

Número de parte P0990467 01

Manual de referencia de CallPilot Mini

NORTEL
NETWORKS™

Manual de referencia de CallPilot Mini

Copyright © 2002 Nortel Networks

Todos los derechos reservados. 2002.

La información que se incluye en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Se considera que las declaraciones, las configuraciones, los datos técnicos y las recomendaciones que aparecen en este documento son precisas y confiables, pero se presentan sin ninguna garantía expresa ni implícita. Los usuarios serán completamente responsables de la aplicación de cualquier producto especificado en este documento. La información contenida en este documento es propiedad de Nortel Networks NA Inc.

El software que se describe en este documento se proporciona según un contrato de licencia y sólo puede utilizarse de acuerdo con los términos de dicha licencia. El contrato de licencia de software se incluye en este documento.

Marcas comerciales

NORTEL NETWORKS es una marca comercial de Nortel Networks.

Microsoft, MS, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation.

Todas las demás marcas comerciales y marcas comerciales registradas son propiedad de sus respectivos dueños.

Contenido

Capítulo 1	
Uso de CallPilot	7
Cómo funciona CallPilot	7
Indicaciones de voz de CallPilot	7
Interrupción de una indicación de voz	7
Uso del teclado	7
Recepcionista automática	8
Extensiones opcionales	8
Capítulo 2	
Programación de su casillero	9
Cómo iniciar su casillero	9
Cómo abrir su casillero	10
Cómo abrir su casillero en forma remota	10
Acerca de la Conexión automática	11
Cómo cambiar la clave de su casillero	12
Bloqueo de clave	12
Expiración de la clave	12
Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía	13
Cómo asignar una recepcionista alternativa	14
Opciones del casillero de CallPilot	15
Capítulo 3	
Saludos	17
Tipos de saludos del casillero	17
Saludo principal del casillero	17
Saludo opcional del casillero	17
Saludos personalizados del casillero	18
Técnicas de grabación de los saludos del casillero	18
Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero	19
Cómo elegir un saludo principal u opcional del casillero	20
Grabación de un saludo personalizado del casillero	21
Cómo borrar un saludo personalizado del casillero	22
Capítulo 4	
Cómo acceder a sus mensajes	23
Cómo recibir llamadas	23
Función Casillero nunca lleno	23
Cómo reproducir sus mensajes	24
Cómo recuperar mensajes borrados	26

Capítulo 5	
Envío de mensajes	27
Cómo grabar y enviar mensajes	27
Cómo buscar en el directorio de la compañía	29
Cómo asignar opciones de envío de mensajes	30
Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario	32
Envío de un mensaje a una lista de grupo	32
Envío de la copia de un mensaje a uno o más destinatarios	32
Cómo responder a los mensajes	33
Respuesta a una llamada interna	33
Respuesta a una llamada externa	34
Cómo hacer una llamada con Thru-Dial	35
Cuándo usar Thru-Dial	35
Desvío de sus llamadas	37
Desvío de llamadas a su casillero	37
Capítulo 6	
Transferencia externa	39
Acerca de la transferencia externa	39
Cómo agregar caracteres especiales al número de destino	40
Cómo programar una transferencia externa	41
Cómo activar o desactivar la transferencia externa	43
Capítulo 7	
Notificación de mensaje	45
Acerca de la notificación de mensaje	45
Parámetros de notificación de mensaje	46
Programación de la notificación de mensaje	47
Programación de una notificación de mensaje para un número de localizador	50
Ejemplo de un número de localizador de destino	50
Cómo cambiar la notificación de mensaje remota	54
Cómo borrar un número de destino	58
Cómo agregar un número de destino	59
Cómo activar y desactivar la notificación de mensaje	59
Capítulo 8	
Mensajes de información y difusión	61
Acerca de los mensajes de difusión	61
Saludos del casillero de información	61
Grabación de un saludo en el casillero de información	62

Capítulo 9	
Sugerencias para usar CallPilot	63
Capítulo 10	
Solución de problemas	65
Glosario.	69
Índice.	73

Capítulo 1

Uso de CallPilot

Cómo funciona CallPilot

CallPilot funciona en conjunto con el sistema telefónico para proporcionar un servicio de recepción automatizada. CallPilot contesta las llamadas entrantes, las encamina a extensiones y casilleros en el sistema y tiene la capacidad de tomar mensajes.

Este manual le proporciona información detallada acerca de cómo usar las CallPilot funciones en un sistema Meridian. Para obtener información acerca de CallPilot, consulte al administrador del sistema.

Indicaciones de voz de CallPilot

CallPilot utiliza indicaciones de voz en su teléfono para anunciar las opciones disponibles. Las selecciones se hacen con el teclado.

Las indicaciones de voz informan acerca del botón del teclado que debe oprimir para poder utilizar las opciones de CallPilot. La indicación de voz se reproduce inmediatamente. Si no elige una opción después de diez segundos, la indicación de voz reproduce de nuevo las opciones. Si no elige una opción después de otros diez segundos, CallPilot finaliza la sesión.

Interrupción de una indicación de voz

No es necesario esperar a que finalice una indicación de voz para seleccionar una opción. Puede interrumpir una indicación de voz y hacer la selección en forma inmediata. Puede interrumpir una indicación de voz seleccionando cualquier opción del teclado.

Uso del teclado

Los botones del teléfono con pantalla teclado actúan como números y letras. Cada botón representa un número y un grupo de letras del alfabeto. Si es un nuevo usuario de CallPilot, debe saber cómo operar su teléfono. Consulte la tarjeta de usuario de su teléfono.

Números y letras en el teclado

1 1 ' -	2 A B C 2 a b c	3 D E F 3 d e f
4 G H I 4 g h i	5 J K L 5 j k l	6 M N O 6 m n o
7 P Q R S 7 p q r s	8 T U V 8 t u v	9 W X Y Z 9 w x y z
* Salir	0 Q Z Cero q z	# Acepta la letra mostrada y el signo, (coma)

Recepcionista automática

La recepcionista automática actúa como recepcionista de las llamadas entrantes. Cuando se habilita, la recepcionista automática contesta las llamadas en las líneas telefónicas entrantes de su empresa dependiendo de la hora. Si las personas que llaman conocen las opciones que desean, pueden interrumpir a la recepcionista automática, ingresando la opción en el teclado de cualquier teléfono de marcación por tonos.

La recepcionista automática le proporciona a la persona que llama las indicaciones de voz para:

- ingresar el número de casillero
- ingresar una extensión
- usar el directorio de la compañía
- dejar un mensaje
- comunicarse con el operador
- seleccionar un idioma opcional* (no existe una indicación de voz para esta opción)

* Si CallPilot se instala con capacidades bilingües, las personas que llaman pueden oprimir  para oír las indicaciones de voz en otro idioma.

Cuando la persona que llama selecciona una opción, la recepcionista automática contesta la llamada ya sea encaminándola a una extensión o casillero dentro de su empresa o remitiendo a la persona al directorio de la compañía o aloperador.

Extensiones opcionales

Puede tener hasta dos extensiones opcionales para su casillero.

Si la persona que llama marca la extensión principal, es decir, una extensión con extensiones opcionales, el timbre de la llamada sólo llegará a la extensión principal. Si no se contesta la llamada y la persona que llama deja un mensaje, aparecerá un indicador de mensaje en la extensión principal y en cualquier otra extensión opcional. Puede acceder al mensaje desde Extensiones opcionales de la misma forma en que accede a mensajes desde el teléfono de su extensión principal. Sólo las extensiones sin casillero asignado se puede usar como extensiones opcionales.

Si se asigna una extensión opcional a un teléfono con identificación de llamada (IDLL) y se activa la pantalla de llamadas, la información correspondiente a la IDLL aparecerá en la pantalla. Si la llamada no obtiene respuesta, se transfiere a CallPilot y se envía un tono audible a todos los teléfonos.

Capítulo 2

Programación de su casillero

Este capítulo describe cómo programar su casillero y explica:

- [Cómo iniciar su casillero](#)
- [Cómo abrir su casillero](#)
- [Cómo cambiar la clave de su casillero](#)
- [Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía](#)
- [Cómo asignar una recepcionista alternativa](#)

Cómo iniciar su casillero

El proceso de inicio de su casillero lo prepara para recibir mensajes. Su casillero no puede recibir y almacenar mensajes hasta que se inicie.

Iniciar su casillero implica:

- elegir una clave de cuatro a ocho dígitos que no comience por cero
- cambiar su clave temporal por su clave definitiva
- grabar su nombre en el directorio de la compañía

Para iniciar su casillero

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, luego ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese la clave temporal y luego oprima **#**. La clave temporal es **0 0 0 0**.
- 3 Ingrese una nueva clave de cuatro a ocho dígitos que no comience por cero y oprima **#**.
- 4 Vuelva a ingresar su nueva clave de casillero y oprima **#**.
- 5 Cuando escuche el tono, grabe su nombre en el directorio de la compañía.
Incluya su número de casillero en la grabación, por ejemplo, “Patricia Soto, casillero 5813”.

Oprima **#** para finalizar la grabación.

- 6 Oprima **#** para aceptar la grabación
u
oprima **1** para escuchar la grabación
u
oprima **2** para grabar su nombre nuevamente.
- 7 Cuelgue para terminar la sesión.

Después de iniciar su casillero, grabe sus mensajes de saludos. Para obtener mayor información, consulte [“Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero” en la página 19](#). Si no graba un saludo personal, se reproduce el nombre del directorio de la compañía para las personas que llaman y acceden a su casillero.

Cómo abrir su casillero

Después de iniciar su casillero puede abrirlo desde:

- su propia extensión
- otra extensión
- un teléfono externo de marcación por tonos

Para abrir un casillero iniciado



Nota: Para conectarse más rápidamente, puede programar el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot en un botón de marcación rápida del teléfono. Consulte la tarjeta de usuario de su teléfono para obtener información sobre cómo hacer esto.

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
Generalmente, su número de casillero es el mismo de su extensión.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.

Cómo abrir su casillero en forma remota

Para abrir su casillero CallPilot desde un teléfono externo de marcación por tonos

- 1 Oprima ***** ***** durante su saludo o la recepcionista automática para abrir su casillero. Si se encuentra en Europa o Australia oprima **8** **8**.
- 2 Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.

Acerca de la Conexión automática

La conexión automática es una opción que facilita la conexión ya que no tiene que ingresar su número de casillero ni la clave. Cuando utilice la Conexión automática, marque el número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot y automáticamente se conectará a su casillero. No tiene que ingresar su número de casillero. Su administrador de sistema configura la Conexión automática para su casillero. Pregunte a su administrador de sistema si tiene capacidad de Conexión automática.

Para conectarse con la Conexión automática

Para acceder a su casillero si tiene capacidad de Conexión automática:

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su clave de casillero y oprima .

Cómo cambiar la clave de su casillero

Puede cambiar la clave de su casillero en cualquier momento. La clave debe tener de cuatro a ocho dígitos y no puede comenzar con cero. Se recomienda que cambie su clave cada 30 días.

Mantenga la seguridad de su casillero eligiendo una clave poco común, no una predecible como 1234 o 1111. Evite facilitar su clave a sus colegas. Si alguien más conoce su clave, puede tener acceso a su casillero y escuchar o borrar sus mensajes.

Para cambiar su clave

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima .
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima .
- 3 Oprima para abrir el menú Clave de casillero.
- 4 Ingrese su nueva clave de casillero y oprima .
- 5 Ingrese su nueva clave de casillero nuevamente y oprima .
- 6 Cuelgue para terminar la sesión.

Bloqueo de clave

Por razones de seguridad, el administrador del sistema puede asignar a cada casillero una cantidad máxima de intentos de ingreso de clave incorrectos. Si se alcanza dicha cantidad, el casillero quedará bloqueado. No puede acceder a su casillero hasta que se restaure la clave. Pida al administrador del sistema que restaure la clave.

Expiración de la clave

Se puede asignar a los casilleros una cantidad máxima de días en que la clave permanece activa. Si abre su casillero después de que vence la clave, escuchará el mensaje *“Su clave actual ha expirado. Debe cambiarla. Ingrese la nueva clave y luego oprima .*”

Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía

El directorio de la compañía es una lista de usuarios de casilleros del sistema CallPilot. Antes de que pueda usar su casillero para recibir mensajes, debe grabar su nombre en el directorio de la compañía. Es aconsejable incluir su número de casillero en el registro del directorio de la compañía. Por ejemplo “*Patricia Soto, casillero 5813*”. De este modo se establece su nombre de “voz” en un directorio que usan otros usuarios de CallPilot y personas externas que llaman y utilizan el directorio de la compañía.

Esta función también se llama “Nombre de verificación personal.”

Si no quiere que su nombre aparezca en el directorio de la compañía, dígalo al administrador del sistema. La función Directorio de la compañía puede ser desactivada por el administrador del sistema. Si no sabe si tiene esta función, consulte al administrador del sistema.

Puede cambiar o regrabar su nombre en el directorio de la compañía en cualquier momento.

Para grabar su nombre en el directorio de la compañía

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 2 9** para abrir el directorio de la compañía.
- 4 Cuando escuche el tono, grabe su nombre.
Oprima **#** para finalizar la grabación.
- 5 Oprima **#** para aceptar la grabación
u
oprima **1** para escuchar la grabación
u
oprima **2** para grabar su nombre nuevamente.
- 6 Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo asignar una recepcionista alternativa

Puede asignar una recepcionista alternativa para contestar las llamadas transferidas desde su casillero. La recepcionista predeterminada para su casillero es el operador de CallPilot. La recepcionista alternativa puede asignarse a cualquier extensión válida.

Después de asignar la recepcionista alternativa, la persona que llame y se comunice con su casillero puede oprimir **[0]** para hablar con la recepcionista alternativa.

En los mensajes de saludo, no olvide decir a quienes lo llaman que si necesitan ayuda pueden oprimir **[0]** para hablar con la recepcionista alternativa. Por ejemplo, “*Oprima **[0]** para hablar con mi recepcionista*”.

Para asignar una recepcionista alternativa personal

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **[8]** **[0]** para abrir el directorio de la compañía.
- 4 Oprima **[1]** para abrir el menú Recepcionista alternativa.
- 5 Oprima **[1]** para cambiar la Recepcionista alternativa.
- 6 Ingrese el número de extensión de la nueva recepcionista alternativa
u
oprima **[0]** para cambiar la recepcionista alternativa por el CallPilot Operador.
- 7 Cuelgue para terminar la sesión.

Opciones del casillero de CallPilot

Opción del casillero	Botones del teclado	Descripción	Página
Saludos	8 2	Graba y selecciona los saludos personales del casillero.	19
Clave clave	8 4	Cambia la clave de su casillero.	12
Notificación de mensaje	8 5 2	Configura los parámetros de notificación de mensajes para los mensajes que se han dejado en su casillero.	47
Ir a mensaje	8 6	Ingresa un número de mensaje específico para ir a ese mensaje: - Oprima 1 para ir al primer mensaje de su casillero. - Oprima 9 9 para ir al último mensaje de su casillero.	
Verificación personal	8 2 9	Graba su nombre en el directorio de la compañía.	13
Recepcionista alternativa	8 0 1	Asigna una recepcionista alternativa para contestar las llamadas transferidas desde su casillero.	14
Transferencia externa	8 0 9	Programa la transferencia externa para transferir las llamadas desde su casillero hasta una extensión interna o hasta un número telefónico externo.	41

Capítulo 3

Saludos

Este capítulo describe los saludos del casillero y cómo grabarlos.

Este capítulo incluye:

- [Tipos de saludos del casillero](#)
- [Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero](#)
- [Grabación de un saludo personalizado del casillero](#)
- [Cómo borrar un saludo personalizado del casillero](#)

Tipos de saludos del casillero

Los saludos de casillero se reproducen para las personas que se comunican con su casillero. Los saludos informan a las personas que llaman que se han comunicado con el casillero correcto y les entregan información o instrucciones necesarias. Puede cambiar los mensajes de saludo en cualquier momento.

Después de iniciar su casillero se pueden grabar los saludos. Si no se graba ningún saludo, las personas que llaman y acceden a su casillero escuchan el nombre del directorio de la compañía. Consulte [“Cómo grabar su nombre en el directorio de la compañía” en la página 13](#).

Existen tres tipos de saludos del casillero: principal, opcional y personalizado.

Saludo principal del casillero

Grabe su saludo principal del casillero para uso diario. En este saludo, incluya su nombre y un mensaje breve que explique a las personas que llaman que no puede contestar sus llamadas.

Por ejemplo, *Hola, habla Patricia Soto. En este momento no puedo contestar su llamada. Por favor deje un mensaje después del tono y le devolveré la llamada lo más pronto posible.*

Si es un nuevo propietario del casillero, grabe inmediatamente su saludo principal del casillero.

Saludo opcional del casillero

Normalmente, el saludo opcional del casillero se utiliza en circunstancias especiales.

Por ejemplo, *“Hola, habla Patricia Soto. Estaré fuera de la oficina hasta el jueves 17 de diciembre. Aunque no esté en la oficina, reviso diariamente mi casillero. Por favor, deje un mensaje después del tono y le devolveré la llamada lo más pronto posible. Gracias.”*

Después de grabar sus saludos, debe elegir el que desea que CallPilot reproduzca. Puede cambiar la selección en cualquier momento.

Saludos personalizados del casillero

Los saludos personalizados del casillero sólo se encuentran disponibles si su empresa se suscribe al servicio de identificación de llamada (IDLL) de su compañía telefónica local. Para obtener mayor información acerca de la IDLL, consulte al administrador del sistema.

Las personas que llaman escucharán un saludo del casillero personalizado, según el número telefónico de la persona que llama. CallPilot reconoce el número telefónico entrante asignado y reproduce el saludo del casillero personalizado.

Por ejemplo, *“Hola Susana. No pude contestar su llamada, pero me gustaría poder reunirme con usted a la hora de almuerzo. Nos vemos en la tarde”*.

Técnicas de grabación de los saludos del casillero

Cuando grabe los saludos de su casillero, hable en forma clara y a un ritmo fácil de comprender. Después de grabar un saludo puede reproducirlo antes de aceptarlo.

Si no se encuentra en su lugar de trabajo, puede grabar un saludo desde cualquier teléfono de marcación por tonos. Cuando grabe un saludo, no use la función Manos libres. Obtendrá un mejor resultado si habla directamente por el auricular.

Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero

Sólo se necesita un saludo principal del casillero, pero puede grabar un saludo opcional del casillero para las ocasiones en que tenga que dejar su lugar de trabajo, por ejemplo durante las vacaciones. Si no graba ningún saludo del casillero, las personas que llaman y acceden a su casillero escucharán el nombre del directorio de la compañía.

Si graba un saludo principal y uno opcional del casillero, debe elegir el saludo que desea reproducir. Si no elige un saludo, se reproducirá automáticamente el saludo principal del casillero. Para obtener información acerca de cómo elegir un saludo, consulte [“Cómo elegir un saludo principal u opcional del casillero” en la página 20](#).

Para grabar un saludo principal u opcional del casillero

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot y luego ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **2** para abrir el menú Opciones de saludo.
- 4 Oprima **1**.
- 5 Oprima **1** para grabar el saludo principal
u
oprima **2** para grabar el saludo opcional.
Si cambia un saludo, comienza a escucharse el saludo actual.
- 6 Oprima **1** y grabe su saludo cuando escuche el tono.
- 7 Oprima **#** para finalizar la grabación.
- 8 Oprima **#** para aceptar la grabación
u
oprima **1** para escuchar el saludo
u
oprima **2** para volver a grabar el saludo.
- 9 Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo elegir un saludo principal u opcional del casillero

Si graba un saludo principal y uno opcional del casillero, debe elegir el saludo que desea reproducir. Si no elige un saludo, se reproducirá automáticamente el saludo principal del casillero.

Si elige el saludo opcional del casillero, debe definir si el casillero aceptará mensajes. Si elige Sí, su casillero recibirá mensajes en forma normal.

Si elige No:

- Los mensajes no quedarán en el casillero.
- El saludo opcional del casillero adquiere prioridad ante los demás saludos.
- Si la persona que llama oprime un botón para enviar en forma más rápida el mensaje, escuchará una indicación de voz señalando que se trata de un saludo especial.
- Si la persona que llama oprime un botón para enviar un fax, este último va al casillero de entrega general y no a su casillero personal.

Si elige el saludo opcional del casillero, recuerde volver a establecer el saludo principal del casillero en el momento adecuado.

Para elegir un saludo principal u opcional del casillero

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot y luego ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **2** para abrir el menú Opciones de saludo.
- 4 Oprima **2** para seleccionar un saludo.
- 5 Oprima **1** para seleccionar el saludo principal del casillero y vaya al paso 7
u
oprima **2** para seleccionar el saludo opcional del casillero y vaya al paso 6.
- 6 Si elige el saludo opcional del casillero, se le preguntará si el casillero puede aceptar mensajes. Oprima **1** para alternar entre sí y no
u
oprima **#** para aceptar.
- 7 Cuelgue para terminar la sesión.



Nota: Si elige un saludo que no esté grabado, será transferido al menú Opciones de saludo para grabarlo.

Grabación de un saludo personalizado del casillero

Si su empresa se suscribe a un servicio de IDLL, puede grabar un saludo personalizado del casillero. Para obtener mayor información sobre la IDLL, consulte al administrador del sistema. El saludo personalizado del casillero sólo se reproducirá para una persona que llame desde el número telefónico designado. Para poder escuchar el saludo personalizado del casillero, es necesario que el número telefónico que ingrese coincida exactamente con el número telefónico de la persona que llama.

Puede grabar hasta tres saludos personalizados del casillero, pero puede asignar cada saludo sólo a un número telefónico.

Si graba un saludo personalizado, programe su casillero para que reciba mensajes y elija un saludo opcional del casillero, el saludo personalizado adquiere prioridad ante los demás saludos. Si programa su casillero para que no reciba mensajes y elige un saludo opcional del casillero, el saludo opcional del casillero adquiere prioridad ante cualquier saludo, incluidos los saludos personalizados del casillero.

Para grabar un saludo personalizado del casillero

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **2** para abrir el menú Opciones de saludo.
- 4 Oprima **1**.
- 5 Oprima **3** para grabar un saludo personalizado del casillero.
- 6 Ingrese el número del saludo personalizado 1, 2 ó 3.
- 7 Oprima **1**.
- 8 Ingrese el número telefónico al cual se asignará un saludo personalizado del casillero. Oprima **#** para aceptar el número de teléfono.
- 9 Cuando escuche el tono, grabe el saludo y oprima **#** para finalizar la grabación.
- 10 Oprima **#** para aceptar la grabación
 - u oprima **1** para escuchar la grabación
 - u oprima **2** para volver a grabar el saludo.
- 11 Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo borrar un saludo personalizado del casillero

Si ya no necesita un saludo personalizado del casillero, puede borrarlo.

Para borrar un saludo personalizado del casillero

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima .
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima .
- 3 Oprima para abrir el menú Opciones de saludo.
- 4 Oprima .
- 5 Oprima para elegir un saludo personalizado del casillero.
- 6 Ingrese el número de saludo personalizado (1, 2 ó 3) que desea borrar.
- 7 Oprima para borrar el saludo.
- 8 Cuelgue para terminar la sesión.

Capítulo 4

Cómo acceder a sus mensajes

Este capítulo describe cómo acceder a sus mensajes y explica:

- [Cómo recibir llamadas](#)
- [Función Casillero nunca lleno](#)
- [Cómo reproducir sus mensajes](#)
- [Cómo recuperar mensajes borrados](#)
- [Una vez que reproduzca el mensaje borrado podrá recuperarlo. Si termina la sesión actual sin restaurar el mensaje borrado, se borrará permanentemente de CallPilot.](#)

Cómo recibir llamadas

Manual del usuario de puede ser utilizado por personas que hacen llamadas externas y por otros propietarios de casilleros de su empresa. Si no se encuentra en su lugar de trabajo, puede utilizar CallPilot con cualquier teléfono de marcación por tonos. Cuando se encuentre en su lugar de trabajo, puede utilizar CallPilot desde cualquier teléfono que esté conectado al sistema CallPilot de su empresa.

Las personas que hacen llamadas externas y que usan un teléfono de disco también pueden utilizar CallPilot. Si una persona que llama usa CallPilot desde un teléfono de disco, el sistema transfiere la llamada a la recepcionista de su empresa o al operador. Si la recepcionista o el operador no están disponibles para contestar la llamada, ésta será transferida al casillero de entrega general.

Función Casillero nunca lleno

La función Casillero nunca lleno permite que las personas que hacen llamadas externas dejen un mensaje en su casillero, aun cuando éste se encuentre técnicamente “lleno”. El mensaje se almacenará en el casillero, pero no podrá acceder a él hasta que borre al menos un mensaje ya existente para así tener espacio para almacenar el nuevo mensaje. Si intenta escuchar cualquier mensaje antes de borrar un mensaje existente, escuchará el siguiente aviso:

“Su casillero está lleno. Debe borrar algunos mensajes para poder escuchar sus mensajes nuevos”.

Si su casillero está lleno, no podrá dejar un mensaje en otro casillero, crear un mensaje nuevo, copiar, enviar ni responder un mensaje antes de borrar al menos uno de los mensajes existentes.

La función Casillero nunca lleno no está disponible para las llamadas internas. Las personas que hacen una llamada interna no pueden dejar mensajes en aquellos casilleros que se encuentran técnicamente “llenos”.

Cómo reproducir sus mensajes

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
Una indicación de voz anuncia el número de mensajes nuevos y de mensajes almacenados que tiene.
- 3 Puede reproducir el mensaje que desee.
Oprima **2** para reproducir el mensaje actual.
Para obtener otras instrucciones de mensaje, consulte la lista [“Cómo reproducir sus mensajes”](#).
- 4 Cuelgue para terminar la sesión.

La lista [“Cómo reproducir sus mensajes”](#) muestra las opciones de mensaje que están disponibles durante y después de la reproducción de los mensajes.

Cómo reproducir sus mensajes			
Opción	Botón	Disponible durante y después de la reproducción de un mensaje	Descripción
Saltar hacia atrás	1		Rebobina el mensaje durante cinco segundos y lo reproduce desde ese punto.
Saltar hacia delante	3		Adelanta el mensaje durante cinco segundos y lo reproduce desde ese punto.
Anterior Mensaje	4	✓	Detiene la reproducción del mensaje actual y reproduce el mensaje anterior.
Siguiente Mensaje	6	✓	Reproduce el siguiente mensaje en el casillero de conjunto de habilidades. Si utiliza esta función mientras se reproduce un mensaje, se detiene la reproducción del mensaje actual y continúa con el siguiente mensaje de su casillero.
Llamar al remitente	9		Llama al remitente de un mensaje.
Ayuda	*	✓	Proporciona un menú de ayuda.
Responder	7 1	✓	Responde a un mensaje.
Sobre	7 2	✓	Reproduce la información incluida en el sobre del mensaje. Los datos del sobre incluyen la fecha y la hora en que se envió el mensaje y, si el mensaje es interno, el nombre del remitente que aparece en el directorio.
Adelantar Mensaje	7 3	✓	Envía el mensaje a uno o más casilleros. Puede grabar una introducción para el mensaje enviado.

Cómo reproducir sus mensajes			
Opción	Botón	Disponible durante y después de la reproducción de un mensaje	Descripción
Responder a todos	 	✓	Responde un mensaje y a todos sus destinatarios. (Consulte la nota 3 en la página 25).
Borrar	 	✓	Borra el mensaje actual. Los mensajes borrados permanecen en el casillero hasta que termine la sesión. (Consulte las notas 1 y 2 en la página 25 .)

Notas:

- 1 Borre cualquier mensaje que ya no necesite, ya que su casillero cuenta con un espacio de almacenamiento limitado. Después de cierto tiempo, los mensajes almacenados se borrarán en forma automática. Consulte a su administrador del sistema sobre este punto.
- 2 Sólo puede recuperar un mensaje borrado si aún no ha salido de la sesión en que lo borró. Para obtener información sobre cómo recuperar mensajes borrados, consulte “[Cómo recuperar mensajes borrados](#)” en la [página 26](#).
- 3 Se aplica solamente si la función Responder se encuentra activada.
- 4 Puede responder una llamada externa activando la marcación del número de la persona que llamó si su empresa se ha abonado al servicio Identificación de llamada (IDLL). Para obtener mayor información sobre cómo responder una llamada externa consulte “[Respuesta a una llamada externa](#)” en la [página 34](#).

Cómo recuperar mensajes borrados

Puede recuperar un mensaje borrado si aún se encuentra en la sesión de CallPilot. El mensaje borrado permanece en su casillero hasta que termina la sesión de CallPilot.

Después de reproducir sus mensajes y salir de CallPilot, los mensajes que no se borren serán almacenados. Le recomendamos borrar los mensajes que ya no necesite, ya que el espacio de almacenamiento es limitado.

Para recuperar un mensaje borrado

Es posible recuperar los mensajes borrados. El mensaje borrado permanecerá en su casillero hasta que termine la sesión de CallPilot. Ubique el mensaje borrado. Oprima   para recuperar el mensaje.

Una vez que reproduzca el mensaje borrado podrá recuperarlo. Si termina la sesión actual sin restaurar el mensaje borrado, se borrará permanentemente de CallPilot.

Capítulo 5

Envío de mensajes

Este capítulo describe cómo enviar mensajes y explica:

- [Cómo grabar y enviar mensajes](#)
- [Cómo buscar en el directorio de la compañía](#)
- [Cómo asignar opciones de envío de mensajes](#)
- [Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario](#)
- [Cómo responder a los mensajes](#)
- [Cómo hacer una llamada con Thru-Dial](#)

Cómo grabar y enviar mensajes

Los mensajes que se graban deben durar más de tres segundos. El sistema se desactiva después de cinco segundos de silencio.

Al grabar y enviar mensajes, es posible:

- buscar en el directorio de la compañía
consulte [“Cómo buscar en el directorio de la compañía” en la página 29](#)
- asignar opciones de envío de mensajes
consulte [“Cómo asignar opciones de envío de mensajes” en la página 30](#)
- enviar un mensaje a más de un destinatario
consulte [“Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario” en la página 32](#)

Para grabar y enviar un mensaje

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **7** **5** para ingresar la opción Componer mensaje.
- 4 Ingrese el número de casillero o la dirección de la lista de grupo y oprima **#**
u
oprima **1** **1** para buscar en el directorio de la compañía y vaya al paso 7.
El modo predeterminado para buscar en el directorio de la compañía es **1** **1**. El administrador del sistema puede cambiar este número. Para obtener mayor información acerca de la búsqueda en el Directorio de la compañía, consulte [“Cómo buscar en el directorio de la compañía” en la página 29](#).
- 5 Oprima **OK** o **#** para aceptar la dirección.
- 6 Oprima **#** cuando haya terminado de ingresar las direcciones.

- 7 Oprima **[5]** y grabe su mensaje cuando escuche el tono.
- 8 Oprima **[#]** para finalizar la grabación.
- 9 Oprima **[2]** para escuchar su mensaje
u
oprime **[7]** **[9]** para enviar el mensaje en este momento con la opción de envío de mensajes normal
u
oprime **[5]** para borrar y volver a grabar el mensaje.
- 10 Si desea asignar opciones de envío de mensajes, consulte [“Para asignar opciones de envío de mensajes” en la página 30](#)
o
cuelgue para terminar la sesión.

Cómo buscar en el directorio de la compañía

Si conoce el nombre pero no el número de casillero de la persona a la que desea enviar el mensaje, puede buscar en el directorio de la compañía. En el directorio de la compañía puede encontrar cualquier casillero iniciado. De modo predeterminado, puede oprimir   para buscar en el directorio de la compañía, pero el administrador del sistema puede cambiar los botones del teclado.

Si el directorio de la compañía no se encuentra activado:

- no escuchará la indicación de voz que señala los botones de teclado que se deben oprimir para consultar el directorio de la compañía.

Para buscar en el directorio de la compañía

Puede buscar en el Directorio de la compañía mientras está buscando un mensaje. Para obtener información acerca de cómo grabar un mensaje consulte [“Cómo grabar y enviar mensajes” en la página 27](#).

- 1 Mientras está redactando un mensaje, presione   para buscar en el Directorio de la compañía.
- 2 Use los botones del teclado para ingresar las primeras tres o cuatro letras del nombre del propietario del casillero a fin de ubicar y seleccionar el casillero de esa persona. Ingrese el apellido o el nombre, o ambos, según la programación de su sistema.
- 3 Se anuncia el nombre del propietario del casillero. Para aceptar al propietario del casillero, oprima 
o
si la persona que aparece no es la que busca, oprima  para ver el siguiente nombre que coincide con su búsqueda.
- 4 Se reproduce el saludo del propietario del casillero. Si el propietario del casillero que selecciona no tiene un saludo personal grabado y seleccionado, entonces oirá la grabación del directorio de la compañía.

Cómo asignar opciones de envío de mensajes

Opción	Botón del teclado	Descripción
Normal	7 9	Envía un mensaje con una opción de envío de mensajes normal.
Urgente	1	Reproduce los mensajes clasificados como urgentes antes que los demás mensajes del casillero. Antes de estos mensajes, se escucha la indicación de voz <i>"Este mensaje es urgente"</i> .
Privado	4	Los mensajes privados no se pueden transferir a otro casillero.
Confirmación	5	Le envía una notificación señalando que su mensaje ha sido recibido y escuchado.
Programado	6	Le permite asignar una hora de entrega al mensaje.

Las opciones de entrega Certificada, Confirmada y Programada se encuentran disponibles sólo si se llama desde un teléfono que tiene asociado un casillero. Los mensajes enviados con la opción de envío de mensajes programado se entregan en el momento que usted especifique.

Si usa la opción de envío de mensajes programado, debe ingresar primero la hora, señalando si es a.m. o p.m. Luego se le preguntará si desea aceptar o cambiar la fecha, cuyo valor predeterminado es la fecha de hoy o mañana; puede aceptar la fecha que corresponde a la próxima vez que se repita la fecha especificada. Las fechas se muestran según el mes y el día, pero el año se deduce. Si el mes y el día son anteriores a la fecha actual, entonces se da por sentado que se trata del próximo año. Cuando llegan la hora y el día especificados, se envía el mensaje. No se puede cancelar el mensaje antes de enviarlo.

Para asignar opciones de envío de mensajes

- 1 Grabe su mensaje con
["Para grabar y enviar un mensaje" en la página 27.](#)
- 2 Oprima para las opciones de mensaje.
- 3 Oprima para una entrega urgente y vaya al paso 9
u
oprime para una entrega privada y vaya al paso 8
u
oprime para una entrega confirmada y vaya al paso 8
u
oprime para una entrega programada.
- 4 Ingrese la hora en que desea enviar el mensaje con la opción de envío de mensajes programado.
Debe ingresar cuatro dígitos. Cualquier hora o minuto de un solo dígito debe ir precedido por un cero. Por ejemplo, ingrese 0800 para las ocho en punto.
- 5 Oprima para a.m.
u
oprime para p.m.

- 6** Oprima para aceptar la hora que ingresó o presione para cambiar la hora.
- 7** Oprima para cambiar la fecha de entrega a una fecha distinta
u
oprima para aceptar la fecha anunciada.
- 8** Oprima para enviar este mensaje en este momento
u
oprima para revisar el mensaje
u
oprima para volver a grabar el mensaje
u
oprima para cancelar todas las opciones de envío de mensajes.
- 9** Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo enviar un mensaje a más de un destinatario

Envío de un mensaje a una lista de grupo

Una lista de grupo es una lista de propietarios de casilleros. Si se envían frecuentemente mensajes a un grupo de personas determinado, es posible enviar el mensaje a una lista de grupo. Cuando envía un mensaje a una lista de grupo, cada propietario de casillero de esa lista recibe el mismo mensaje. Si usted está incluido en el grupo al que envía los mensajes, no recibirá una copia.

Si necesita una lista de grupo, solicite al administrador de sistema que cree una para usted. Diga al administrador de sistema:

- los nombres de los propietarios de los casilleros
- una lista de los números de casilleros
- el nombre de la lista de grupo

Su administrador de sistema puede publicar una lista de los casilleros que pertenecen a cada lista de grupo.

Si conoce el número de la lista de grupo:

- Ingrese el número de lista de grupo en vez de un número de casillero cuando se le indique que ingrese un número de casillero.

Si conoce el nombre de la lista de grupo:

- Use el Directorio de la compañía para buscar el número de la lista de grupo.

Envío de la copia de un mensaje a uno o más destinatarios

Puede enviar una copia de un mensaje mientras lo escucha o después de haberlo reproducido. Cuando envía una copia de un mensaje a un casillero, puede grabar una introducción para el mensaje. Su introducción debe tener tres segundos cuando menos de duración.

Después de grabar la introducción del mensaje e ingresar el número del casillero, se envía en forma automática la introducción y una copia del mensaje al casillero que ha seleccionado. A continuación, puede enviar una copia adicional de la introducción y del mensaje a otro casillero o salir y volver al menú Escuchar mensajes. Puede enviar copias a todos los casilleros que desee.



Nota: No puede enviar mensajes privados.

Para obtener mayor información acerca de cómo escuchar sus mensajes, consulte [“Cómo reproducir sus mensajes” en la página 24](#).

Cómo responder a los mensajes

Puede responder las llamadas internas o externas. Si su empresa se abona a la IDLL, podrá responder el mensaje de una persona que hace una llamada externa.

Respuesta a una llamada interna

Si desea	oprima
responder a la extensión de la persona que llama	9 para transferir la llamada a la extensión de la persona que llama.
dejar un mensaje en el casillero de la persona que llama	7 1 para grabar y enviar una respuesta al casillero de la persona que llama.

Para responder una llamada interna

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot y luego ingrese su número de casillero y oprima .
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima .
- 3 Se anuncia un resumen del casillero.
Puede reproducir cualquier mensaje mientras se encuentra en la lista de mensajes.
- 4 Oprima para escuchar el mensaje actual.
- 5 Oprima para comunicarse con la persona que llama
u
oprima para grabar y enviar una respuesta.

Respuesta a una llamada externa

Si su empresa se abona a la IDLL, podrá responder el mensaje de una persona que hace una llamada externa. Antes de usar la opción Responder se debe escuchar el mensaje.

Para responder una llamada externa

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima .
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima .
- 3 Se anuncia un resumen del casillero.
Puede reproducir cualquier mensaje mientras se encuentra en la lista de mensajes.
- 4 Oprima para escuchar el mensaje actual.
- 5 Oprima para comunicarse con la persona que llama.
CallPilot marca directamente el número externo.

Cómo hacer una llamada con Thru-Dial

A través de Thru-Dial, se puede llamar a otro número mientras está conectado a su casillero o si llama a la extensión de alguien y le contesta su correo de voz.

Cuándo usar Thru-Dial

Cuando esté efectuando una llamada, Thru-Dial le permite realizar una segunda llamada sin tener que colgar y marcar un segundo número. Esto es muy útil cuando está en un teléfono público.

Utilice Thru-Dial para que las personas que llaman puedan marcar otro número para comunicarse con su recepcionista alternativa (que puede cambiar para que sea un número fuera de la oficina) o, quizás, comunicarse con otra persona si usted no está disponible.

Al llamar desde un hotel, puede evitarse los cobros por uso adicional si emplea Thru-Dial para llamar a otras extensiones a partir de una sola llamada.

Ejemplos del uso de Thru-Dial

- Patricia llama a su casillero desde un teléfono público y escucha un mensaje urgente de Juan. Sin colgar, Patricia puede usar Thru-Dial para llamar al número de Juan sin tener que pagar otra llamada.
- Patricia está fuera de la oficina y necesita dejar un mensaje para Julia y Roberto en la oficina. Patricia puede llamar al casillero de Julia, dejar el mensaje y luego usar Thru-Dial para llamar a Roberto y dejarle un mensaje.
- Patricia llama a Doris y le contesta su correo de voz. Patricia sabe que Andrés puede facilitarle la información que necesita, así que usa Thru-Dial para llamar a Andrés desde el casillero de Doris.

Para hacer una llamada con Thru-Dial

1 Abra su casillero:

- Si está llamando desde una ubicación remota, oprima **[*] [*]** durante el saludo para abrir su casillero.
Si se encuentra en Europa o Australia, oprima **[8] [8]**. Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.
- Si está llamando desde su teléfono, marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot u oprima la clave de mensajes en su teléfono.
Siga las indicaciones de voz para abrir su casillero.

2 Oprima **[0]**, seguido inmediatamente por el número de teléfono al que desea llamar. No se detenga durante más de dos segundos mientras está ingresando el número.

Para buscar en el directorio de la compañía mientras hace una llamada con Thru-Dial

Si ingresa un nombre en vez de un número con Thru-Dial, puede ingresar hasta cuatro letras. Después de las cuatro letras, CallPilot le dice cuáles son las coincidencias para que elija una. Si el nombre que está buscando tiene menos de cuatro letras o si desea ingresar menos de cuatro letras, ingrese las letras y oprima **#**. CallPilot le dice cuáles son las coincidencias para que elija una.

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot.
- 2 Oprima **0**, seguido inmediatamente por **1 1** para buscar en el directorio de la compañía. Éste será el número predeterminado del directorio de la compañía. El administrador del sistema puede cambiar el número del directorio de la compañía. Si no conoce el número, oprima *****.
- 3 Ingrese el apellido y luego el nombre hasta que se haga la llamada.
Para recibir instrucciones sobre cómo ingresar el nombre, consulte [“Cómo buscar en el directorio de la compañía” en la página 29](#).

Para usar Thru-Dial para comunicarse con su recepcionista alternativa

Su recepcionista alternativa es el número de la persona que recibe sus llamadas cuando las personas que llaman oprimen cero.

- 1 Abra su casillero:
 - Si está llamando desde una ubicación remota, oprima ***** ***** durante el saludo para abrir su casillero.
Si se encuentra en Europa o Australia, oprima **8 8**.
Siga las indicaciones de voz para ingresar el número y clave del casillero.
 - Si está llamando desde su teléfono, marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot u oprima la clave de mensajes en su teléfono.
Siga las indicaciones de voz para abrir su casillero.
- 2 Oprima **0** y espere a que su recepcionista alternativa conteste la llamada.
Para obtener información sobre cómo programar una recepcionista alternativa, consulte [“Cómo asignar una recepcionista alternativa” en la página 14](#).

Desvío de sus llamadas

Puede desviar sus llamadas si desea que se dirijan a CallPilot inmediatamente, sin que suene un timbre en su extensión. Por ejemplo, puede programar el desvío de llamadas si no va a estar en la oficina y no desea que el teléfono suene y moleste a sus colegas, o si no quiere contestar llamadas mientras se encuentra trabajando. Mientras la función de desvío de llamadas está activada, las personas que llaman le pueden dejar un mensaje sin tener que esperar que el teléfono suene varias veces.

Desvío de llamadas a su casillero

Para desviar llamadas entrantes a su casillero:

- 1 Oprima el botón .
- 2 Ingrese el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot.

Para cancelar el desvío de llamadas:

- 3 Oprima el botón .

Capítulo 6

Transferencia externa

Este capítulo explica:

- [Acerca de la transferencia externa](#)
- [Cómo programar una transferencia externa](#)
- [Cómo agregar caracteres especiales al número de destino](#)
- [Cómo programar una transferencia externa](#)
- [Cómo activar o desactivar la transferencia externa](#)

Acerca de la transferencia externa

Es posible programar una transferencia externa para transferir una llamada que llega a su casillero hasta un número previamente asignado. Se puede utilizar una transferencia externa desde cualquier teléfono de marcación por tonos; asimismo, es posible dirigir las llamadas de transferencia externa a cualquier teléfono.

Puede informar a las personas que llaman acerca de esta función en el saludo personal. Si se informa a las personas que llaman sobre esta función a través del saludo personal, debe indicarles que opriman .

Por ejemplo:

“Hola. Soy Brenda Whately. Hoy no estaré en la oficina. Por favor, deje un mensaje después del tono y le devolveré la llamada lo más pronto posible. Si necesita comunicarse urgentemente conmigo, oprima  y su llamada será transferida a mi teléfono celular. Gracias”.



Nota: Las restricciones que se aplican a su línea telefónica también se aplican a los números de transferencia externa. Por ejemplo, si no puede marcar números de teléfono de larga distancia desde su teléfono, no podrá especificar un número de larga distancia como destino de la transferencia externa. Si su casillero está restringido a destinos de extensión para transferencia externa, consulte a su administrador del sistema.

Para que una transferencia externa funcione en forma adecuada, debe tener un saludo grabado.

Cuando programa una transferencia externa, puede agregar caracteres especiales al número de destino. Para obtener mayor información, consulte [“Cómo agregar caracteres especiales al número de destino”](#) en la página 40.

Cómo agregar caracteres especiales al número de destino

Los caracteres especiales son pausas u otras instrucciones de marcación que es posible agregar en caso de que se necesite acceso a la red o a un número de destino.

Siga las indicaciones de voz u oprima **AGREG** para agregar caracteres especiales al número de teléfono de destino (o al número de localizador de destino si está programando un número de localizador de destino en Notificación de mensaje remota). El número de teléfono o localizador de destino no puede tener más de 30 caracteres.



Nota: Si se agregan caracteres especiales, no se deben oprimir los botones del teclado  para ingresar un #, ni  para ingresar un *. Escuche la indicación de voz para saber cómo ingresar estos caracteres.

Cómo agregar caracteres especiales al número de destino	
Oprima	Descripción
	para seguir agregando dígitos al número de teléfono de destino
	para ingresar una pausa programada. Las pausas duran cuatro segundos.
	para reconocer el tono de marcación (detrás de una PBX).
	para ingresar un #
	para ingresar un *
	para cancelar y reintentar

Cómo programar una transferencia externa

Para programar una transferencia externa hacia un número de teléfono

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 0** para abrir las Opciones de casillero.
- 4 Oprima **9**.
- 5 Oprima **1** para programar una transferencia externa.
- 6 Oprima **1** para seleccionar un teléfono externo como destino
o
si ya configuró un destino de transferencia externa, oprima **1** y luego **1**.
- 7 Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **#**.
- 8 Oprima **#** para aceptar el número de destino
o
para revisar el número oprima **1**
u
oprime **2** para agregar caracteres especiales. Para obtener información, consulte [“Cómo agregar caracteres especiales al número de destino” en la página 40](#).
Después de agregar caracteres especiales, oprima **#** para aceptar el número de destino.
- 9 Oprima **1** para activar la transferencia externa si está desactivada.
- 10 Cuelgue para terminar la sesión.

Para programar una transferencia externa hacia una extensión

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 0** para abrir las Opciones de casillero.
- 4 Oprima **9**.
- 5 Oprima **1** para programar una transferencia externa.
- 6 Oprima **2** para programar una extensión como destino
o
si ya ha configurado un destino de transferencia externa, oprima **1** y luego **2**.
- 7 Ingrese la extensión de destino y oprima **#**.
- 8 Oprima **#** para aceptar el número.
- 9 Oprima **1** para activar la transferencia externa si está desactivada.
- 10 Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo activar o desactivar la transferencia externa

Una vez programada, es posible activar o desactivar la transferencia externa en cualquier momento. Al desactivar la transferencia externa no se afecta ninguno de sus parámetros asignados.

Para activar o desactivar una transferencia externa

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima .
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima .
- 3 Oprima para abrir las Opciones de casillero.
- 4 Oprima .
- 5 Oprima para acceder a la transferencia externa.
- 6 Oprima para activar la transferencia externa si está desactivada u oprima para desactivar la transferencia externa si está activada.
- 7 Cuelgue para terminar la sesión.

Capítulo 7

Notificación de mensaje

Este capítulo describe cómo programar y cambiar una notificación de mensaje y explica:

- [Acerca de la notificación de mensaje](#)
- [Programación de la notificación de mensaje](#)
- [Cómo cambiar la notificación de mensaje remota](#)
- [Cómo borrar un número de destino](#)
- [Cómo agregar un número de destino](#)
- [Cómo activar y desactivar la notificación de mensaje](#)

Acerca de la notificación de mensaje

Puede programar CallPilot para que lo llame a un número de teléfono, una extensión o un localizador cuando tenga un mensaje. El administrador del sistema activa la notificación de mensaje.

Si programa CallPilot para que lo llame a su teléfono, recibirá una indicación para ingresar su clave antes de poder escuchar sus mensajes.

Puede recibir notificación de un mensaje en un máximo de cinco diferentes números de destino. Cuando se alcanza la cantidad máxima de reintentos para cada número de destino, se llama al siguiente número de la serie. Por ejemplo, CallPilot puede comunicarse con el número de teléfono de su auto para hacerle saber que tiene un mensaje. Si no hay respuesta, la llamada pasa al teléfono de su hogar. Si aún no hay respuesta, la llamada pasa a su localizador y así sucesivamente. Su administrador del sistema asigna la cantidad máxima de reintentos.

Si el tipo de destino es Tel, debe asignar la hora de activación y desactivación. Las horas de activación y desactivación se aplican a los cinco números de notificación.

La notificación de mensaje comienza a la hora de activación. Fije la hora de activación a la hora que se encontrará en el número de teléfono de destino, de manera que se encuentre allí para recibir sus llamadas.

La persona que recibe una llamada de notificación de mensaje puede cancelar la notificación de mensaje para su número de destino. Esto es útil si un destino se programa incorrectamente y la llamada es recibida por la persona equivocada.

El destinatario de una llamada de notificación de mensaje escucha la siguiente indicación de voz: *“Mensaje para (nombre del propietario del casillero). Para conectarse, oprima [1]. Si recibió esta llamada por error, oprima [2].”*

Parámetros de notificación de mensaje

Puede programar los parámetros para notificación de mensaje desde cualquier teléfono de marcación por tonos.

Los parámetros son:

- tipo de destino (teléfono, extensión o localizador)
- número de destino (teléfono, extensión o localizador)
- intervalo de tiempo para la recepción de llamadas a números de teléfono o extensiones. Se notifica a los localizadores cada vez que existe un mensaje calificado.
- tipos de mensaje que desea recibir (todos los mensajes nuevos o sólo los mensajes urgentes)



Nota: Las restricciones que se aplican a su línea telefónica también se aplican a los números de notificación de mensaje. Por ejemplo, si no puede marcar números de teléfono de larga distancia desde su teléfono, no podrá especificar un número de destino de notificación de mensaje de larga distancia.

Programación de la notificación de mensaje

Siga estas instrucciones si es la primera vez que programa una notificación de mensaje. Si ya programó una notificación de mensaje, consulte la sección [“Cómo cambiar la notificación de mensaje remota” en la página 54.](#)

Para programar la notificación de mensaje a	consulte
un número de teléfono	página 47
una extensión	página 50
un localizador	página 50

Para programar la notificación de mensaje a un número de teléfono

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **5** **2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **1** para elegir un número de teléfono de destino.
- 6 Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **#**. El número de teléfono de destino no puede tener más de 30 dígitos.
- 7 Oprima **#** para aceptar el número de teléfono de destino
u
oprima **1** para revisar el número
u
oprima ***** para cancelar e introducir otra vez el número
u
oprima **2** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres. Después de agregar caracteres especiales, oprima **#** para aceptar el número de destino.
- 8 Ingrese la hora de activación para la notificación de mensaje. Como se trata de un campo de cuatro dígitos, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.
- 9 Oprima **1** para AM
u
oprima **2** para PM.
- 10 Oprima **#** para aceptar la hora de activación.
- 11 Ingrese la hora en que la notificación de mensaje debe detenerse. Como se trata de un campo de cuatro dígitos, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.

- 12** Oprima para AM
u
oprima para PM.
- 13** Oprima para aceptar la hora de desactivación.
- 14** Oprima si desea cambiar el número de destino
u
oprima si no desea programar otro número de destino.
- 15** Oprima para aceptar la hora de activación que ingresó
u
oprima para cambiar la hora de activación.
- 16** Oprima para aceptar la hora de desactivación que ingresó
u
oprima para cambiar la hora de desactivación.
- 17** Oprima si quiere que se le notifique cuando reciba un nuevo mensaje
u
oprima si quiere que se le notifique sólo en caso de recibir un mensaje urgente.
- 18** Cuelgue para terminar la sesión.

Para programar una notificación de mensaje a una extensión

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **2** para elegir una extensión como destino.
- 6 Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **#**.
- 7 Oprima **#** para aceptar la extensión de destino.
- 8 Ingrese la hora de activación para la notificación de mensaje. Como se trata de un campo de cuatro dígitos, las horas y minutos de un solo dígito deben estar precedidos por un cero.
- 9 Oprima **1** para AM
u
oprime **2** para PM.
- 10 Oprima **#** para aceptar la hora de activación.
- 11 Ingrese la hora en que la notificación de mensaje debe detenerse. Como se trata de un campo de cuatro dígitos, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.
- 12 Oprima **1** para AM
u
2 para PM.
- 13 Oprima **#** para aceptar la hora de desactivación.
- 14 Oprima **1** si desea programar otro número de destino
u
oprime **#** si no desea programar otro número de destino.
- 15 Oprima **#** para aceptar la hora de activación que ingresó
u
oprime **1** para cambiar la hora de activación.
- 16 Oprima **#** para aceptar la hora de desactivación que ingresó
u
oprime **1** para cambiar la hora de desactivación.
- 17 Oprima **#** si quiere que se le notifique cuando reciba un nuevo mensaje
u
oprime **1** si quiere que se le notifique sólo en caso de recibir un mensaje urgente.
- 18 Cuelgue para terminar la sesión.

Programación de una notificación de mensaje para un número de localizador

Ejemplo de un número de localizador de destino

Si asigna un número de destino de localizador desde una PBX, recuerde insertar un **9** (dependiendo del sistema) antes de **#** para acceder a una línea externa.

Existe un límite combinado de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.

Por ejemplo, para acceder a su localizador, ingrese:

4 2 5 5 5 1 2 3 4 # 3

donde:

- **#** especifica que los siguientes dígitos son caracteres especiales
- **4** reconoce el tono de marcación
- **2** especifica que los siguientes dígitos son los números que serán marcados
- **5 5 5 1 2 3 4** es el número de localizador marcado
- **3** inserta una pausa programada

La secuencia de programación puede variar según la empresa que le suministre el servicio de localizador. Para obtener mayor información acerca de la programación de los parámetros del número de teléfono de destino para su localizador, póngase en contacto con su empresa de localizadores.

Para programar una notificación de mensaje para un localizador

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot y luego ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **3** para seleccionar un destino de número de localizador.
- 6 Ingrese el número de localizador de destino y oprima **#**.
- 7 Oprima **#** para aceptar el número de localizador de destino
u
oprima **2** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres.

Después de agregar caracteres especiales, oprima **#**.

- 8** Oprima para aceptar el mensaje de localizador predeterminado. El mensaje del localizador predeterminado que CallPilot envía es la extensión deCallPilot. Es la secuencia de dígitos que se envía después de marcar el servicio de localizador, para notificarle quién está buscándolo
u
oprima para cambiar el mensaje del localizador.
El límite combinado es de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.
- 9** Oprima si desea programar otro número de destino
u
oprima si no desea programar otro número de destino.
- 10** Oprima para recibir una notificación cuando reciba un mensaje nuevo
u
oprima para cambiar el tipo de mensaje y que se le notifique sólo cuando recibe un mensaje urgente.
- 11** Cuelgue para terminar la sesión.

Para programar una notificación de mensaje para más de un destino

Puede recibir notificación de un mensaje en un máximo de cinco números diferentes de destino. Los siguientes pasos le muestran cómo ingresar un destino de número de teléfono y luego agregar un destino de localizador por primera vez.

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **5** **2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **1** para elegir un número de teléfono de destino.
- 6 Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **#**. El número de teléfono de destino no puede tener más de 30 dígitos.
- 7 Oprima **#** para aceptar el número de teléfono de destino
u
oprima **2** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres.
- 8 Ingrese la hora de activación para la notificación de mensaje. Como se trata de un campo de cuatro dígitos, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.
- 9 Oprima **1** para AM
o
2 para PM.
- 10 Oprima **#** para aceptar la hora de activación.
- 11 Ingrese la hora en que la notificación de mensaje debe detenerse. Como se trata de un campo de cuatro dígitos, debe anteponer un cero a las horas y minutos de un solo dígito.
- 12 Oprima **1** para AM
o
2 para PM.
- 13 Oprima **#** para aceptar la hora desactivación.
- 14 Oprima **1** para programar otro número de destino.
- 15 Oprima **3** para seleccionar un destino de número de localizador.
- 16 Ingrese el número de localizador de destino y oprima **#**.
- 17 Oprima **#** para aceptar el número de localizador de destino
u
oprima **2** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres.

Después de agregar caracteres especiales, oprima **#**.

- 18** Oprima para aceptar el mensaje de localizador predeterminado. El mensaje del localizador predeterminado que CallPilot envía es la extensión deCallPilot. Es la secuencia de dígitos que se envía después de marcar el servicio de localizador, para notificarle quién está buscándolo
u
oprime para cambiar el mensaje del localizador.
El límite combinado es de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.
- 19** Oprima para continuar.
- 20** Oprima para aceptar la hora de activación que ingresó
u
oprime para cambiar la hora de activación.
- 21** Oprima para aceptar la hora de desactivación que ingresó
u
oprime para cambiar la hora de desactivación.
- 22** Oprima para recibir una notificación cuando reciba un mensaje nuevo
u
oprime para recibir notificación sólo cuando reciba un mensaje urgente.
- 23** Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo cambiar la notificación de mensaje remota

Puede cambiar los parámetros y destinos de una notificación de mensaje. Para obtener mayor información acerca de los parámetros, consulte [“Parámetros de notificación de mensaje” en la página 46](#).

Si desea cambiar los parámetros de hora o tipo de mensaje, utilice el procedimiento [“Para cambiar el intervalo de tiempo o el tipo de parámetros de mensaje” en la página 54](#).

Si desea cambiar el tipo de destino, consulte el procedimiento correspondiente al tipo de destino.

Para cambiar el tipo de destino	consulte
de un teléfono a una extensión, localizador u otro número de teléfono	página 55
de un localizador a una extensión o teléfono	página 56
de un teléfono o extensión a un localizador	página 57

Para cambiar el intervalo de tiempo o el tipo de parámetros de mensaje

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **#** para continuar hasta que la indicación anuncie la hora de activación.
Si quiere cambiar el tipo de destino, consulte [“Para cambiar el tipo de destino” en la página 54](#) para conocer el procedimiento adecuado.
- 6 Oprima **1** para cambiar la hora de activación
u
oprima **#** para aceptar la hora de activación.
- 7 Oprima **1** para cambiar la hora de desactivación
u
oprima **#** para aceptar la hora de desactivación.
- 8 Oprima **1** para cambiar el tipo de mensaje
u
oprima **#** para aceptar el tipo de mensaje. Puede seleccionar recibir notificación de todos los mensajes nuevos o sólo de los urgentes.
Cambie el tipo de mensaje a urgente para recibir notificación sólo cuando reciba un mensaje urgente.
- 9 Cuelgue para terminar la sesión.

Para cambiar el destino del teléfono a otro destino

- 1** Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2** Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3** Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4** Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5** Oprima **1** para cambiar el destino.
- 6** Oprima **1** para elegir otro número de teléfono de destino
u
oprima **2** para elegir una extensión de destino
u
oprima **3** para seleccionar un número de localizador de destino.
- 7** Ingrese el número de teléfono de destino y oprima **#**.
El número de teléfono de destino no puede tener más de 30 dígitos.
- 8** Oprima **#** para aceptar el número de destino
u
oprima ***** para volver a ingresar el número de destino.
- 9** Oprima **#** para continuar
u
oprima **1** para cambiar el destino y repita los pasos del 6 al 8.
- 10** Oprima **1** si desea programar otro número de destino
u
oprima **#** si no desea programar otro número de destino.
- 11** Oprima **1** para cambiar la hora de activación
u
oprima **#** para aceptar la hora de activación.
- 12** Oprima **1** para cambiar la hora de desactivación
u
oprima **#** para aceptar la hora de desactivación.
- 13** Para cambiar la notificación de mensaje,
oprima **1** si quiere que se lo notifique sólo en caso de recibir un mensaje urgente.
Oprima **#**.
- 14** Cuelgue para terminar la sesión.

Para cambiar el destino de un localizador a un teléfono o extensión

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot y luego ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **5** **2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para cambiar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **1** para cambiar el tipo de destino y el número de destino.
- 6 Seleccione el tipo de número de destino:
oprime **1** para elegir un número de teléfono de destino
u
oprime **2** para elegir una extensión de destino.
- 7 Ingrese el número de destino para el que desea programar una notificación de mensaje.
- 8 Oprime **#** para aceptar el número de destino
u
oprime ***** para volver a ingresar el número.
- 9 Oprime **#** para continuar.
- 10 Oprime **1** si desea programar otro destino y repita los pasos del 7 al 9
u
oprime **#** si no desea programar otro destino.
- 11 Oprime **1** para cambiar la hora de activación
u
oprime **#** para aceptar la hora de activación.
- 12 Oprime **1** para cambiar la hora de desactivación
u
oprime **#** para aceptar la hora de desactivación.
- 13 Para cambiar la notificación de mensaje,
oprime **1** si quiere que se lo notifique sólo en caso de recibir un mensaje urgente.
Oprime **#**.
- 14 Cuelgue para terminar la sesión.

Para cambiar el destino de un teléfono o extensión a un localizador

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8** **5** **2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para cambiar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **1** para cambiar el tipo de destino y el número de destino.
- 6 Oprima **3** para elegir un destino de número de localizador.
- 7 Ingrese el número de localizador y oprima **#** para continuar.
- 8 Oprima **#** para aceptar el número de localizador de destino
u
oprima **2** para agregar caracteres especiales y utilizar su teclado, o siga las indicaciones de voz para agregar caracteres.

Después de agregar caracteres especiales, oprima **#**.

- 9 Oprima **#** para aceptar el mensaje de localizador predeterminado. El mensaje del localizador predeterminado que CallPilot envía es la extensión de CallPilot. Es la secuencia de dígitos que se envía después de marcar el servicio de localizador, para notificarle quién está buscándolo
u
oprima **1** para cambiar el mensaje del localizador.
El límite combinado es de 30 caracteres para el número de teléfono y el mensaje del localizador.
- 10 Oprima **#** para continuar.
- 11 Oprima **1** si desea programar otro destino
u
oprima **#** si no desea programar otro destino.
- 12 Oprima **#** si quiere que se le notifique cuando reciba un nuevo mensaje
u
oprima **1** si quiere que se le notifique sólo en caso de recibir un mensaje urgente.
- 13 Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo borrar un número de destino

Si tiene más de un número de destino para una notificación de mensaje, puede borrar un destino.

Para borrar un número de destino

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Las indicaciones anuncian los números de teléfono que programó para la Notificación de mensaje.
Cuando la indicación reproduce el número que desea borrar, oprima **2**.
- 6 Cuelgue para terminar la sesión.

Cómo agregar un número de destino

Utilice este procedimiento si programó una notificación de mensaje y desea agregar otro número de destino. Puede tener hasta cinco números de destino.

Para agregar un número de destino

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para programar una notificación de mensaje.
- 5 Oprima **#** para continuar hasta que el indicador de voz anuncie que el Destino de notificación no se programó.
- 6 Oprima **1** para configurar otro número de destino y siga los pasos en [“Para programar la notificación de mensaje a un número de teléfono” en la página 47](#)
o
[“Para programar una notificación de mensaje a una extensión” en la página 49](#)
o
[“Para programar una notificación de mensaje para un localizador” en la página 50.](#)

Cómo activar y desactivar la notificación de mensaje

Puede activar o desactivar la notificación de mensaje en cualquier momento. Si desactiva la notificación de mensaje, no afectará ninguno de los parámetros asignados.

Cómo activar y desactivar la notificación de mensaje

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese su número de casillero y oprima **#**.
- 2 Ingrese su clave de casillero y oprima **#**.
- 3 Oprima **8 5 2** para abrir el menú Notificación de mensaje.
- 4 Oprima **1** para activar o desactivar la notificación de mensaje
u
oprima **2** para ingresar la hora.
- 5 Cuelgue para terminar la sesión.

Capítulo 8

Mensajes de información y difusión

Acerca de los mensajes de difusión

Si necesita enviar un mensaje a cada uno de los casilleros iniciados en su sistema telefónico, puede pedirle al administrador del sistema que les envíe un mensaje de difusión. También puede solicitar al administrador del sistema que envíe un mensaje de difusión para anunciar reuniones, eventos especiales de la empresa y recordatorios. Con el envío de un mensaje de difusión no es necesario tener que grabar y enviar el mismo mensaje varias veces.

Los mensajes de difusión se reproducen en todos los casilleros iniciados con CallPilot.



Nota: Los mensajes de difusión no se envían a los casilleros de información o entrega general.

Saludos del casillero de información

Su empresa o departamento puede usar los casilleros de información para enviar mensajes y anuncios a las personas que llaman. Se pueden grabar y actualizar los saludos para un casillero de información.

Puede usar los saludos del casillero de información para:

- anunciar ofertas
- proporcionar listas de productos
- anunciar eventos especiales

Puede facilitar el acceso a los saludos del casillero de información para las personas que llaman si menciona el casillero de información en la recepcionista automática o si solicita al operador que encamine las solicitudes hacia el casillero de información. Consulte a su administrador del sistema para conocer los detalles.

Las personas que llaman no pueden dejar mensajes en un casillero de información. Se les desconecta automáticamente después de escuchar un saludo del casillero de información.

Grabación de un saludo en el casillero de información

Antes de grabar un saludo en el casillero de información, debe determinar qué se debe incluir. Asegúrese de incluir horas y fechas importantes.

Por ejemplo: *“El estudio de baile Paddy’s tiene el orgullo de presentar una espectacular sesión de baile. El evento se realizará el 4 de julio a las 8:00 p.m. En el Salón blanco se bailará zapateo americano. En el Salón verde se presentarán bailes folclóricos. En el Salón rosa se presentará ballet clásico. En el Salón azul se presentará jazz contemporáneo. El estudio y las salas se encuentran en el 222 de Main Street”.*

Escriba el saludo y practíquelo en voz alta. Cuando esté seguro de que el saludo tiene todo lo que desea, grábelo. Si va a usar un sistema telefónico con capacidad bilingüe, debe grabar el saludo en el casillero de información en ambos idiomas.

El saludo del casillero de información puede ser un saludo de casillero principal o uno opcional.

Para grabar un saludo en el casillero de información

- 1 Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot, ingrese el número del casillero de información y oprima .
- 2 Ingrese el número del casillero de información y la clave, y presione .
- El administrador del sistema crea la clave al iniciar el casillero. Solicite la clave del casillero de información al administrador del sistema.
- 3 Oprima .
- 4 Cuando suene el tono, grabe el saludo del casillero de información.
Oprima cuando termine.
- 5 Oprima para aceptar la grabación
u
oprima para escuchar la grabación
u
oprima para volver a grabar el saludo.
- 6 Oprima para terminar la sesión.

Capítulo 9

Sugerencias para usar CallPilot

Este capítulo contiene sugerencias para optimizar el uso de CallPilot.

Escuche sus mensajes con frecuencia. Responda sus mensajes con prontitud para motivar a las personas que llaman a utilizar CallPilot y asegurarles que es tan confiable como si hablaran con usted personalmente.

No es necesario que esté en su escritorio para reproducir sus mensajes. Cuando no esté cerca de su escritorio, puede escuchar sus mensajes desde cualquier teléfono de marcación por tonos.

Limpie su casillero. Existe un espacio de almacenamiento limitado en su casillero y en CallPilot. No guarde los mensajes a menos que necesite escucharlos nuevamente. Cuando ya no necesite un mensaje, bórralo para liberar espacio de almacenamiento.

Mantenga un registro de su clave en un lugar seguro. Administre su clave de CallPilot como si fuese un código secreto. Escriba su clave y guárdela en un lugar seguro. No la tenga cerca de su teléfono. Si permite que otra persona tenga acceso temporal a su casillero cambie su clave inmediatamente después. Si se le olvida su clave, el administrador del sistema puede restablecerla a la clave predeterminada 0000. Luego podrá ingresar una nueva clave.

Cuando envíe mensajes asegúrese de que sean breves y precisos. Más del 75% del tiempo que se ocupa en una llamada de negocios normal consiste en conversaciones triviales, chistes y otros temas innecesarios de conversación. Enviar un mensaje en vez de hacer una llamada puede ahorrar tiempo. Procure no dar la impresión de estar apurado o de ser mal educado al tratar de restringir sus mensajes al mínimo.

Cambie su saludo principal con frecuencia. Se recomienda cambiar su saludo principal en forma regular. Cambie su saludo para demostrar que escucha sus mensajes y que se ocupa de su casillero con frecuencia. Cambie su saludo principal para dar ese toque personal tan apreciado por quienes llaman constantemente a un mismo lugar.

Procure que su saludo opcional sea específico. Si selecciona un saludo opcional, casi siempre significa que usted no se encuentra en su lugar de trabajo. Si está fuera de su lugar de trabajo, indique en su saludo opcional la fecha en que regresará. También debe indicar en su mensaje si tiene la intención de revisar su casillero durante su ausencia. Si las personas que llaman pueden comunicarse con usted en otro número telefónico, asegúrese de incluir el número en su mensaje, así como también el período en el que podrán usar dicho número. Si se va a ausentar del lugar de trabajo, no olvide enviar su teléfono a CallPilot.

Utilice un saludo de ausencia prolongada. Comience este saludo informando acerca de sus vacaciones o planes de viaje. Esto llamará la atención de la persona que llama. Por ejemplo, *“¡Alerta de vacaciones! Hola, soy Miguel. Estaré de vacaciones a partir del 5 de este mes y regresaré al trabajo el 12. Si lo desea, deje un mensaje y le devolveré su llamada en cuanto regrese de vacaciones. Si necesita ayuda inmediata, oprima cero”*.

Grabe sus saludos y mensajes con claridad. Para obtener una grabación de mejor calidad, hable directamente en el auricular. No use la función Manos libres. Recuerde, debe hablar con claridad, con una voz agradable y a una velocidad que permita entender bien. No hable demasiado bajo ni alto, ni alargue demasiado el saludo o el mensaje. Una vez que haya grabado un saludo o un mensaje, escúchelo. Asegúrese de que suene como usted desea antes de aceptarlo.

No olvide utilizar las funciones Copiar y Responder. Puede usar CallPilot para enviar copias de mensajes a otros casilleros y responder los mensajes con un mensaje personal. Al enviar copias de mensajes a otras personas asegúrese de que su presentación tenga la siguiente información:

- motivos por los que está enviando una copia del mensaje
- si la copia es solamente para uso informativo
- si el mensaje va dirigido a la persona indicada
- quién es la persona responsable del mensaje

Utilice listas de grupo para hacer copias múltiples de mensajes. Si envía con frecuencia el mismo mensaje a una gran cantidad de personas, solicite al administrador del sistema que cree una lista de grupo para usted. La lista le permitirá enviar el mismo mensaje a todos los casilleros contenidos en ella.

Fomente el uso de CallPilot. A veces es difícil deshacerse de hábitos antiguos y algunas personas tienen problemas para aceptar o probar nuevas tecnologías. Use su casillero personal y otras funciones de CallPilot y motive a sus colegas y a las personas que llaman a utilizarlo.

Informe de los problemas de forma inmediata. Si tiene problemas al usar CallPilot, comuníquelo al administrador del sistema lo más pronto posible.

Capítulo 10

Solución de problemas

Este capítulo describe algunos de los problemas que pueden presentarse al utilizar CallPilot. Se indican algunos problemas típicos y lo que se debe hacer cuando ocurren.

La recepcionista automática transfiere algunas llamadas al casillero de entrega general

CallPilot requiere una señal de tono y un nivel de voz mínimo. Si CallPilot no recibe una respuesta, la recepcionista automática transfiere automáticamente la llamada al operador de CallPilot. Si el operador no está disponible, la llamada se transfiere al casillero de entrega general.

Es posible que la extensión no tenga asignado un casillero. Pídale a su administrador del sistema que verifique que el casillero está asignado a la extensión.

No puedo transferir mi teléfono a CallPilot

Si intenta transferir su extensión a CallPilot y escucha una señal intermitente de ocupado, es posible que la esté transfiriendo a la extensión equivocada. Marque el Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot para verificar que está llamando al Número de acceso para transferencia de mensajes de CallPilot correcto. Si no sabe el número de extensión CallPilot, pregunte a su Administrador de sistemas.

Mi casillero no acepta mensajes

Asegúrese de que el casillero esté iniciado. Su casillero no puede recibir mensajes hasta que el propietario lo inicie. Consulte [“Cómo iniciar su casillero” en la página 9](#).

Asegúrese de que el casillero no esté lleno. Consulte [“Mi casillero está lleno” en la página 66](#).

Si está usando un saludo opcional, verifique que haya configurado su casillero para que acepte mensajes. Consulte [“Cómo grabar un saludo principal u opcional del casillero” en la página 19](#).

Mi nombre no aparece en el directorio de la compañía

Asegúrese de que su casillero esté iniciado. Si no está iniciado, su nombre no aparecerá en el directorio de la compañía y su casillero no podrá recibir ningún mensaje. Si usted grabó su nombre de directorio de la compañía, pídale a su administrador del sistema que se asegure de que el directorio de la compañía esté disponible.

Olvidé mi clave de casillero

No se puede recuperar una clave que se ha olvidado. Se debe restablecer la clave original con la clave predeterminada de cuatro ceros (0000). Una vez que el administrador del sistema restablezca su contraseña, debe abrir su casillero y cambiar la clave predeterminada.

Mi casillero está bloqueado

Si intenta acceder a su casillero y escucha la siguiente grabación, significa que su casillero está bloqueado: *“Este casillero se ha bloqueado para evitar el acceso no autorizado. Comuníquese con su administrador para obtener ayuda”*. Su casillero tiene asignado un número máximo de intentos de claves incorrectas. CallPilot registra el número de intentos incorrectos desde la última vez que se tuvo acceso a su casillero. Si se supera dicha cantidad, el casillero quedará bloqueado. No podrá acceder a su casillero hasta que el administrador del sistema restablezca la clave.

CallPilot Tiempo límite

La función Tiempo límite le da diez segundos para que seleccione una opción. Si CallPilot no detecta una selección, reproduce nuevamente la lista de opciones. Si aún no selecciona una opción, CallPilot terminará la sesión.

CallPilot tiene un nivel mínimo de detección de voz. Si no elige una opción después de diez segundos, la indicación de voz reproduce de nuevo las opciones. Si no elige una opción después de otros diez segundos, CallPilot finaliza la sesión.

Los mensajes se cortan

Si las personas necesitan dejar largos mensajes en su casillero (de hasta 10 minutos) puede pedirle al administrador del sistema que le asigne más espacio de almacenamiento para mensajes.

Mi casillero está lleno

Sabrás que su casillero está lleno si al intentar escuchar sus mensajes suena el aviso *“Su casillero está lleno. Debe borrar algunos mensajes antes de poder escuchar sus mensajes nuevos”*.

Su casillero está equipado con la función Casillero nunca lleno, que permite a las personas dejarle un mensaje aunque el casillero esté “lleno”. El mensaje se almacena, pero no podrá acceder a él hasta que borre al menos uno de los mensajes guardados. Si con el uso se da cuenta de que necesita más tiempo para mensajes en su casillero, pídale a su administrador del sistema que le asigne más espacio de almacenamiento.

No funciona la transferencia externa

Asegúrese de haber grabado las indicaciones correctas en su saludo personal dirigido a las personas que llaman. En su saludo, indíqueles a las personas que llaman que opriman  para localizarlo. Para obtener información, consulte [“Acerca de la transferencia externa” en la página 39](#).

Asegúrese de que el número de destino que ingrese no esté restringido. Por ejemplo, si no puede marcar números telefónicos de larga distancia desde su teléfono, no podrá realizar una transferencia externa a un número de larga distancia.

Asegúrese de que la transferencia externa esté activada. Para obtener mayor información, consulte [“Cómo activar o desactivar la transferencia externa” en la página 43](#).

No funciona la notificación remota

Si no funciona la notificación remota, pídale al administrador del sistema que verifique los parámetros de notificación de mensaje. También puede solicitar al administrador del sistema que verifique si usted tiene autorización para tener notificación remota. Asegúrese de que los parámetros de número telefónico de destino y de hora sean correctos.

Asegúrese de que los números de destino que ingrese no estén restringidos. Por ejemplo, si no puede marcar números telefónicos de larga distancia desde su teléfono, no podrá realizar una notificación remota a un número de larga distancia.

Asegúrese de que la notificación remota esté activada. Para obtener mayor información, consulte [“Cómo activar y desactivar la notificación de mensaje” en la página 59](#).

Glosario

Administración

Las tareas que tienen relación con el mantenimiento de casilleros, saludos y la configuración de CallPilot.

Administrador del sistema

La persona que configura, actualiza y mantiene el sistema CallPilot.

Casillero

Lugar de almacenamiento para mensajes de voz en el sistema CallPilot.

Casillero de información

Casillero que reproduce un mensaje que describe productos y servicios de su empresa.

Casillero de invitado

Casillero asignado a un usuario que no cuenta con una extensión.

Casillero nunca lleno

Los casilleros de CallPilot tienen una función de casillero nunca lleno que permite que las personas que llaman dejen un mensaje en su casillero, aun cuando éste se encuentre técnicamente “lleno”. Usted no podrá acceder al mensaje hasta que borre al menos uno de los mensajes guardados.

Casilleros personales

Casilleros asignados a los usuarios en donde pueden almacenar mensajes.

Clase de servicio

Designación de un número predeterminado que especifica las opciones de CallPilot para un casillero.

Clave

Un número de cuatro a ocho dígitos que se ingresa en su teclado. Ingrese su clave para abrir su casillero.

Datos de sobre

La impresión de fecha y hora que aparece en los mensajes de un casillero. Si el mensaje proviene de otro usuario del casillero, los datos de sobre incluyen los nombres del remitente y de los demás destinatarios.

Directorio de la compañía

Lista de voz que contiene los nombres de los usuarios con casilleros iniciados que se han designado para aparecer en el directorio de la compañía.

DTMF

Multifrecuencia de doble tono. El tipo de señales de audio que se generan cuando usted oprime los botones en un teléfono de teclas.

Extensión

Un número de dos a siete dígitos que sirve para comunicarse con un teléfono designado. También se denomina extensión a un teléfono interno.

Indicaciones de voz

Las instrucciones de voz que se reproducen al acceder a las funciones y opciones de CallPilot.

Inicio de un casillero

Preparación de un casillero para recibir mensajes, lo que requiere cambiar la clave predeterminada del casillero y registrar un nombre en el directorio de la compañía.

Listas de grupo

Colección de números de casillero asignados por el Administrador del sistema a un nombre y número de grupo especial. Si se envía un mensaje a una lista de grupo, todos los casilleros de la lista reciben el mismo mensaje.

Longitud de número de casillero

La cantidad de dígitos permitida en un número de casillero.

Mensaje de difusión

Mensaje que sólo se puede enviar a través del Administrador del sistema. Este tipo de mensaje se reproduce en todos los casilleros de usuario iniciados.

Notificación de mensaje

Función de CallPilot que llama a los números de destino que se han configurado cuando tiene un mensaje nuevo o urgente. La notificación de mensaje controla la clase de servicio correspondiente a su casillero.

Notificación de mensaje en espera

Una indicación en pantalla que informa a un usuario de casillero cuando llega un mensaje al casillero. Esta función la controla la clase de servicio correspondiente a su casillero.

Opción

Las opciones de CallPilot que se anuncian con las indicaciones de voz.

Opciones de envío de mensajes

Opciones de envío para un mensaje. Se puede asignar una opción de envío a un mensaje después de grabarlo.

Las opciones de envío de mensaje son:

- Normal
- Certificado/Confirmación
- Urgente
- Privado
- Programado

Operador designado

Persona asignada para responder la opción Solicitud de operador de CallPilot.

Pausa

Las pausas se utilizan cuando se configuran notificaciones de localizador. Cada carácter de pausa que ingresa hace que el sistema espere cuatro segundos antes de enviar los tonos para los dígitos que siguen. Para localizadores de voz, ingrese pausas después del número de localizador para retardar el inicio de la indicación de voz de CallPilot que activa el localizador. Para localizadores alfanuméricos, ingrese pausas después del número de localizador.

Predeterminado

Los parámetros preestablecidos en CallPilot.

Recepcionista automática

El servicio de contestación de CallPilot que responde las llamadas entrantes con un saludo de la empresa, reproduce una lista de opciones de CallPilot para la persona que llama y realiza funciones de encaminamiento de llamadas en respuesta a las selecciones de teclado de tal persona.

Reconocer tono de marcación

Después de aceptar una transferencia externa o un número de teléfono de destino de notificación de mensaje, ingrese [4] para agregar una D a la cadena de dígitos. CallPilot utiliza este carácter para reconocer un tono de marcación cuando se requiere un código de acceso.

Restablecimiento de claves

Tarea del Administrador del sistema que cambia la clave de un casillero de su configuración actual al valor predeterminado 0000 (cuatro ceros) de CallPilot.

Saludo opcional

Saludo grabado para un casillero personal que se reproduce por motivos tales como ausencia, enfermedad o vacaciones.

Saludo principal

El saludo principal que se reproduce en un casillero personal.

Saludos

Existen tres tipos de saludos de CallPilot:

- Los saludos de empresas, que reproduce la recepcionista automática para las llamadas entrantes.
- Los saludos de casillero personal, que se reproducen para las personas que quieren dejar un mensaje en un casillero. Estos saludos tienen sus saludos principal, opcional y personalizado.
- Los saludos de casillero de información, que se reproducen a las personas que llaman para describir productos o servicios disponibles.

Teléfono de teclas

Teléfono con botones de presión que emite tonos de DTMF.

Índice

B

Borrar mensajes 25

C

CallPilot

- cómo se comunican las personas que llaman 23
- uso con teléfono de disco 23
- uso con teléfono de teclas 23

Casillero

- apertura de 10
- apertura remota 10
- cómo iniciar 9
- Conexión 10
- Conexión automática 11
- lleno 23

Casillero de entrega general 23

Casillero lleno 23

Clave 65

- “bloqueado” 66
- cambio 12

Clave de casillero

- cambio 12

Cómo abrir su casillero

- en forma remota 10

Cómo escuchar sus mensajes. Consulte Cómo reproducir los mensajes de su casillero

Cómo iniciar su casillero 9

Cómo optimizar una transferencia externa 41

Cómo reproducir los mensajes de su casillero 24

Conexión al casillero de forma remota 10

Conexión automática

- acerca de 11
- activar 11
- conexión 11

D

Desvío de llamadas

- cancelar 37
- programación 37

Directorio de la compañía 8, 65

- eliminación del nombre de 13
- grabación de nombre en 9

E

Enviar un mensaje 24

F

Función Casillero nunca lleno 23

Función Responder 25

G

Grabación de

mensajes 27

Grabando

- Saludo opcional 19
- Saludo personalizado 21
- Saludo principal 19

I

Identificación de llamada 18, 21, 25

Idioma opcional 8

Idioma, opcional 8

Indicaciones de voz 30

- en un teléfono con pantalla de una línea 7
- interrupción 7

Interrupción de las indicaciones de voz 7

L

Límite de caracteres

- para el número de destino de la notificación de mensaje 51, 53, 57
- para la notificación de mensaje
- mensaje y número de localizador de destino 50
- para transferencia externa
- número de teléfono de destino 40

lista de grupo

- nombre 32

Llamadas

- transferencia
- a la recepcionista 23
- al casillero de entrega general 23
- al operador 23

M

Mensaje de difusión

- acerca de 61
- grabación 61

Mensajes

- borrados, recuperar 25
- borrar 25
- cortados 66
- desactivación por silencio 27

- duración mínima de grabación 27
- envío 24
- escuchar, consulte Mensajes, reproducir
- privados, no se pueden copiar 32
- reproducir 24
 - el sobre 24
 - rebobinar 24
 - saltar hacia delante 24
- reproducir el anterior 24
- reproducir el siguiente 24
- responder a 25
- Mensajes borrados
 - recuperar 26
- Mensajes borrados, recuperación 25
- Mensajes enviados
 - grabación de una introducción 32
- Mensajes internos, responder 33
- Mensajes privados
 - no desviados 30
 - no se pueden copiar 32
- N**
- Nombre
 - eliminación del directorio de la compañía 13
 - grabación en el directorio de la compañía 9
- Nombre de verificación personal
 - nombre del directorio de la compañía 13
- nombre del directorio de la compañía 17, 19
- Nombre de verificación personal 13
- Notificación de mensaje 45
 - al destino equivocado 45
 - cambio de parámetros 54
 - mensaje y número de localizador de destino
 - límite de caracteres 50
 - no funciona 67
 - número de destino
 - límite de caracteres 51, 53, 57
 - programación
 - para un número de extensión 49
 - para un número de localizador 50
 - para un número de teléfono 48
 - restricciones de función 46
- Número de destino
 - cuando CallPilot está detrás de una PBX o Centrex 50
 - límite de caracteres 51, 53, 57
 - para localizadores 50
- Número de localizador de destino
 - límite de caracteres 50
- Número de teléfono de destino
 - límite de caracteres 40

O

- Opción de envío de mensajes privado
 - sin desviar 30
- Opción de envío de mensajes privados 30
- Opciones de envío de mensajes
 - Privado 30
- Operador 8

P

- Parámetros de notificación de mensaje
 - intervalo de tiempo 46
 - número de teléfono de destino 46
 - tipo de destino 46
 - tipos de mensaje 46
- Programación
 - Notificación de mensaje
 - para un número de extensión 49
 - para un número de localizador 50
 - para un número de teléfono 48
 - Transferencia externa
 - a una extensión 42
 - para un número de teléfono 41

R

- Rebobinar mensajes 24
- repcionista automática 65
- Recuperar mensajes borrados 25
- Reproducir el sobre del mensaje 24
- Responder
 - a mensajes 25
 - a un remitente externo 34
 - a un remitente interno 33

S

- Saltar hacia delante en los mensajes 24
- Saludo del casillero de información
 - grabación 61
- Saludo opcional 17, 63
- Saludo personalizado 18
 - asignación 21
 - borrar 22
 - grabación 21
- Saludo principal 17, 63
- Saludos 9
 - grabación
 - Opcional 19
 - principal 19

- Opcional 17, 63
 - ejemplo 17
 - objetivo 17
- personal 9
- personalizados 18
 - asignación 21
 - borrar 22
 - disponibles con identificación de llamada 18
 - grabación 21
- principal 17, 63
 - ejemplo 17
 - objetivo 17
- técnica de grabación 18
- Saludos de casillero
 - Opcional 17
 - personalizados 18
 - principal 17
 - técnica de grabación 18
- saludos personales
 - ejemplo 14
- Selección con el teclado
 - en un teléfono con pantalla de una línea 7

T

- Técnica de grabación
 - Saludos 18
- Tiempo límite 66
- Transferencia de llamadas
 - a la recepcionista 23
 - al casillero de entrega general 23
 - al operador 23
- Transferencia externa
 - activar 43
 - cancelar 43
 - número de teléfono de destino
 - límite de caracteres 40
 - programación
 - a una extensión 42
 - para un número de teléfono 41