dado que esta programación involucra una retención, previo a realizarla hay que asegurarse que se hayan ajustado los parámetros de retención de acuerdo a lo requerido

- por la central telefónica (retención por flash o discando, tiempo de flash, modo de recuperación de la comunicación, etc.)
- Si la central telefónica no retiene internamente, se deberá realizar ingresando por una línea urbana.
 - Para “aprender” la cadencia de tono de interno libre, se deberá asegurar que exista un interno en ese estado e ingresar el número del mismo luego del número de tono (en este caso 2). El interno recibirá llamada durante algunos segundos, y se verá en el display el tono en programación, y un carácter titilando al ritmo del tono. Mientras está llamando al interno, se escuchará música en espera de la central telefónica, si esta la provee, o simplemente silencio. Si la cadencia se aprendió correctamente, recibirá tono rápido indicando que está listo para el ingreso de un nuevo tono. Si se escucha una sola llamada al interno, es probable que haya que modificar “Mínimo silencio válido en tono” (Prog.2 param.17), para un correcto aprendizaje del mismo.
 - Para “aprender” la cadencia de ocupado, se ocupa un interno, y se siguen los mismos pasos que en el caso anterior, pero usando tono 1. En general es más simple “aprender” el tono de ocupado.



EJEMPLO

P 5= Programa 5

2 = Numero de tono (llamada)

○ = Carácter que parpadea al ritmo de la cadencia a estudiar

| | | | | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 3.2.5 | | | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.2 | 6.4.1 | | | |

6.6 Cambio de llave de programación y vuelta a programación de fábrica.

Se ingresa a este nivel cuando con tono inicial de programación se marca 6.

Esta programación permite cambiar la llave de seguridad de programación (que normalmente es 4321), tanto para programar el sistema como para escuchar y/o grabar los mensajes de bienvenida. Se marca:

- - 6 - - - - PPPP - - - -

Donde **PPPP** es la nueva llave de seguridad de programación.

Si como casos particulares, se ingresa:

1- **** el CV-60 tomara valores de fabrica, en las programaciones relativas a: tiempos y parámetros varios (pto. 6.2), discados especiales (pto.6.3), características de funcionamiento (pto.6.4), aprendizaje de tonos (pto.6.5), llave de programación (pto.6.6), grupos de internos (pto.6.8), diurno-nocturno (pto.6.11).

2- **## el CV-60 tomara valores de fabrica además de las programaciones del ítem 1, las de: plan de discado (pto.6.1), submenues (pto.6.9), internos con casillas de correo, mensajes personales de cada casilla y los de salida.

Para borrar los mensajes de bienvenida remitirse al punto 2.4.

6.7 Habilitación del Correo de Voz a los internos.

Se ingresa a este nivel cuando con tono inicial de programación se marca 7.

Esta programación es la única que permite asignar una casilla de voz a un interno. Se marca:

- - - - 7 - _ _ _ _ **IIII # = _ = _ = _ Pass Not C1 ... Cn #**

IIII : Es el interno a asignarle casilla. Máximo cuatro dígitos.

Si el interno ya tiene asignada una casilla de voz, podrá reprogramarle alguna o todas sus características.

Si en ese momento marca *, entra al modo de visualización, donde puede ver los internos con correo habilitado y los parámetros correspondientes. Ver al final de este apartado un ejemplo de como interpretar esta información.

Si en ese momento marca #, vuelve a nivel inicial de programación.

Pass : Es la llave de seguridad del interno con las siguientes opciones:

- Si en este punto se ingresa solamente #, elimina la asignación de casilla al interno iiiii. Es la única manera de sacar el correo de voz a un interno previamente ingresado. Para poder eliminar la asignación de casilla a un interno, el mismo no debe tener mensajes ni nuevos, ni guardados ni personal de salida. Si así no fuera, al intentar esta programación recibirá tono de deshabilitado. (Ver administración de mensajes).
- Si en este campo ingresa *, el CV-60 toma la llave de seguridad igual al interno. Si el mismo tiene menos de cuatro dígitos, completa con ceros los primeros dígitos. Por ejemplo, si está ingresando el interno 23, y marca *, tomará como llave 0023.
- Si en ese campo ingresa **pppp #**, la llave será pppp. Se admiten como máximo cuatro dígitos. Si se ingresan más, toma los últimos cuatro previos al ingreso de #. Si se ingresa menos de cuatro dígitos, completa los dígitos iniciales con 0.

El usuario puede cambiar fácilmente su llave de seguridad, por medio de las opciones personales.

Not: Es la notificación de ese interno, con las siguientes opciones:

- Si ingresa solamente *, es notificación por voz a ese interno.
- Si ingresa solamente #, es notificación por lámpara a ese interno (deben programarse los códigos de prendido y apagado de lámpara en la programación 4, opciones 4 y 5)
- Si ingresa **nnnn ***, cuando se dejen mensajes al interno iiiii (el que se está ingresando), el CV-60 notificará por voz al interno nnnn.
- Si ingresa **nnnn #**, cuando se dejen mensajes al interno iiiii (el que se está ingresando), el CV-60 notificará por lámpara al interno nnnn.
- Si ingresa **0000 #** o **0000 ***, el interno no tiene notificación.

Cn : Son características propias del interno que se está habilitando, que tienen prioridad sobre la programación general. Se definen en la siguiente tabla:

| n | No marca la característica | Marca la característica |
|---|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | <i>"Deje mensaje después de la señal"</i> | No da ese mensaje |
| 2 | Notificación por voz | Notificación por lámpara |
| 3 | <i>"1 para dejar un mensaje, 0 para oper"</i> | No da esa opción |
| 4 | <i>"Interno ocupado o no contesta"</i> | No da esa información |
| 5 | Transfiere según prog. general | Transferencia supervisada a ese int. |
| 6 | Reservado para uso futuro | |
| 7 | Recibe llamada | Casilla directa |
| 8 | Recibe llamada en modo nocturno | No recibe llamada en nocturno. |

Si en este paso no se ingresa la característica 2, queda como se definió en el paso anterior (al ingresar la notificación).

La característica 7, puede también ser modificada por el usuario del interno, ingresando al menú de opciones personales, sin necesidad de entrar en programación.

- Es decir, se ingresan solamente aquellas característica que deben quedar según la columna de la derecha de la tabla, seguidas de #.
- Si en este paso se ingresa solamente #, quedan todas la características habilitadas de acuerdo a la columna de la izquierda de la tabla.
- Si en este paso se ingresa solamente *, quedan las mismas opciones como se ingresaron para el interno anterior. Si es el primero que se ingresa, quedan todas de acuerdo a la columna de la izquierda.

Al terminar el ingreso de las características, recibe tono rápido que le indica que el sistema está listo para habilitarle el correo de voz a otro interno.

Por ejemplo: Se quiere habilitar correo de voz al interno 135, con llave de seguridad standard, notificación por lámpara al mismo interno y no se va a dar la información del estado de ese interno, permaneciendo el resto de las características normales. También se va a ingresar el interno 220, con llave de seguridad 2255, notificación por voz al interno 200, sin dar el estado del interno, y no recibe llamada en modo nocturno. Se disca :

```

- - - 7 - _ _ _      135 # _ _ _ Interno a ingresar
                    *           Llave de seguridad standard (0135)
                    #           Notificación por lámpara standard (al interno 135)
                    4 #         No da el estado del interno (el resto standard)
- _ _ _      220 # _ _ _ Nuevo interno a ingresar
                    2255 #      Llave de seguridad 2255
                    200 *       Notificación por voz al interno 200
                    4 8 #       No da el estado del interno ni recibe en nocturno
- _ _ _

```

Si en el momento de ingresar un nuevo número de interno, se marca *, ingresa al modo de visualización en display, de los internos ingresados en correo. Siguiendo con el ejemplo anterior, si estos son los únicos internos con correo habilitado, al ingresar * se verá :

C00 E 135 P0135

Donde C es la casilla asignada por el CV-60 al interno 135 (casilla 00)
E es el numero de extensión o interno (135) y P es la llave de seguridad (0135).
Si en ese momento marca **2**, observará la segunda pantalla de ese interno:

135 - 00001010

Donde se ve en primer lugar el interno al que notifica (el mismo interno 135).
Luego una sucesión de ceros y unos, correspondientes en sentido descendente a las características programadas. Es decir que la primer posición corresponde a la característica 8 y la última a la 1. La posición en 0 significa que esa característica está de acuerdo a la columna izquierda de la tabla, y en 1 de acuerdo a la columna derecha. En este caso vemos la cuatro en 1 (no se informa el estado del interno) y la dos en 1 (notificación por lámpara según se definió en el paso de notificación).
Con 1 y 2 se alterna entre ambas pantallas de la primer casilla de la tabla. Al marcar *, se avanza a la segunda posición, y en este caso se verán alternativamente:

C01 E 220 P2255

200 - 10001010

Marcando nuevamente *, vuelve a ingreso de interno y con # a nivel inicial de programación.

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 5.4 | 5.6 | 5.7 |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.4.1 | 6.4.2 | 6.4.3 | 6.4.4 | | |

6.8 Programación de grupos de internos.

Se accede a esta opción cuando con tono inicial de programación disca 8.

El CV-60 permite formar cuatro grupos de hasta seis internos cada uno. Si en el Plan de discado o en la programación de submenús, se define el acceso a un grupo, el sistema irá llamando alternativamente a todos los internos que conforman el grupo, hasta establecer comunicación. Si llega al último sin lograrlo, informará del estado del mismo (ocupado o no contesta) y transferirá la comunicación a la operadora.

Hay tres tipos posibles de grupo:

- a. Lineal: Llama en primer término al interno programado en la primera posición.
- b. Circular: Comienza llamando al interno siguiente al que atendió la última llamada a ese grupo.
- c. Con Memoria: Llama en primer lugar al interno que atendió la última llamada a ese grupo.

Para crear un grupo, en primer lugar hay que definirlo.

- - 8 - - - - **G** 0 = _ = _ = **T** - - - -

Donde **G** es el número de grupo a definir (1 a 4) y **T** es el tipo de grupo:

| T | Tipo de grupo |
|---|---------------|
| 1 | Lineal |
| 2 | Circular |
| 3 | Con memoria |

Una vez definido el tipo de grupo, hay que ingresar los internos que conforman el mismo. Luego de ingresar el tipo de grupo, se marca:

- - - - **G** **P** = _ = _ = **IIII** # - - - -

Donde **G** es el número de grupo (1 a 4), **P** es la posición en el grupo (1 a 6) e **IIII** es el interno (máximo cuatro dígitos). Luego de ingresar **#**, recibe tono rápido, para definir la próxima posición.

El interno, puede tener las siguientes características:

- Puede ser un interno común.
- Si se define en una posición un interno como *, al llegar el CV-60 a la misma, emitirá el mensaje 20 (si fue grabado) y cortará la comunicación.
- Si se define una posición como ***nnn**, al llega el CV-60 a la misma, permitirá al llamador dejar un mensaje en la casilla del interno nnn. Para que ello ocurra, el nnn debe haber sido habilitado en la programación 7. Ese interno (nnn) puede ser real o ficticio.
- Si al ingresar el interno, se marca solamente **#**, saca ese interno del grupo.

Las posiciones pueden programarse en cualquier orden, y no necesariamente en orden consecutivo. Una vez que el grupo está creado, se puede cambiar el interno correspondiente a cualquier posición simplemente reprogramándolo, y también se puede eliminar el interno de cualquier posición, ingresando solamente **#**, en lugar del número de interno.

Si en la programación de plan de discado o submenús, se declara un grupo inexistente, al marcar el acceso al mismo, el llamador recibirá el mensaje "Un momento por favor", y será derivado a operadora.

Por ejemplo, se quiere definir el grupo 2 como lineal, y formado por los internos 123, 148, 150 y 215 en ese orden. Se marca:

```
-- 8 _ _ _ 2 0 = _ = _ = 1          Tipo de grupo
   _ _ _ 2 1 = _ = _ = 123 #        Posición 1
   _ _ _ 2 2 = _ = _ = 148 #        Posición 2
   _ _ _ 2 3 = _ = _ = 150 #        Posición 3
   _ _ _ 2 4 = _ = _ = 215 #        Posición 4
   _ _ _ #                            Vuelve a nivel inicial
```

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|------------|--|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 3.4.2 | 3.4.4 | 5.4 | | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.1 | 6.7 | 6.9 | | | |

6.9 Programación de submenús.

Permite ingresar para cada opción de submenús recibida, el interno o grupo de internos que recibirán la llamada.

- - - - 9 _ _ _

Con tono inicial de programación marca 1, e ingresa en este modo. Recibirá tono rápido nivel 1 y podrá marcar :

- a. _ _ _ # - - - - Vuelve a nivel 0
- b. _ _ _ nn # = _ = _ = # _ _ _ Elimina submenú nn del plan de discado
- c. _ _ _ * nn # = _ = _ = G _ _ _ Al recibir submenú nn va a grupo G
- d. _ _ _ nn # = _ = _ = III # _ _ _ Al recibir submenú nn marca interno III

Por ejemplo, se desea que el mensaje de bienvenida del CV-60 brinde las siguientes opciones: " Gracias por comunicarse con ABC, si conoce el interno márkuelo, para Ventas marque 1 o aguarde y será atendido."

Al marcar 1 recibirá : " Si es distribuidor marque 1, si es revendedor marque 2, si es consumidor final marque 3". La idea es que al marcar 1 vaya al interno 18, al marcar 2 al grupo de internos 3 y al marcar 3 al interno 15.

Se deberá declarar en primer lugar en el plan de discado la opción 1 como submenú, y en la programación de submenús que hace con cada opción.

```
# * 4321 - - - - 1 _ _ _ 1 *          Declara 1 como submenú
#                                     Vuelve a nivel inicial
- - - - 9 _ _ _ 11 # 18 #          Al recibir submenú 11, llama a interno 18
*12 # 3                             Al recibir submenú 12, llama a grupo 3
13 # 15 #                             Al recibir submenú 13, llama a interno 15
#                                     Vuelve a nivel inicial
#                                     Sale de modo programación y corta.
```

Debe quedar claro, que en la programación de submenús, al declarar 11, 12 o 13, se está refiriendo a los mismos como opciones del menú y submenú. Al declarar en el ejemplo que el 13 (como submenú) llama al interno 15, significa que si en el menú inicial, el llamador marca 1 (Ventas), y en las opciones del submenú selecciona 3 (Consumidor final), su llamada será

dirigida al interno 15. No debe confundirse con el interno 13, que de existir, debería ser declarado en la programación 1, como un interno más.

En esta programación no deben declararse los mensajes informativos, puesto que en ese caso el sistema emite el mensaje y corta. El llamador solo puede marcar 0 para escucharlo nuevamente, pero eso no requiere programación adicional.

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 2.2 | 3.4.2 | 3.4.3 | 3.4.4 | | |
| PROGRAMACIONES REL. | 6.1 | 6.8 | | | | |

6.10 Puesta en fecha del sistema .

Es fundamental que el sistema esté en fecha y hora para pasar automáticamente a modo diurno y nocturno y para que de correctamente la fecha y hora a la que se dejaron los mensajes. Debe ingresarse:

- - - - **0** - - - - **0** = _ = _ = _ **nd dd mm aa hh mm - - - - # - - - -**

Donde **nd** es el número de día (1 para domingo, 2 para lunes, 7 para sábado), **dd mm aa** son los dígitos de día (a dos dígitos), mes (a dos dígitos) y año (los últimos dos dígitos) y **hh mm**, es la hora y minutos (ambos a dos dígitos).

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------|------------|--|--|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 4.2 | 4.4 | | | | |
| PROGRAMACIONES REL. | | | | | | |

6.11 Programación diurno – nocturno.

El CV-60 puede pasar de un modo de funcionamiento a otro, en forma manual o automática, o una combinación de ambos (ver apartado 4.)

6.11.1 Programación para diurno nocturno automático

Se pueden programar hasta dos rangos de modo nocturno para días de la semana, un rango para días sábados y un rango para días domingo. Se marca:

- - - - **0** - - - - **R** = _ = _ = _ **HH1 MM1 HH2 MM2**

Donde **R** es el rango a programar de acuerdo a la siguiente tabla:

| R | Significado |
|----------|---------------------------------|
| 1 | Primer rango de días de semana |
| 2 | Segundo rango de días de semana |
| 3 | Rango de días sábados |
| 4 | Rango de días domingo. |

HH1 MM1 son las horas y minutos a las que comienza el rango.
HH2 MM2 son las horas y minutos a las que finaliza el rango.

Se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- Mientras la hora esté entre HH1 MM1 y HH2 MM2, el sistema estará en modo diurno.
- Cuando la hora esté fuera del rango HH1 MM1, HH2 MM2 el sistema estará en modo nocturno.
- El sistema sale de fábrica sin rangos programados.
- Cuando no hay rangos programados, el sistema está en modo diurno.
- Si como HH1 (es decir la hora inferior del rango) se ingresa * 1, toma todo ese rango como nocturno.
- Si como HH1 (es decir hora inferior del rango) se ingresa ** (doble estrella), elimina ese rango de la programación.

Por ejemplo, se desea que el CV-60 atienda en modo diurno de lunes a viernes de 9 a 13.30 y 14.30 a 18 hs y los sábados de 10 a 14.15 hs. El domingo, todo el día nocturno. Se programa:

```

- - - - 0 - - - - 1 = _ = _ = _ 09 00 13 30 1er rango días de semana
- - - - 2 = _ = _ = _ 14 30 18 00 2do rango días de semana
- - - - 3 = _ = _ = _ 10 00 14 15 Sábados
- - - - 4 = _ = _ = _ *1 Domingos: nocturno todo el día
- - - - # - - - - - Vuelve a nivel inicial.
    
```

En el momento que sea necesario, se puede reprogramar cualquiera de los rangos, sin tener que reprogramarlos todos. Incluso se puede borrar algún rango ingresando ** en lugar de la hora de comienzo del mismo.

| | | | | | | |
|----------------------------------|------------|------------|--|--|--|--|
| EXPLICACIONES ADICIONALES | 4.2 | 4.3 | | | | |
| PROGRAMACIONES REL. | | | | | | |

6.11.2 Programación para diurno nocturno manual

Para pasar el equipo a nocturno.

- Llamar al CV-60.
- Al escuchar el mensaje de bienvenida, marcar **# # 2**.
- Escuchar tono de aceptación y cortar.

Para pasar el equipo a diurno.

- Llamar al CV-60.
- Al escuchar el mensaje de bienvenida, marcar **# # 1**.
- Escuchar tono de aceptación y cortar.

7. Administración de mensajes.

Se ha explicado extensamente a lo largo de este manual, la manera de dejar y escuchar mensajes en los internos con casilla habilitada.

El sistema dispone también de un medio de visualizar la cantidad y el tipo de mensajes que tiene cada interno (nuevos, guardados o personal de salida), así como también la fecha de cada uno de esos mensajes y cuanta memoria ocupan en el sistema. Es posible por último eliminar en forma individual algunos o todos los mensajes de un interno.

Esta opción es una herramienta muy útil para:

- Conocer el grado de utilización del sistema.
- Saber si los usuarios de los internos escuchan sus mensajes.
- Saber si los usuarios de los internos borran sus mensajes.
- Eliminar mensajes de un interno que ya no se utiliza o que cambió de usuario, sin necesidad de conocer su clave de seguridad ni escuchar todos sus mensajes. Se recuerda que para deshabilitar la casilla de voz a un interno, el mismo no debe tener mensajes de ningún tipo en el sistema: ni nuevos, ni guardados ni personal de salida.

Para ingresar en el modo de administración de mensajes, se llama a uno de los internos adonde está conectado el VM.60, y al escuchar el mensaje de bienvenida, marca:

*** # 4321 - - - - 9 - _ _ _ _ IIII #**

En ese momento, observará en el display :



P9 d60 - Pxx

Donde d60, indica que el tiempo total disponible para mensajes de correo de voz, es de 60 minutos, y xx es el porcentaje de utilización de la memoria de mensajes.

Por ejemplo, si indica d60 – P30, significa que de los 60 minutos totales disponibles, el sistema ha utilizado un 30 %, y por lo tanto quedan unos 42 minutos libres para utilizar.

Si en ese momento, marca #, el CV-60 sale del modo de administración de mensajes y corta la comunicación.

Para tener información adicional sobre los mensajes marca :

- _ _ _ _ IIII #

Donde IIII es el interno cuyos mensajes se quieren visualizar. Si el mismo no tiene casilla habilitada, recibirá tono de ocupado, deberá marcar # para recibir tono inicial de programación y nuevamente 9 para entrar al modo de administración de mensajes.

Si en lugar de ingresar un interno marca * (estrella), podrá visualizar los mensajes del primer interno con casilla habilitada. Nuevamente, si no hay ningún interno definido recibirá tono de ocupado. (Vea 6.7 para poder visualizar los internos con casilla habilitada).

Si marca solamente #, el CV-60 saldrá del modo de administración de mensajes y cortará la comunicación.

Una vez seleccionado el interno, se verá en el display :

IIII uxx 9YY Pn

Donde IIII es el interno que se está visualizando, XX es la cantidad de mensajes nuevos del mismo, YY es la cantidad de mensajes guardados y n es 1 si tiene mensaje personal de salida o 0 si no lo tiene.

Si en ese momento oprime #, vuelve al estado anterior, es decir al modo de ingreso de interno.

Si marca * a visualizar el próximo interno con casilla de voz habilitada (recibe ocupado cuando no hay más internos).

Si marca 2, pasa al modo de visualización individual de los mensajes del interno seleccionado:

IIII 9nn nnmm bb

Donde IIII es el interno cuyos mensajes se están visualizando.

T es el tipo de mensaje que se está viendo (u: mensaje nuevo; g: mensaje guardado, P: mensaje personal de salida).

Los dígitos nn, representan simplemente el número de orden del mensaje mostrado.

Por otro lado, ddmm es el día y mes cuando se creó ese mensaje.

Por último, bb es la cantidad de bloques de grabación que ocupa el mensaje en memoria. Se recuerda que un bloque de grabación equivale a aproximadamente 15 segundos.

Si en ese momento se oprime #, el sistema volverá al modo anterior (en que muestra todos los mensajes del interno).

Si oprime * (estrella), aparece en el display el próximo mensaje de ese interno. Los mensajes se van mostrando en el orden en que el sistema los almacenó en memoria, que no necesariamente coincide con un orden cronológico. Si no hay más mensajes, aparecerán guiones en lugar del número de orden.

Por último, si en el momento en que se está visualizando el mensaje se ingresa **33** el mismo será eliminado del sistema. Se hace notar que una vez que se elimina un mensaje, no hay manera de recuperarlo.

Debe recordarse que para salir del modo de administración de mensajes, se deberá marcar #, en forma sucesiva hasta que el CV-60 corte la comunicación.

INDICE GENERAL

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| Descripción de funcionamiento | 1 |
| Atención de llamadas..... | 1.1 |
| Características y montaje..... | 1.2 |
| Guía de instalación..... | 1.3 |
| Derivación de llamadas..... | 1.4 |
| Correo De Voz | 1.5 |
| Display..... | 1.6 |
| Programaciones relativas a mensajes de bienvenida | 2 |
| Reproducción | 2.1 |
| Grabación..... | 2.2 |
| Grabación por la entrada auxiliar..... | 2.3 |
| Renombrado o borrado de mensajes..... | 2.4 |
| Reproducción de los mensajes de guía..... | 2.5 |
| Visualización del directorio de salida..... | 2.6 |
| Resumen..... | 2.7 |
| Descripción de programaciones | 3 |
| Programaciones relativas a la central telefónica..... | 3.1 |
| El orden adecuado para realizar la programación | 3.2 |
| Recepción y transferencia de comunicaciones | 3.2.1 |
| Modo de discado | 3.2.2 |
| Modo de retención , transferencia y recuperación..... | 3.2.3 |
| Tiempo de flash | 3.2.4 |
| Aprendizaje de cadencias de tonos | 3.2.5 |
| Programaciones relativas al usuario..... | 3.3 |
| Tipos de transferencia de comunicaciones y tiempos relacionados | 3.3.1 |
| Operadoras..... | 3.3.2 |
| Detección de corte del abonado externo..... | 3.3.3 |
| Programaciones relativas a los internos de la central..... | 3.4 |
| Como el AD-2 recibe los dígitos..... | 3.4.1 |
| Plan de discados y submenús | 3.4.2 |
| Modo Procesa discado y Transparente..... | 3.4.3 |
| Grupos de internos | 3.4.4 |
| Fax | 3.4.5 |
| Modo diurno y nocturno | 4 |
| Descripción | 4.1 |
| Cambio automático de modo de funcionamiento..... | 4.2 |
| Cambio manual de modo de funcionamiento..... | 4.3 |
| Puesta en fecha del sistema..... | 4.4 |
| Información visual de modo de funcionamiento..... | 4.5 |
| Correo de voz | 5 |
| Como se dejan los mensajes | 5.1 |
| Como escuchar los mensajes | 5.2 |
| Opciones personales..... | 5.3 |
| Operadoras y grupos con correo de voz..... | 5.4 |
| Capacidad del sistema | 5.5 |
| Notificación | 5.6 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Notificación por voz | 5.6.1 |
| Notificación por lámpara | 5.6.2 |
| Sin notificación..... | 5.6.3 |
| Habilitación del correo de voz a los internos | 5.7 |
| Integración | 5.8 |
| Programaciones | 6 |
| Programación desde PC..... | 6.0.1 |
| Programación por Teléfono..... | 6.02 |
| Plan de Discado | 6.1 |
| Tiempos y parámetros varios | 6.2 |
| Discados especiales | 6.3 |
| Características de funcionamiento . Códigos de notificación e integración . Prefijos para dejar y escuchar mensajes..... | 6.4 |
| Características de funcionamiento..... | 6.4.1 |
| Código para prendido y apagado de lámpara | 6.4.2 |
| Prefijos para dejar y escuchar mensajes..... | 6.4.3 |
| Dígitos para integración | 6.4.4 |
| Aprendizaje de tonos..... | 6.5 |
| Cambio de llave de programación y vuelta a programación de fábrica..... | 6.6 |
| Habilitación del correo de voz a los internos | 6.7 |
| Grupo de internos | 6.8 |
| Submenús..... | 6.9 |
| Puesta en fecha del sistema | 6.10 |
| Programación diurno-nocturno | 6.11 |
| Diurno-nocturno automático..... | 6.11.1 |
| Diurno-nocturno manual | 6.11.2 |
| Administración de mensajes | 7 |