



MANUAL DEL USUARIO DE SUTIL (v2.10)

Impreso el miércoles, 6 de abril de 2011 a las 11:46:40.

Este manual consta de 21 páginas, 4131 palabras y 3 imágenes.

Referencia Aplicación: DSL108

Índice de contenido

1.- Introducción.....	5
2.- Operaciones ejecutables desde un terminal telefónico conectado a una extensión.....	7
2.1.- Funciones de captura de llamadas.....	9
2.1.1.- Capturar una llamada interna a una extensión.....	9
2.1.2.- Capturar una llamada interna a nuestro propio grupo.....	9
2.1.3.- Capturar una llamada de cualquier tipo a nuestro propio grupo.....	9
2.1.4.- Capturar una llamada externa o de un script a una extensión.....	9
2.1.5.- Capturar una llamada externa o de un script a nuestro propio grupo...	9
2.1.6.- Capturar una llamada externa o de un script a cualquier extensión..	9
2.2.- Gestión de memorias.....	11
2.2.1.- Marcar memoria de extensión.....	11
2.2.2.- Grabar memoria de extensión.....	11
2.2.3.- Marcar memoria de grupo.....	11
2.2.4.- Grabar memoria de grupo.....	11
2.2.5.- Marcar memoria del sistema.....	11
2.3.- Consulta y asignación de información sobre extensiones.....	12
2.3.1.- Asignar número de extensión lógica (LOGIN).....	12
2.3.2.- Desasignar número de extensión lógica (LOGOUT).....	12
2.3.3.- Consultar el número lógico de la extensión propia.....	12
2.3.4.- Consultar nombre de la extensión.....	12
2.3.5.- Grabar el nombre de la extensión.....	13
2.3.6.- Consultar la última extensión que nos ha llamado.....	13
2.4.- Funciones de desvío de llamada.....	14
2.4.1.- Activar desvío de llamada.....	14
2.4.2.- Desactivación de desvío de llamada.....	14
2.5.- Funciones de gestión de buzones vocales:.....	15
2.5.1.- Escuchar los mensajes grabados en nuestro buzón.....	15
2.5.2.- Escuchar los mensajes grabados en otro buzón.....	15
2.5.3.- Grabar mensaje de bienvenida de nuestro buzón de voz.....	15
2.5.4.- Dejar un mensaje a un buzón concreto.....	15
2.6.- Gestión de mensajes de usuario:.....	16
2.6.1.- Función de escuchar un mensaje de usuario.....	16
2.7.- Funciones de reserva de extensiones y líneas:.....	17
2.7.1.- Reserva de extensión.....	17
2.7.2.- Reserva de línea exterior.....	17

2.7.3.- Función de desactivar reserva de extensión.....	18
2.7.4.- Función de desactivar reserva de línea exterior.....	18
2.8.- Funciones de mantenimiento:.....	19
2.8.1.- Consultar el número físico de la extensión propia.....	19
2.9.- Funciones varias:.....	20
2.9.1.- Rellamada.....	20
2.9.2.- Cambiar estado de extensión a "Trabajo entre llamadas" (Back Office).....	20
2.9.3.- Cambiar estado de extensión a "Inactivo".....	20
2.9.4.- Función de acceso a megafonía.....	20
2.9.5.- Grabación de conversación.....	21
2.9.6.- Pasar llamada a una extensión o grupo sin esperar.....	21
2.9.7.- Ejecutar script de usuario.....	21

1.- Introducción.

SUTIL es un sistema de telefonía computarizada totalmente autónomo. Hace todas las funciones de una centralita telefónica de cualquier tipo, por lo que puede utilizarse en cualquier entorno donde podría funcionar una centralita.

Pero, además de ello, SUTIL puede realizar otras muchísimas funciones. Prácticamente cualquier labor que tenga que ver con automatizar procesos telefónicos.

SUTIL se puede aplicar principalmente en estos 7 entornos:

- Como centralita de empresa. Añade innumerables ventajas: grabar conversaciones, operadora virtual, etc.
- En entornos de telefonía de coste añadido 80x. Es la plataforma ideal en estos entornos.
- En contact-centers y call-centers. La mejor solución tecnológica para este tipo de entornos.
- En hoteles, residencias, hospitales, etc. Es la plataforma ideal para estos entornos, permite buzones para cada habitación, gestión inteligente del centro a través del teléfono, etc.
- Como sistema de enrutamiento masivo de llamadas: Gestión de tarjetas pre-pagos, pasarelas de llamadas, etc.
- En Centros de negocio. Permite una gestión inteligente de las empresas albergadas.
- Como plataforma de respuesta automatizada IVR. Funcionando de forma independiente o conectado a una centralita mayor puede proporcionar información de bases de datos a cualquier llamante.

Sutil permite definir Extensiones Lógicas, de forma que pueden autenticarse en una extensión física o en un número de teléfono. Esto permite que un operador/a trabaje un día en su casa, otro día trabaje en una extensión física y otro día en otra extensión física, pero que en cualquier caso podemos obtener información de toda la actividad de esa extensión lógica, independientemente de que haya estado autenticada en distintos sitios.

Sutil también nos permite asignar un scripts a una extensión lógica, de forma que al llamar a esa extensión lógica nos respondera ese script.

De esta forma cuando llamamos a una extensión logica, Sutil, según proceda, llama a una extensión física, si es necesario llama a un número de teléfono o nos responde un script.

Sutil define las llamadas como Entrante, Saliente o Interna, tanto a bajo nivel como a alto nivel.

Como bajo nivel entendemos el nivel físico, es decir cuando sutil llama a un número de teléfono es una llamada Saliente, cuando Sutil recibe una llamada de teléfono es una llamada entrante y cuando desde una extensión física se llama a otra extensión física es una llamada interna.

Como alto nivel entendemos el nivel lógico, es decir cuando Sutil llama a una extensión que esta autenticada en un número de teléfono, esa llamada a alto nivel es interna, ya que se trata de una llamada a una extensión, sin embargo a bajo nivel es una llamada saliente.

Igualmente si Sutil recibe una llamada desde un número de teléfono que esta asignado a una extensión lógica, a alto nivel se considera una llamada interna, ya que proviene de una extensión, y a bajo nivel es una llamada entrante.

Sutil nos permite listar las llamadas filtrándolas por entrantes, salientes o internas tanto a bajo nivel como a alto nivel. De esta forma podemos, por ejemplo, listar todas las llamadas salientes a bajo nivel para comprobar la factura de nuestro operadora de telefonía, o listar todas las llamadas salientes a alto nivel a una extensión para comprobar todas las veces que hemos llamado a esa extensión lógica.

2.- Operaciones ejecutables desde un terminal telefónico conectado a una extensión.

SUTIL permite controlar muchas de sus funciones desde un teléfono cualquiera conectado a una extensión local de SUTIL, desde un teléfono VoIP o un SoftPhone conectados a Sutil o desde una extensión virtual autenticada en un número exterior.

Todas estas funciones, vienen definidas mediante un código por defecto, aunque son totalmente configurables según sus necesidades.

En general para ejecutar cualquiera de estas funciones debemos marcar el código oportuno teniendo tono de marcar, ya sea porque acabemos de descolgar la extensión o teniendo una llamada retenida.

En el caso de las SoftExtension debemos marcar antes la tecla R, para que nos aparezca el tono de marcar.

Cuando estamos conectados con otra extensión o con una llamada entrante o saliente directamente, si pulsamos la tecla R retenemos la llamada, al llamante se le pone música de espera y a nosotros nos aparece un tono de marcado.

Teniendo una llamada retenida, podemos realizar otra llamada (tanto a otra extensión como a un número externo).

En los casos de que todavía no hemos marcado ningún número, o lo tenemos a medio marcar, o ya esta sonando la extensión o número externo al que hemos llamado, si pulsamos la tecla R, recuperamos la llamada que teníamos retenida y se aborta la llamada a la extensión o al número externo.

En los casos de que todavía no hemos marcado ningún número, o lo tenemos a medio marcar, si colgamos, se cuelga la llamada que tuviéramos retenida.

En el caso de haber llamado a una extensión (Tanto interna como externa), si colgamos cuando ya esta sonando la extensión a la que hemos llamado, pero antes de que descuelgue, la llamada entrante se queda sonando directamente en la extensión, de forma que a la llamada entrante se le pone tono de llamando y a la extensión el tono de sonando se le cambia de interno a externo.

En el caso de haber llamado a un número externo, si colgamos cuando ya se ha realizado la llamada saliente, pero antes de que descuelgue el destino al que hemos llamado, se cuelgan tanto la llamada entrante como la saliente.

Una vez que ya estamos conectados con la extensión o número externo al que hemos llamado:

- Si pulsamos la tecla R la llamada con la que estábamos conectados pasa a estar retenida y recuperamos la llamada que teníamos retenida.
- Si colgamos le pasamos la llamada que teníamos retenida a esta extensión o número externo
- Si pulsamos la tecla R y * nos unimos los tres en un salón, pudiendo mantener una conversación simultanea.

- Si pulsamos R y # colgamos la llamada con la estabamos conectados y recuperamos la llamada que teníamos retenida, esto es útil en los casos que al llamar a un número externo (fijo o móvil) nos sale un contestador automático, y si queremos llamar a otro número tenemos antes que colgar esta llamada.

Opcionalmente podemos configurar Sutil (ver Manual del Administrador de Sutil) para que en algunas extensiones podamos realizar un Mute con ayuda de la tecla R, en este caso el comportamiento de Sutil es el siguiente:

Cuando estamos conectados con otra extensión o con una llamada entrante o saliente directamente, y no tenemos retenida ninguna otra llamada, si pulsamos la tecla R realizamos un mute, nosotros seguimos escuchando a nuestro interlocutor, pero él no nos oye. Si volvemos a pulsar la tecla R, retenemos la llamada, al llamante se le pone música de espera y a nosotros nos aparece un tono de marcado. En todos los demás casos el funcionamiento es el indicado anteriormente para la configuración normal.

En el caso de extensiones VoIP y extensiones externas (tanto móviles como líneas fijas) podemos simular la tecla R pulsando ***0** .

En el caso de extensiones VoIP y extensiones externas (tanto móviles como líneas fijas) podemos simular que colgamos pulsando ***#1** , esto es útil en extensiones externas en líneas fijas analógicas, ya que al colgar estas extensiones, el cuelgue no se recibe en Sutil hasta pasado un tiempo considerable que depende de la operadora de esa línea (entre 60 y 90 seg), y con este comando le podemos indicar a Sutil, de forma inmediata, que vamos a colgar.

2.1.- Funciones de captura de llamadas.

Aquí se incluyen todas las operaciones posibles para “repescar” cualquier llamada (tanto interna como externa como proveniente de un script) que se encuentre sonando en una extensión.

2.1.1.- Capturar una llamada interna a una extensión.

Código por defecto: *73 + número de extensión

Si se está produciendo una llamada de origen interno en alguna extensión, esta llamada puede ser “repescada” fácilmente marcando este código de función seguido del nº de extensión.

2.1.2.- Capturar una llamada interna a nuestro propio grupo.

Código por defecto: *74

Si nuestra extensión se encuentra dentro de un grupo, con este código de función, podemos “repescar” una llamada, de origen interno, que se este produciendo en cualquier extensión de nuestro grupo.

2.1.3.- Capturar una llamada de cualquier tipo a nuestro propio grupo.

Código por defecto: *75

Si nuestra extensión se encuentra dentro de un grupo, con este código de función, podemos “repescar” una llamada, de cualquier tipo, que se este produciendo en cualquier extensión de nuestro grupo.

2.1.4.- Capturar una llamada externa o de un script a una extensión.

Código por defecto: *77 + número de extensión

Si se está produciendo una llamada de origen externo o proveniente de un script en alguna extensión, esta llamada puede ser “repescada” fácilmente marcando este código de función seguido del nº de extensión.

2.1.5.- Capturar una llamada externa o de un script a nuestro propio grupo.

Código por defecto: *78

Si nuestra extensión se encuentra dentro de un grupo, con este código de función, podemos “repescar” una llamada, de origen externo o proveniente de un script, que se este produciendo en cualquier extensión de nuestro grupo.

2.1.6.- Capturar una llamada externa o de un script a cualquier extensión.

Código por defecto: *79

Con este código de función, podemos “repescar” cualquier llamada, de origen externo o proveniente de un script, que esté sonando en cualquier extensión de SUTIL.

2.2.- Gestión de memorias.

Este grupo de funciones las usaremos para poder gestionar aquellos números que más usamos o queremos almacenar en SUTIL.

2.2.1.- Marcar memoria de extensión.

Código por defecto: *97 + número de la memoria (2 cifras)

Con esta función, marcaremos el número que tengamos grabado en la memoria de la extensión en la que nos encontremos.

2.2.2.- Grabar memoria de extensión.

Código por defecto: *#97 + nº de memoria (2 cifras) + nº de teléfono + #

Lo usaremos para grabar un número en la memoria de la extensión en la que nos encontremos.

2.2.3.- Marcar memoria de grupo.

Código por defecto: *98 + número de la memoria (2 cifras)

A diferencia de la situación anterior, en este caso, marcaremos el número que tengamos grabado en la memoria del grupo en la que esté incluida la extensión en la que nos encontramos. Estas memorias sólo podrán ser utilizadas por aquellas extensiones que pertenecen al grupo en cuestión.

2.2.4.- Grabar memoria de grupo.

Código por defecto: *#98 + nº de memoria (2 cifras) + nº de teléfono + #

Grabaremos un número en la memoria del grupo.

2.2.5.- Marcar memoria del sistema.

Código por defecto: *99 + número de la memoria (2 cifras)

Con esta función, marcaremos cualquier memoria del sistema. Al ser una memoria del sistema, estas podrán ser marcadas desde cualquier extensión de SUTIL, pertenezcan al grupo que pertenezcan.

2.3.- Consulta y asignación de información sobre extensiones.

Ahora pasaremos a definir las posibilidades de SUTIL en cuanto a la información de las extensiones.

2.3.1.- Asignar número de extensión lógica (LOGIN).

Código por defecto: *28 + número de extensión.

Con esta función, podremos asignar a cualquier extensión el número de extensión lógica que deseemos.

Un ejemplo práctico sería el siguiente: Supongamos que Juan (extensión n ° 21), que trabaja por las mañanas, y Fernando (extensión n ° 22) que lo hace por las tardes, comparten una extensión física. Esta función permitiría que ambos usaran la misma extensión física pero con su número de extensión lógica. Juan, cuando llegara por las mañanas, se logearía con su número de extensión (21) mientras que Fernando (22) haría lo mismo por las tardes. Así, ambos podrían trabajar con la misma extensión física pero cada uno con su número de extensión propio.

2.3.2.- Desasignar número de extensión lógica (LOGOUT).

Código por defecto: *29 + número de extensión.

Usando esta función, desasignaremos el número de extensión.

En el caso del ejemplo anterior, Juan, cuando termine su jornada, desasignaría su extensión (21); quedando esta extensión deshabilitada hasta que alguien se logee de nuevo. Mientras esté deshabilitada la extensión, nadie podrá realizar ni recibir llamadas.

2.3.3.- Consultar el número lógico de la extensión propia.

Código por defecto: *22.

Con esta función averiguamos el número de extensión lógica en la que nos encontramos.

Si Juan marcara en su extensión este código, SUTIL le diría que su extensión es la 21.

2.3.4.- Consultar nombre de la extensión.

Código por defecto: *25 + número de extensión.

Si usamos esta función, la extensión nos devolverá el nombre del usuario que se encuentre logeado en dicha extensión. Lógicamente, esto se producirá cuando dicho nombre haya sido grabado en la extensión previamente.

2.3.5.- Grabar el nombre de la extensión.

Código por defecto: *#25

Grabamos el nombre que deseemos en la extensión. La centralita nos pedirá que grabemos nuestro nombre. El nombre grabado es utilizado en combinación con la función de saber quien nos ha llamado (*24) y la función de consultar nombre de usuario (*25).

2.3.6.- Consultar la última extensión que nos ha llamado.

Código por defecto: *24

Esta es una opción muy útil. La usaremos para aquellas llamadas internas que cuando nos llaman y no atendemos dicha llamada, podemos saber quien nos ha llamado pulsando este código.

Sutil nos reproducirá tanto el número de la extensión como el nombre de la extensión en caso de haberlo grabado con la función *Grabar el nombre de la extensión* (*#25).

2.4.- Funciones de desvío de llamada.

Una de las muchas posibilidades de SUTIL es la del desvío de llamadas. Con esta utilidad, podríamos desviar cualquier llamada que se estuviera produciendo en nuestra extensión al número o extensión que deseásemos.

2.4.1.- Activar desvío de llamada.

Código por defecto: *51 + número a donde me desvían las llamadas + "#"

Activaríamos el desvío al número exterior o extensión que quisiésemos. Si se hace correctamente, después de marcar, SUTIL nos transmitirá un mensaje en el que nos dice a cuál número hemos desviado nuestra extensión.

Por ejemplo:

*51 245 # Indica que todas las llamadas que se produzcan en mi extensión, serán desviadas a la extensión 245.

*51 656123456 # Indica que todas las llamadas a mi extensión, serán desviadas al número 656123456.

2.4.2.- Desactivación de desvío de llamada.

Código por defecto: *52

Desactivamos cualquier desvío que hayamos programado en nuestra extensión. Cuando realizamos dicha operación, escucharemos un mensaje avisando de la desactivación del desvío de llamada.

2.5.- Funciones de gestión de buzones vocales:

SUTIL dispone de un sistema interno de mensajería vocal. Los buzones de SUTIL están identificados por un número de 0 a 999.999. Los buzones 0 a 9.999 están reservados para estar asociados a las extensiones de igual número. Los buzones 10.000 en adelante pueden ser creados a través de comandos script o desde el cliente SUTIL.

Cuando alguien nos deja un mensaje de voz en el buzón de nuestra extensión, lo detectamos fácilmente, ya que cuando descolgamos nuestra extensión, nos da un pitido, lo que significa que tenemos un mensaje.

2.5.1.- Escuchar los mensajes grabados en nuestro buzón.

#

Al pulsar la tecla definida, entraremos en un menú donde podremos escuchar los mensajes grabados en el buzón vocal de nuestra extensión.

2.5.2.- Escuchar los mensajes grabados en otro buzón.

Código por defecto: *41 + número de buzón + #

Nos permite escuchar los mensajes grabados en cualquier buzón. Nos pedirá la clave del buzón para poder hacerlo.

2.5.3.- Grabar mensaje de bienvenida de nuestro buzón de voz.

Código por defecto: *42

Con esta función, dejaríamos un mensaje de bienvenida en la extensión en la que nos encontremos. Cuando marcamos el código, la centralita nos pedirá que grabemos el mensaje después de la señal.

2.5.4.- Dejar un mensaje a un buzón concreto.

Código por defecto: *48 + número de buzón + #

Con esta función, dejaremos un mensaje en el buzón indicado, sin llamar a ninguna extensión.

2.6.- Gestión de mensajes de usuario:

Disponemos de comandos para grabar y escuchar mensajes que posteriormente se pueden reproducir desde un script.

Estos ficheros de sonido se graban en \Sutil\WavFiles\Num y tienen el formato nnn.wav, donde nnn es el número del mensaje.

Podemos reproducir uno de estos mensajes desde un script, con ayuda del comando PLAYFILE, por ejemplo para reproducir el mensaje de usuario 222 debemos indicar:

```
PLAYFILE 0 Num\222.wav 0
```

2.6.1.- Función de escuchar un mensaje de usuario.

Código por defecto: *32 + número de mensaje (3 cifras)

Con esta función, escucharemos el mensaje de sistema que le indiquemos.

2.7.- Funciones de reserva de extensiones y líneas:

Una más de las herramientas de SUTIL es la referente a la reserva de líneas y extensiones.

2.7.1.- Reserva de extensión.

Esta opción, se encuentra disponible siempre que llamemos a alguien y se encuentre ocupado en ese momento. En este caso, SUTIL, nos emite un mensaje donde nos dice que el interlocutor se encuentra ocupado, y si pulsamos "#" realizamos una reserva de esa extensión.

Esta reserva de extensión significa que, SUTIL, cuando esta extensión quede libre, nos avisará haciendo sonar nuestra extensión. Si descolgamos en ese momento nuestra extensión, SUTIL comenzará a llamar a la otra extensión que habíamos reservado previamente.

Veamos un ejemplo para clarificar esta opción:

Juan se encuentra en una reunión, y pone su extensión en modo "no molestar".

Mientras se encuentra reunido, Jesús y Fernando, cada uno desde su extensión, tratan de hablar con él, pero SUTIL les indica que esta ocupado. Como SUTIL le da la opción de

reservar la extensión, ambos activan la opción pulsando "#" y quedan a la espera. En el momento en el que pulsan "#" para activar la reserva, SUTIL les devuelve un mensaje diciéndoles que la reserva de extensión ha sido activada.

Cuando Juan termina la reunión y activa de nuevo su extensión, lo que ocurre es que en ese momento, los teléfonos de Jesús y Fernando comienzan a sonar. Jesús descuelga su teléfono antes y entonces el de Fernando deja de sonar. Al mismo tiempo, cuando Jesús descuelga su extensión, la extensión de Juan empieza a sonar como si lo estuviera llamando Jesús.

Cuando termina la conversación entre Juan y Jesús, empieza a sonar el teléfono de Fernando. Cuando lo coge Fernando, empieza a sonar el de Juan.

Nota: Una sola extensión no puede pedir que varias extensiones la llamen (siempre se queda la última). Por ejemplo, no puedo pedir que Jesús, Santi y Fernando me llamen a mi automáticamente cuando queden libres.

2.7.2.- Reserva de línea exterior.

Aparte de poder reservar una extensión podemos hacer lo propio con las líneas exteriores. El funcionamiento es idéntico al caso anterior sólo que en vez de referirnos a extensiones, nos referimos a líneas exteriores.

Lo veremos mucho más claro con un ejemplo:

Supongamos que Juan, quiere salir por una línea exterior en concreto, pero cuando marca el número para salir por esa línea, SUTIL le indica que está ocupada y si desea reservarla que pulse "#".

Al pulsar “#” para reservar la línea, SUTIL le indicará que marque el número al que desea llamar seguido de “#”.

Así, Juan, que quería llamar al número 612123456, deberá pulsar “#” para reservar la línea exterior, y cuando SUTIL se lo pida, marcar el número 612123456 seguido de “#”.

Con esto conseguimos que cuando esa línea exterior se quede libre, SUTIL le avisaría haciendo sonar la extensión de Juan. Cuando éste descuelgue, SUTIL le indicará que pulse “#” si desea llamar, y pulsándola, llamaría directamente al número que marcó anteriormente.

2.7.3.- Función de desactivar reserva de extensión.

Código por defecto: *71

Con esta opción desactivamos la opción de reserva de extensión que hubiésemos activado anteriormente.

2.7.4.- Función de desactivar reserva de línea exterior.

Código por defecto: *72

Exactamente igual que la opción anterior sólo que para líneas exteriores.

2.8.- Funciones de mantenimiento:

Aquí vamos a ver aquellas funciones útiles para el buen mantenimiento de SUTIL.

2.8.1.- Consultar el número físico de la extensión propia.

Código por defecto: *81

Al marcar el código, SUTIL nos devuelve una información que indica el número físico de dicha extensión, este comando se puede ejecutar incluso en una extensión en la que no haya en ese momento autenticada ninguna extensión lógica.

2.9.- Funciones varias:

Estas funciones, sin pertenecer a un grupo en especial, son muy útiles en SUTIL.

2.9.1.- Rellamada.

Código por defecto: **

Con esta función realizamos la repetición del último número marcado en nuestra extensión.

2.9.2.- Cambiar estado de extensión a "Trabajo entre llamadas" (Back Office).

Código por defecto: *10

Esta opción cambia el estado de la extensión a "Trabajo entre llamadas", si la extensión ya se encuentra en este estado lo cambia a "Activo".

En este estado se pueden realizar llamadas tanto internas como salientes.

Cuando se llama a una extensión que esta en estado "Trabajo entre llamadas" Sutil responde:

"El interlocutor esta ocupado, pulse # para activar la reserva de extensión, pulse * para dejar un mensaje".

La opción de dejar mensaje solo se indica si en ese momento esta disponible el buzón de voz de la extensión.

2.9.3.- Cambiar estado de extensión a "Inactivo".

Código por defecto: *11

Esta opción cambia el estado de la extensión a "Inactivo", si la extensión ya se encuentra en este estado lo cambia a "Activo".

En este estado se pueden realizar llamadas tanto internas como salientes.

Cuando se llama a una extensión que esta en estado "Inactivo" Sutil responde:

"Esta extensión esta en No molestar, pulse # para activar la reserva de extensión, pulse * para dejar un mensaje".

La opción de dejar mensaje solo se indica si en ese momento esta disponible el buzón de voz de la extensión.

2.9.4.- Función de acceso a megafonía.

Código por defecto: *13 + sistema de megafonía de salida (1 cifra)

Al marcar este código reproducimos SUTIL a través de la salida de altavoces.

2.9.5.- Grabación de conversación.

Código por defecto: *15

Activando esta función, grabamos la conversación que se produzca a continuación.

El uso de dicha función es muy simple. Antes de llamar al exterior o a una extensión usamos la función. Luego colgamos y la próxima llamada que realicemos será grabada. Se puede grabar cualquier conversación, es decir, tanto para llamadas externas como entre extensiones. La función tiene que ser activada cada vez que se quiera grabar una conversación, ya que se desactiva automáticamente al terminar la conversación.

También se puede usar esta función cuando retenemos a otra persona, dándole al código y luego volviendo a recuperar la llamada.

2.9.6.- Pasar llamada a una extensión o grupo sin esperar.

Código por defecto: *12 + número de extensión o grupo.

Pasa la llamada a la extensión o grupo indicado, sin esperar. Si la transferencia no tiene éxito, la llamada volverá a sonar en esta extensión.

Para utilizar esta función debemos retener (pulsando la tecla R) la llamada entrante, marcar este código y el número de extensión o grupo al que queremos pasar la llamada y colgar directamente.

2.9.7.- Ejecutar script de usuario.

Código por defecto: *14

Ejecuta un script que se puede definir, para más información sobre este comando consulte con el Administrador de Sutil o contacte con Grupoei.