



**INSTITUTO POLITÉCNICO
NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y
COMUNICACIONES**

**GUIA DE REFERENCIA RÁPIDA PARA
EL USO DEL APARATO TELEFÓNICO IP
AVAYA 9620**



Conmutando la Voz de la Institución

CONOCIENDO SU APARATO

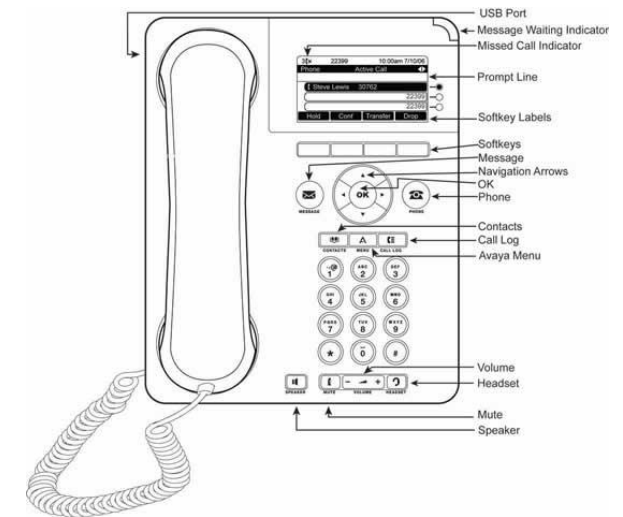
Como un esfuerzo para modernizar la infraestructura de comunicaciones y mantener la calidad y operatividad del servicio telefónico, la Institución le presenta una nueva terminal telefónica que opera bajo la más reciente tecnología de comunicación sobre la red de transmisión de información de datos; con lo cual usted tendrá aparte de las facilidades que ya conoce, la siguientes ventajas adicionales:

- Un display más amplio.
- El altavoz bidireccional.
- Un control autónomo de su aparato telefónico, el cual podrá personalizar de acuerdo a sus necesidades, incluyendo un directorio de contactos para su pronta marcación.
- La marcación automática a un contacto con reconocimiento de voz
- La facilidad de acceder al historial de las llamadas contestadas, no atendidas y las realizadas, con acceso vía la tecla **Call Log**.
- Una tecla de navegación sobre la información presentada en el display, que le facilitará su operación y explotación, reduciendo el número de teclas en el aparato, ya que las funciones comunes aparecen de forma automática en él para su elección de acuerdo a sus necesidades de comunicación.
- Mayor fidelidad de la voz, permitiéndole escuchar mayor calidad en la conversación telefónica
- Además este aparato mantiene la base de información de configuración personal, de tal forma que si usted cambia su lugar físico de trabajo (siempre y cuando esté dentro de la misma Área ó Unidad), al conectarlo a una salida de datos establecida para servicio telefónico, éste automáticamente cargará su configuración, privilegios de marcación y número de extensión (previo control vía un *login* y un *password*). *No trate de realizar dicha acción sin la autorización y supervisión correspondiente, ya que puede dañar el aparato.*

IDENTIFICACIÓN DE TECLAS

- Avaya Menu.** Tecla de acceso a configuraciones de aparato telefónico.
- Call Log.** Tecla de acceso al registro de llamadas (este se enciende cuando existen llamadas perdidas).
- Contacts.** Tecla de acceso al directorio de contactos que el usuario define.
- Headset.** Activa la operación de un auricular adicional.
- Message Waiting Indicator.** Al encender indica la presencia de un mensaje. Al parpadear indica la presencia de una llamada entrante.
- Message.** Tecla de acceso directo al correo de voz (solo para los sitios donde existe este servicio); éste se ilumina al existir un mensaje.

- Missed Call Indicator.** Muestra la cantidad de llamadas perdidas.
- Mute.** Activa y desactiva la función de mudo en la conversación telefónica.
- Navigation Arrows.** Teclas de navegación sobre la información presentada en el display.
- Phone.** Regresa las condiciones normales de operación del teléfono.
- Prompt Line.** Despliega la actividad del teléfono en el Display.
- Softkeys Labels.** Indica las alternativas de comunicación al establecer una conversación telefónica (estas facilidades se activan mediante las teclas softkeys)
- Softkeys.** Teclas de digitación sobre instrucciones en el display.
- Speaker.** Activa y desactiva el altavoz.
- Volume.** Incrementa ó decremента el volumen de la conversión ó timbrado.



REALIZAR LLAMADAS

Levanta el auricular ó presiona la tecla de **SPEAKER**



y marca el número telefónico correspondiente ó simplemente marque el número telefónico sin descolgar y el **SPEAKER** se activará solo.

- 1) Para la marcación de una extensión de la **Red del IPN**, solamente selecciona los dígitos correspondientes de la extensión deseada.
- 2) Para la marcación de un teléfono fuera de la **Red del IPN**, presiona **9** y enseguida el número solicitado (solo

para el caso que sea configurada tal función previa autorización)

☒ Si hay la invitación a marcar y por alguna razón no marcamos la extensión o el número que deseamos marcar antes de **10** seg., escucharás un tono de error, cuelga o descuelga el auricular u oprime **BORRAR** (observa que esta opción aparece en el display) nuevamente tendrás la invitación a marcar. También esta opción **BORRAR**, restablecer el tono de invitación a marcar, sin colgar, si por alguna razón equivocas la marcación deseada.

☒ Observa que al realizar una llamada, se activan en el display las **Softkeys Labels** con las funciones que acostumbramos visualizar en otro tipo de aparatos telefónicos, las cuales son: **Espera** (retención de llamada), **Confer** (Conferencia), **Transfer** (Trasferencia de llamada) y **Descon** (Cortar llamada), mismas que puedes seleccionar para el apoyo de tus funciones.

CONTESTAR LLAMADAS

Al timbrar tu teléfono levanta el auricular ó presiona la tecla de **SPEAKER**.

☒ Observa que al contar con más de una llamada simultánea, las subsecuentes llamadas que ingresen a tu extensión ó que pretendas realizar, la puedes accesar seleccionándolas con las flechas de navegación y oprimiendo la tecla **OK** del aparato telefónico.


CAMBIO DE SPEAKER Y AURICULAR

De speaker a auricular.
Levanta el auricular.

De auricular a speaker.
Presiona **SPEAKER** y cuelga.

SELECCIÓN DE TIMBRADO

Tu puedes seleccionar el modo de timbrado dentro de una variedad de **8** opciones.

- 1) Sin descolgar el auricular presiona la tecla **MENU**

- 2) Busca la instrucción **Opciones y config.** con las flechas de navegación.
- 3) Presiona **Selecc.**
- 4) Seleccione **Opc. pant. y sonid.** con las flechas de navegación
- 5) Presione **Select**
- 6) Seleccione **Timbre personalizado..**
- 7) Presiona **cambiar**

- 8) Seleccione el patrón de timbre que desea escuchar (simplemente seleccione y escuche)
- 9) Cuando haya seleccionado el patrón de timbre oprima **Guardar**
- 10) Oprima la tecla **Atras** dos veces y posteriormente la tecla **Salir**
MUTE

- 1) Estando en conversación, presiona **MUTE** y el usuario que tienes en línea no escucha.

Para conversar nuevamente.

- 1) Presiona **MUTE**.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS (de una extensión a otra)

- 1) Teniendo en línea una llamada (ya sea que el emisor o receptor haya sido tu teléfono) pide a la persona que espere.
- 2) Presiona **Transfer** (observa que esta opción aparece en el display).
- 3) Marca el número a donde será transferida la llamada. Observa que para hacer más dinámica tu marcación al destinatario, aparece en el display las **Softkeys Labels** con las opciones: **Reg llam** (que te permite seleccionar un usuario del registro de llamadas recientes), **Contact**. (que te permite seleccionar un usuario de tu directorio personal), **Borrar** (para borrar el número marcado, si te equivocaste al digitar) y **Cancelar** (para cancelar la opción de transferencia de llamadas).
- 4) Permanece en la línea y anuncia la llamada, si no hay respuesta o se encuentra ocupada regresa a la llamada retenida seleccionando con la flecha de selección el indicador que parpadea.
- 5) Presiona **Terminar** (observa que esta opción aparece en el display).
- 6) Cuelga.
- 7) Si deseas cancelar ó anular la transferencia, oprime **Descon.** u oprime la tecla **Cancel** y regresarás a tu llamada inicial

☒ Únicamente las llamadas de otra extensión o número externo pueden ser transferidas a un número interno, no se pueden transferir las llamadas de un número externo a otro número externo.

CONFERENCIA DE LLAMADA

- 1) Levanta el auricular ó presiona **SPEAKER**.
- 2) Elabora la primera llamada y pide a la persona que espere.
- 3) Oprime **Confer.** (observa que esta opción aparece en el display).
- 4) Marca la extensión y espera a que contesten.
- 5) Presiona **Unirse**

- 6) y estarás en conferencia con las dos extensiones solicitadas.

☒ Recuerda que puedes tener cuatro personas en conferencia y estas pueden agregarse mediante la tecla **Agregar**.

☒ Observa que para hacer más dinámica tu marcación al destinatario, aparece en el display las **Softkeys Labels** con las opciones: **Reg llam** (que te permite seleccionar un usuario del registro de llamadas recientes), **Contact**. (que te permite seleccionar un usuario de tu directorio personal), **Borrar** (para borrar el número marcado, si te equivocaste al digitar) y **Cancelar** (para cancelar la opción conferencia).

RETENER LLAMADAS (extensión, conferencia o externa)

- 1) Presiona **Espera**
En este momento la llamada queda retenida y puedes efectuar cualquier otra operación.

☒ Si pones una llamada de conferencia en retención, las demás personas permanecen en conexión.

ENRUTAR LLAMADAS

En caso de **contar con la función programada:**

- 1) Desplácese con las flechas a la derecha ó hacia abajo para acceder a la etiqueta **Desvío Llam.**
- 2) Oprima la tecla **Selecc.** (Desvío de llamadas).
- 3) Introduzca el número de extensión a donde será desviada la llamada
- 4) Escuchara un doble tono que confirma el desvío a la par de aparecer en la parte superior izquierda de la pantalla un icono que indica que el teléfono está enrutado.

Para cancelar enrutamiento.

- 1) Desplácese con las flechas a la derecha ó hacia abajo para acceder a la etiqueta **Desvío Llam.**
- 2) Oprima la tecla **Selecc.** (Desvío de llamadas).
- 3) Y el enrutamiento será cancelado.

En caso de **no contar con la función programada:**

- 1) Marca ***2 + el número de la extensión** a donde serán enrutadas las llamadas
- 2) Espera el tono de confirmación y cuelga.

Para cancelar enrutamiento.

- 1) Solo marca **#2**, espera el tono de confirmación y cuelga.

ESTACIONAR LLAMADAS (Sólo en caso de tener programada la función)

Teniendo en línea la llamada indícale al usuario que tomaras la llamada en otra extensión.

- 1) Busca con las teclas de navegación la opción **Estacionar Llamada** en caso de tener la función previamente configurada.
- 2) Presiona la tecla **Selección**.
- 2) Espera tono de confirmación y cuelga.

Contestación de la llamada estacionada

- 1) Trasládate al teléfono donde se retomará la llamada que se encuentra estacionada.
- 2) Descuelga el auricular o presiona **SPEAKER**.
- 3) Marca **120 + No. de Extensión** donde fue estacionada la llamada.

Si escuchas un tono de error, la llamada estacionada ha sido recuperada por alguien o la persona que llamó colgó.

Recuerda que solo se utiliza para extensiones, no para números externos y que el estacionamiento se cancelará automáticamente después de **10 min.**

CAPTURA DE LLAMADAS POR GRUPO

- 1) Busca con las teclas de navegación la opción **Tomas Llamada**, si tienes programada la función en una de las teclas, ó digita **117**, si no tienes la función programada.
- 2) Tendrás la llamada en tu extensión.

Se podrá realizar la captura siempre y cuando se esté en un grupo de Captura.

DIRECTORIO PERSONAL

Adicionar un contacto nuevo



- 1) Oprime la tecla **CONTACTS**
- 2) Oprime la tecla **Nuevo** (observa que se obtiene digitando la tecla **Más** en el display)
- 3) Utilizando el teclado alfabéticamente escribe el nombre del contacto y el número de extensión o teléfono, al terminar oprime **Guardar**.
- 4) Suscesivamente oprime la tecla **Más** y posteriormente la tecla **Nuevo** para agregar otro contacto.

Acceso a los contactos



- 1) Oprime la tecla **CONTACTS**
- 2) Con las flechas de navegación selecciona el nombre que desees llamar
- 3) Oprime la tecla **Llamar** y tu conversación será establecida.
- 4) **¡LO NOVEDOSO!** Esta terminal cuenta con la facilidad de reconocimiento de voz, de tal forma basta solo con



oprimir la tecla **CONTACTS** y mencionar el nombre de la persona con la que desear comunicarte, tal como la escribiste y tu marcación se realizará de forma automática.

¿Como volver a reprogramar un contacto?



- 1) Oprime la tecla **CONTACTS**
- 2) Oprime la tecla **Editar** (observa que se obtiene digitando la tecla **Más** en el display)
- 3) Utilizando el teclado alfabéticamente reescribe el nombre del contacto y el número de extensión o teléfono, al terminar oprime Guardar.

Borrar contactos



- 1) Oprime la tecla **CONTACTS**
- 2) Oprime la tecla **Borrar** (observa que se obtiene digitando la tecla **Más** en el display)



Oprime la Tecla **PHONE** en todos los casos que quieras regresar a la pantalla normal del teléfono.

Puede guardar hasta 250 nombres y números de teléfono

REGISTRO DE LLAMADAS

Para verificar el registro de llamadas entrantes y salientes en tu teléfono:



- 1) Oprima las Tecla **CALL LOG**

- 2) En la pantalla aparecerá en la parte superior la leyenda **Reg Llam** lo que te permite acceder mediante las teclas de navegación al registro de las últimas llamadas perdidas, contestadas y realizadas.
- 3) Si queremos ver únicamente las llamadas recibidas que no fueron contestadas, oprimiendo las flechas de navegación a la derecha aparecerá en la parte superior de la pantalla la leyenda **Reg Llam <Perdida>** y con las flechas de navegación hacia arriba o hacia abajo podremos ver las llamadas entrantes que no fueron contestadas (si queremos ver los detalles de esta llamada como hora y fecha oprima la tecla **Detalles**).

Cuando tenga llamadas perdidas en su teléfono aparecerá la tecla **Call Log** en rojo y en la parte superior izquierda de su pantalla el número de llamadas perdidas con una **X**.

- 4) Si queremos ver únicamente las llamadas recibidas que si fueron contestadas, oprimiendo las flechas de navegación a la derecha aparecerá en la parte superior de la pantalla la leyenda **Reg Llam <Contestada>** y con las flechas de navegación hacia arriba o hacia abajo podremos ver las llamadas entrantes que si fueron contestadas (si queremos ver los detalles de esta llamada como hora y fecha oprima la tecla **Detalles**)
- 5) Si queremos ver únicamente las llamadas realizadas, oprimiendo las flechas de navegación a la derecha aparecerá en la parte superior de la pantalla la leyenda **Reg Llam <Saliente>** y con las flechas de navegación hacia arriba o hacia abajo podremos ver las llamadas realizadas (si queremos ver los detalles de esta llamada como hora y fecha oprima la tecla **Detalles**)

Borrado de su registro de llamadas

Para borrar los registros de llamadas tanto entrantes como salientes ó perdidas:



- 1) Oprima la tecla **CALL LOG**
- 2) Seleccione el tipo de llamadas a borrar
- 3) Oprima la tecla **Más**
- 4) Oprima la Tecla **Bor todo** y aparecerá en la pantalla una pregunta de confirmación de borrar todas las llamadas
- 5) Oprima nuevamente la tecla **Bor todo** y los registros serán borrados

También existe la opción de borrar las llamadas una por una, para ello:

- 1) Oprima la tecla **Más** y oprima la tecla **Borrar** dos veces y se borrarán uno a uno los registros de las llamadas

📖 Recuerde que para regresar a la pantalla principal cuando se encuentre dentro de cualquier menú, solo necesita oprimir la tecla



Otras opciones del registro de llamadas

Observe que al revisar el registro de llamadas mediante la



tecla **Call Log** CALL LOG, aparecen, además de las opciones de borrado antes mencionadas, las posibilidad de llamar al destinatario que generó dicho registro, simplemente oprimiendo la tecla **Llamar**, con lo cual usted no tendrá que digitar el número de extensión nuevamente.

También usted puede incluir dicho registro en su directorio de personal de contactos, oprimiendo la tecla **+Contac**.

REMARCAR (Ultimo número marcado)

1) Presiona la tecla **Remarca** o digita *9.



2) Ó entra a tu registro de llamadas CALL LOG y simplete oprime **Llamar**.

IGNORAR UNA LLAMADA ENTRANTE

Presione la tecla **Ignorar** para detener el timbre de una llamada entrante que no se desea atender.

APAGAR LA LUMINOSIDAD DE TU APARATO

Simplemente oprime la tecla  y podrás apagar la luminosidad de tu diplay.

📖 Como protección a tu pantalla, podrás apreciar el escudo de nuestra Institución.

ASESORIA COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
TELEFONÍA DIGITAL
CENTRO DE CAPACITACIÓN TELEFÓNICA
Ext. 22835 (CCTEL)
CORREO DE VOZ: 25551
Email captelef@ipn.mx
<http://www.telefonia.dcy.c.ipn.mx/>