 <div>Universidad Pontificia Bolivariana SECCIONAL BUCARAMANGA</div>	MANUAL DE USUARIO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE CORREO DE VOZ Y LOS SERVICIOS ESPECIALES DE LA CENTRAL TELEFÓNICA		
FECHA: Enero de 2010	VERSIÓN: 1	CÓDIGO: MU-506-01	PÁGINAS: 1 DE 5
MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	
SUBPROCESO ASOCIADO: ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS			

OBJETIVO:

Dar a conocer a los usuarios las características y las formas de manejar el sistema del correo de voz y los servicios especiales de la central telefónica, con explicaciones claras y objetivas que les permitirán un buen desarrollo en su labor de usuario.





ALCANCE:

El siguiente manual aplica para el manejo del correo de voz y servicios especiales de la central telefónica de la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga.

POLÍTICAS GENERALES:


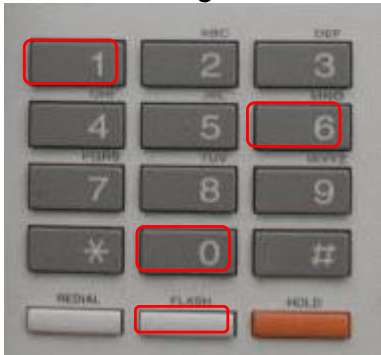
Todos los usuarios tienen acceso al casillero del correo de voz de su extensión y son responsables de la administración del mismo.


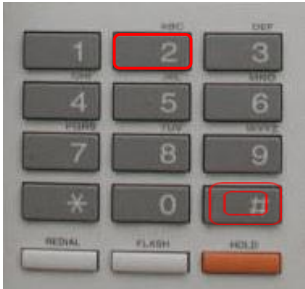

DEFINICIONES:

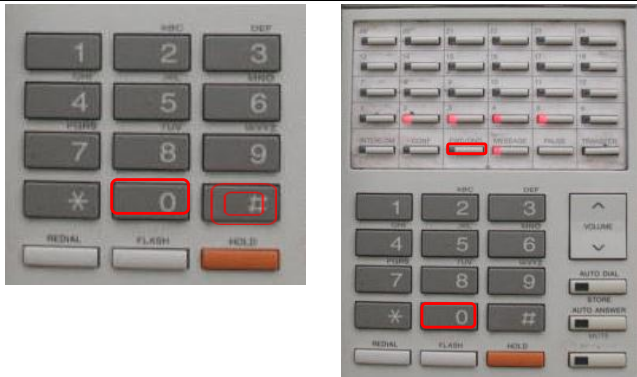
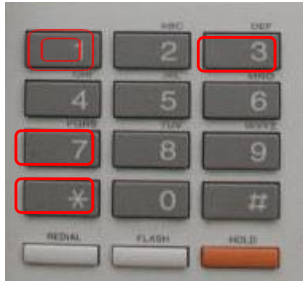

-  **Correo de voz:** Servicio que permite que los usuarios tengan la posibilidad de recibir mensajes de voz cuando por algún motivo no puedan responder sus llamadas telefónicas.
-  **Casillero del correo de voz:** Espacio lógico utilizado para almacenar los mensajes del correo de voz.
-  **Central telefónica:** Es el equipo de conmutación, para la operación de marcado y recepción de llamadas telefónicas internas y externas.
-  **Servicios especiales de la central telefónica:** Servicios inherentes a la central telefónica para facilitar y agilizar a los usuarios la comunicación telefónica.

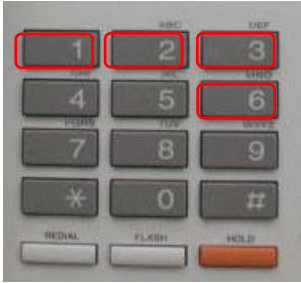
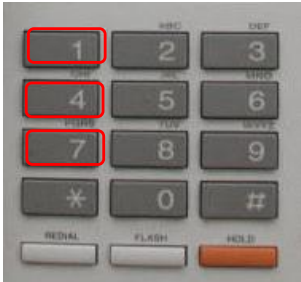
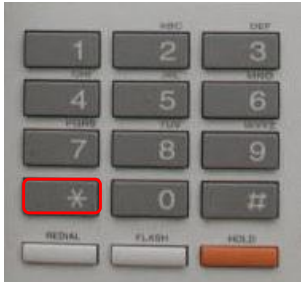

REVISÓ Cargo: Jefe Departamento de Sistemas	APROBÓ Cargo:
--	--------------------------------

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como copia NO CONTROLADA

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN GRÁFICA	PROCEDIMIENTO
Para servicios especiales de la central telefónica			
01	Usuario de la extensión telefónica		<p><i>Para tomar llamadas de otra extensión desde mi extensión:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descolgar el teléfono. 2. Marcar las teclas #41. 3. Marcar el “número de la extensión”. 4. Contestar la llamada.
02	Usuario de la extensión telefónica	<p>Análogo:</p> 	<p><i>Para trasladar las llamadas de una extensión a otra, de un teléfono analógico (estilo corriente):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la llamada. 2. Cuando la comunicación está establecida, oprimir la tecla “FLASH”. 3. Esperar el tono de confirmación. 4. Marcar el “número de la extensión” a la cual se va a trasladar la llamada. 5. Colgar el teléfono. <p><i>Para trasladar las llamadas de una extensión a otra, de un teléfono digital (estilo conmutador):</i></p>

		<p>Digital:</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la llamada. 2. Cuando la comunicación está establecida, oprimir la tecla “TRANSFER”. 3. Esperar el tono de confirmación. 4. Marcar el “número de la extensión” a la cual se va a trasladar la llamada. 5. Colgar el teléfono.
03	Usuario de la extensión telefónica	<p>Analógico:</p>  <p>Digital:</p> 	<p>Para activar el desvío de llamadas a otra extensión (sígueme):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Para teléfonos analógicos (estilo corriente) los pasos son los siguientes:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descolgar el teléfono. 2. Marcar las teclas ##, seguido de la tecla 2, seguido por el “número de la extensión” a la cual va a transferir la llamada. 3. Para finalizar, oprimir la tecla #. 4. Colgar el teléfono. ▪ <i>Para teléfonos digitales (estilo conmutador) los pasos son los siguientes:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descolgar el teléfono. 2. Oprimir la tecla “FWD/DND”, seguida de la tecla 2, seguido por el “número de la extensión” a la cual va a transferir las llamadas. 3. Para finalizar, oprimir la tecla #. 4. Colgar el teléfono. ▪ <i>Para cancelar este servicio de un teléfono analógico (estilo corriente) los pasos son los siguientes:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descolgar el teléfono. 2. Marca las teclas ##, seguido de la tecla 0. 3. Colgar el teléfono.

			<ul style="list-style-type: none"> Para cancelar este servicio de un teléfono digital (estilo conmutador) los pasos son los siguientes: <ol style="list-style-type: none"> Descolgar el teléfono. Oprimir la tecla “FWD/DND”, seguido de la tecla 0. Colgar el teléfono.
04	Usuario de la extensión telefónica		<p>Para activar el servicio de llamada en espera, los pasos son los siguientes: (esto es obligatorio para cada extensión)</p> <ol style="list-style-type: none"> Descolgar el teléfono. Oprimir las teclas *7311. Colgar el teléfono. <p>Para usar el servicio de llamada en espera, los pasos son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Llamar a una extensión que se encuentre ocupada. Oprimir la tecla 1, para que enterar a la otra persona que tiene la extensión ocupada que hay una llamada en espera.
05	Usuario de la extensión telefónica		<p>Para tomar la llamada en espera existen dos posibilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Colgar la llamada actual, y así automáticamente entrará la llamada que está esperando por ser atendida. Usar la tecla “FLASH”, así retendrá la llamada actual y recibirá la llamada que se encuentra en espera. Al terminar la conversación con la segunda llamada, colgando o volviendo a marcar la tecla “FLASH”, retomará la primera llamada.

06	Usuario de la extensión telefónica		<p><i>Para usar el servicio de retrollamada (cuando la extensión a la cual llamo se encuentra ocupada y quiero comunicarme con ella inmediatamente esté disponible), los pasos son los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marcar el “numero de la extensión” con la cual quiero comunicarme. 2. Estando esta extensión ocupada, oprimo la tecla 6. 3. Esperar tono de confirmación 4. Colgar el teléfono. <p>Cuando la extensión solicitada esté disponible, inmediatamente timbrará la extensión que solicitó la llamada, sólo con descolgar el teléfono de dicha extensión marcará automáticamente a la extensión solicitada.</p>
Para servicios especiales del correo de voz			
01	Usuario de la extensión telefónica	  	<p><i>Para revisar los mensajes que dejan en el buzón del correo de voz, los pasos son los siguientes:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marcar a la extensión 174, 175, 176, 177, 178 ó 179. 2. Cuando se active el contestador, marcar * y el “número de la extensión” la cual quiere tener acceso al correo de voz. 3. Marcar la opción requerida: <ul style="list-style-type: none"> → Marcar 1 para recibir los mensajes. → Marque 2 para dejar un mensaje. → Marque 3 para verificar la dirección de buzones. → Marque 4 para estatus de atención automática. → Marque 5 para la administración del buzón. → Marque 6 para otros servicios. → Marque * para terminar la llamada