



breakfree  
with a software based PBX for Windows



# Manual de Extensión

Asistente 3CX, Portal de usuario,  
Códigos de marcación & correo de  
voz para Central Telefónica 3CX

Versión 7.1

Derechos Reservados 2006-2009, 3CX Ltd.

<http://www.3cx.com>

E-mail: [info@3cx.com](mailto:info@3cx.com)

La información de este documento esta sujeta a cambios sin previo aviso. Las empresas, nombres, y datos utilizados en los ejemplos son ficticios si no se hace mención de lo contrario. Ninguna parte del documento puede ser reproducida o transmitida bajo ninguna forma o medio, electrónico o mecánico, para ningún propósito, sin la expresa autorización escrita de 3CX Ltd.

Central telefónica 3CX para Windows es copyright de 3CX Ltd.

3CX es una marca registrada, Central telefónica 3CX para Windows y el logo de 3CX son marcas registradas de 3CX Ltd. en Europa, Estados Unidos y otros países.

Versión 7.1 – Última actualización 18 Febrero 2009



# Tabla de Contenido

|  |    |
|--|----|
| Introducción a Central Telefónica 3CX .....              | 7  |
| Qué es Central telefónica 3CX para Windows?.....         | 7  |
| Beneficios para un usuario de extensión .....            | 7  |
| El asistente 3CX .....                                   | 9  |
| Introducción .....                                       | 9  |
| Instalando el asistente 3CX.....                         | 9  |
| Requerimientos del sistema .....                         | 9  |
| Ejecutando la instalación .....                          | 10 |
| Configurando el asistente 3CX.....                       | 10 |
| Usando el asistente 3CX .....                            | 10 |
| Llamadas.....  | 11 |
| Extensiones .....  | 12 |
| Colas .....  | 12 |
| Iniciando sesión en una cola de llamadas .....           | 12 |
| Especificando el estado de No Disponible/Disponible..... | 13 |
| Opciones Generales.....                                  | 13 |
| Notificaciones.....                                      | 14 |
| Ver.....   | 14 |
| Filtrado de llamadas .....                               | 14 |
| Correo de Voz.....                                       | 15 |
| Introducción .....                                       | 15 |
| Recogiendo correo de voz a través del teléfono.....      | 15 |
| Recibiendo correo de voz en su buzón de email .....      | 16 |
| El Portal de Usuario.....                                | 17 |
| Introducción .....                                       | 17 |
| Iniciando Sesión.....                                    | 17 |
| Opciones de Extensión.....                               | 17 |
| Opciones de Correo de Voz .....                          | 18 |
| Autenticación SIP .....                                  | 18 |
| Reglas de Desvío .....                                   | 19 |
| Configure su estado.....                                 | 20 |

|  |    |
|--|----|
| El teléfono 3CX VOIP .....                               | 23 |
| Introducción .....                                       | 23 |
| Descarga y Documentación .....                           | 23 |
| Códigos de Marcación .....                               | 24 |
| Introducción .....                                       | 24 |
| Recoger llamada.....                                     | 24 |
| Parqueo de llamada.....                                  | 24 |
| Correo de Voz .....                                      | 25 |
| Especificando el estado No disponible / disponible ..... | 25 |
| Iniciando sesión en las colas de llamadas .....          | 25 |
| Intercomunicador .....                                   | 25 |
| Conferencia.....   | 27 |
| Introducción .....                                       | 27 |
| Creando una llamada en conferencia .....                 | 27 |



## Introducción a Central Telefónica 3CX

### Qué es Central telefónica 3CX para Windows?

La Central Telefónica 3CX es una central IP basada en software que reemplaza una central tradicional o sistema telefónico. Central telefónica 3CX envía las llamadas como paquetes de datos sobre la red de datos en vez de la red telefónica tradicional. Los teléfonos comparten la red con los computadores y por ende no se requiere cableado telefónico separado.

Con el uso de una pasarela VOIP, se puede conectar líneas telefónicas existentes a la central IP y de esta manera hacer y recibir llamadas a través de las líneas normales PSTN.

### Beneficios para un usuario de extensión

Central telefónica 3CX ofrece varios beneficios a los usuarios del sistema:

- Habilidad para responder y hacer llamadas desde cualquier parte, incluso fuera de la oficina
- Fácil administración de extensión usando un navegador
- Habilidad de rápidamente ver la presencia (estado de la extensión) de otros usuarios
- Habilidad de ver el estado de las líneas entrantes
- Habilidad de ver los números de las personas que llaman que están en la cola
- Habilidad de recibir su correo de voz y faxes en su buzón de email
- Desviar llamadas basado en el ID de persona que llama o ID de llamada, hora y tipo de llamada
- Abrir rápidamente llamadas perdidas
- Visualizar una lista de números de extensión actualizada automáticamente
- Transferir llamadas entrantes a cualquier usuario con unos pocos clics del ratón



## El asistente 3CX

### Introducción

El asistente 3CX es una utilidad compacta que le permite fácilmente administrar su extensión con unos pocos clics del ratón, en vez de a través de una complicada y limitada interfaz telefónica.

El asistente 3CX no es un teléfono. Puede funcionar al mismo tiempo con un teléfono IP existente de hardware o de software o incluso un teléfono análogo. Las llamadas son hechas y respondidas en su teléfono existente. El asistente 3CX provee las siguientes funciones:

1. **Ventana de llamada** : cuando hay una llamada entrante, una pequeña ventana de dialogo aparecerá, la cual le permite rechazar una llamada o trasferirla a otra persona o a correo de voz, con un solo clic o usando arrastrar y soltar.
2. **Fácil transferencia / parqueo de llamada** : cuando se esta en una llamada, se puede transferir o parquear una llamada con unos pocos clics del ratón, sin necesidad de aprenderse códigos de marcación y sin necesidad de procedimientos de transferencia en el teléfono.
3. **Detección de presencia** : se muestra el estado de otras extensiones, permitiéndole así evitar llamadas o trasferencias innecesarias a colegas.
4. **Clic para llamar** : haga llamadas con un solo clic del ratón. Haga doble clic sobre una extensión para llamar a la persona o ingrese un número con su teclado. La llamada será conectada y su teléfono timbrará.
5. **Monitoreo de colas** : vea el estado de colas de las que se es miembro. Se verán las personas que llaman que están esperando en la cola y será capaz de tomar una llamada de la cola.

El asistente 3CX mostrará diferentes informaciones basado en si se es un usuario normal, un supervisor de departamento o un administrador de la empresa. En el modo de supervisor de departamento se verá las llamadas de cualquiera de los miembros de ese departamento. En modo administración se verá la información de la empresa completa. Estos privilegios son configurados por el administrador de la central telefónica.

### Instalando el asistente 3CX

#### Requerimientos del sistema

- Windows XP, Vista o superior
- .NET 2.0 framework o superior. La mayoría de instalaciones Windows tienen esto ya instalado. Revíselo dirigiéndose al panel de control > Agregar/Quitar Programas. Si no esta instalado, el más reciente .NET framework puede ser descargado desde el sitio web de Microsoft en: <http://msdn.microsoft.com/en-us/netframework/>

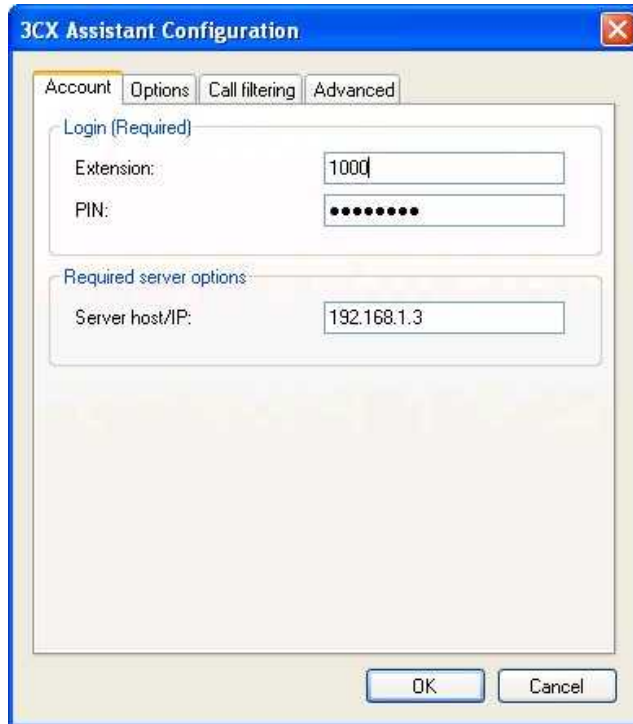
## Ejecutando la instalación

1. Descargue el asistente 3CX aquí:

[http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup\\_71.exe](http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup_71.exe)

2. Ejecute el archivo de instalación y siga las instrucciones del asistente.

## Configurando el asistente 3CX



### Pantalla 1 – Configuración de asistente 3CX

La primera vez que se abre el asistente 3CX, se deben ingresar los detalles de su extensión:

1. En la sección de inicio de sesión, ingrese su número de extensión y su número de pin de correo de voz (por defecto el PIN es el número de su extensión). Se puede cambiar esto desde el menú de correo de voz o desde el portal de usuario.
2. En la sección de opciones de servidor, especifique la IP de la máquina de Central Telefónica 3CX. Luego haga clic en OK.

## Usando el asistente 3CX

La ventana del asistente 3CX esta dividida en 3 secciones: llamadas, extensiones y colas.

## Llamadas



La sección de llamadas muestra todas las llamadas activas, divididas en:

- Llamadas personales – muestra las llamadas activas en la que se es parte
- Llamadas externas – muestra las llamadas externas que están siendo hechas en el sistema (requiere privilegios de administración)
- Llamadas en cola – muestra las personas que llaman que están en las colas
- Llamadas parqueadas – muestra llamadas que han sido parqueadas

Se puede hacer clic derecho en cualquier llamada activa y realice una de las siguientes acciones:

- Rechazar – cuelga la llamada
- Desviar – desvía una llamada a otro número. Desvío esta disponible cuando una llamada esta timbrando.
- Trasferir – trasfiere una llamada a otra extensión. Esta opción esta disponible después de que se ha respondido una llamada. Se le preguntará por un número de extensión.
- Parquear – parquea una llamada de manera que otro usuario puede recoger la llamada parqueada.
- Correo de voz – trasfiere la llamada a su correo de voz. La persona que llama podrá dejar un mensaje.

Se puede también arrastrar y soltar una llamada que esta timbrando o una llamada conectada a:

- Otras extensiones,
- Colas
- Lugares de parqueo (solamente llamadas conectadas)
- Mis llamadas (esencialmente realizado en recoger llamada)

El icono de llamada mostrado cambiará dependiendo hacia donde pasa la llamada. La acción será realizada cuando el ratón es liberado.

Por ejemplo, si se pasa una llamada sobre la sección de llamadas parqueadas, el apuntador del ratón cambiará al icono P el cual se refiere a parquear. Si se trata de transferir una llamada a una posición ilegal (por ejemplo transferir una llamada a su propia extensión), el cursor del ratón cambiará para mostrar el signo de no permitido.

## Extensiones



La sección de extensiones del asistente 3CX lista todas las extensiones y muestra su estado. Se puede llamar a una extensión haciendo doble clic sobre la extensión. Los siguientes estados de extensión son posibles:

- Disponible – verde – Usuario no esta en llamada y esta disponible
- No disponible – rojo – Usuario no es capaz de tomar una llamada
- En llamada interna – azul claro – usuario esta haciendo una llamada interna
- En llamada externa – naranja – usuario esta en una llamada externa
- Timbrando – amarillo – el teléfono del usuario esta timbrando
- No registrado – gris – usuario no tiene un teléfono registrado para tomar llamadas

## Colas



La sección de colas muestra todas las colas, y los agentes que han iniciado sesión para tomar llamadas de la cola. Llamadas que están esperando en la cola serán mostradas en la parte superior de la cola. El tiempo que la persona que llama ha estado en la cola será mostrado después del ID de persona que llama.

Para recoger una llamada que esta esperando en la cola, haga clic sobre la llamada y en el menu seleccione 'Recoger'. Alternativamente, haga clic derecho sobre la llamada y seleccione 'Recoger'.

### Iniciando sesión en una cola de llamadas

Central Telefónica 3CX tiene una característica potente llamada colas de llamadas, la cual permite que las personas que llaman sean encolados hasta que alguno de los agentes pueda tomar la llamada. La configuración concreta de quién es un agente es hecha desde la consola de administración 3CX. Si se es un agente para una cola, se necesita entonces iniciar sesión en las colas para dejarle saber a la central telefónica que

se esta disponible para empezar a tomar llamadas. Esto evita que las llamadas sean enviadas a su extensión sin que se este disponible.

Para iniciar sesión en todas las colas de llamadas de las que se es miembro:

- Haga clic en el botón 'Iniciar sesión en cola' ('Login Queue') en la barra de herramientas
- Alternativamente desde el menu seleccione Acción > Cola de llamadas > Iniciar sesión en todas las colas.

Para cerrar sesión, seleccione Acción > Cola de llamadas > Cerrar sesión en todas las colas o haga clic en el mismo icono.

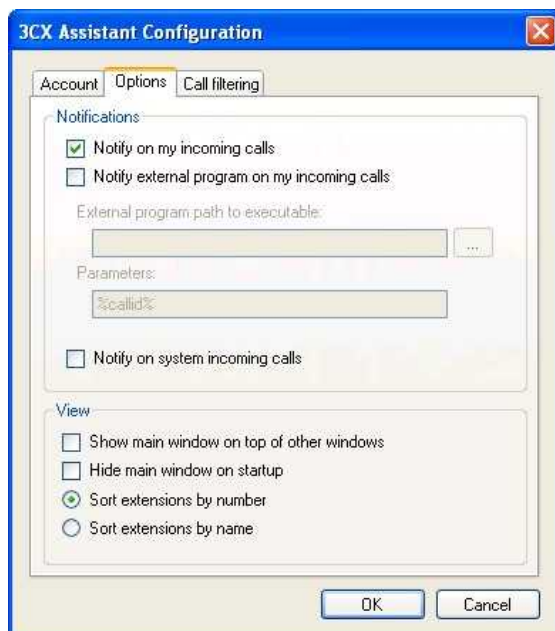
## Especificando el estado de No Disponible/Disponible

Si temporalmente no se puede responder el teléfono, se puede especificar que usted se encuentra 'No disponible'. Esto mostrará a sus colegas que usted no se encuentra en posición de responder llamadas.

Todas las llamadas que son enviadas a su extensión, serán manejadas de acuerdo a las opciones configuradas en su extensión para 'teléfono ocupado'.

Para fijar el estado de su extensión, seleccione "Disponible" o "No Disponible" desde la barra de herramientas. Note que esta opción persistirá incluso si se cierra el asistente 3CX.

## Opciones Generales



### Pantalla 5 – Opciones en asistente 3CX

Se puede personalizar el asistente 3CX desde la ventana de dialogo de configuración. Esta es accesible desde el menu Archivo > Configuración. Se puede personalizar lo siguiente:

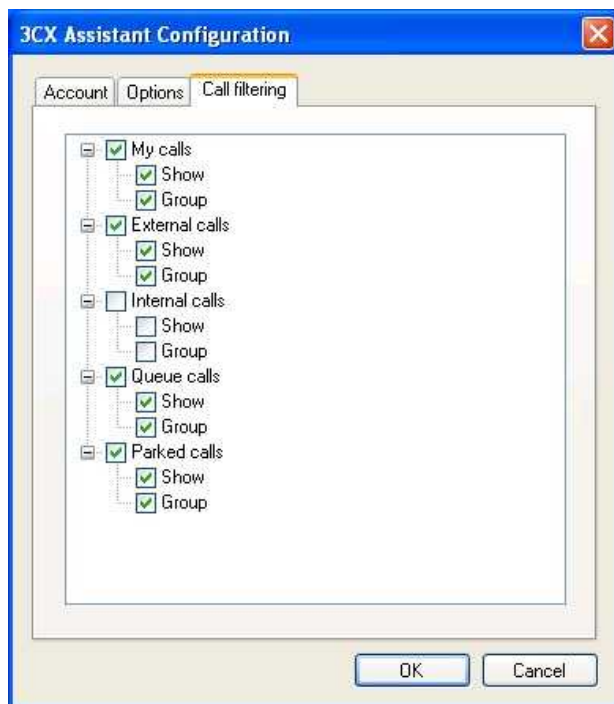
## Notificaciones

- Notificar llamadas entrantes – esto abrirá una ventana de dialogo en su escritorio notificándole de la llamada y permitiéndole el rechazarla o transferirla.
- Notificar programa externo – opcionalmente se puede ejecutar un programa externo que realice ciertas acciones sobre las llamadas entrantes, por ejemplo abrir un registro de clientes. Seleccione el ejecutable del programa y cualquier parámetro opcional para habilitar esta función.
- Notificar llamadas entrantes al sistema – esta opción le notificará de todas las llamadas entrando a la central telefónica.

## Ver

- Mostrar ventana principal – la ventana permanecerá en la parte superior
- Ocultar ventana principal – automáticamente la minimiza en el arranque
- Organizar extensiones por nombre o número

## Filtrado de llamadas



### Pantalla 6 – Opciones de filtrado de llamadas

La ventana de dialogo de filtrado de llamadas le permite configurar cuales llamadas son mostradas en la sección de 'Mis llamadas' del asistente 3CX. Se puede mostrar / ocultar el grupo entero (opción mostrar) y sus llamadas respectivas, y se puede también mostrar / ocultar el encabezado de grupo (opción grupo) pero de todas maneras mostrar las llamadas respectivas.

## Correo de Voz

### Introducción

Si no esta disponible para tomar una llamada, la Central Telefónica 3CX puede grabar un mensaje que deje la persona que llama. Estos mensajes pueden ser escuchados en las siguientes maneras:

- Se puede enviar el mensaje de correo de voz por correo electrónico a usted como un adjunto tipo WAV que puede ser reproducido en Windows media player.
- Se puede enviar un mensaje de notificación por correo electrónico a usted, de tal manera que usted puede marcar al sistema de correo de voz y escuchar el correo de voz a través del teléfono.
- Se pueden recoger los correos de voz marcando 999 (número de extensión predeterminada para el correo de voz)

La Central Telefónica 3CX tiene en cuenta el concepto de sistema de mensajería unificada, en la cual el usuario solo necesita revisar su buzón de correo electrónico para ver emails, correos de voz y mensajes de fax.

### Recogiendo correo de voz a través del teléfono

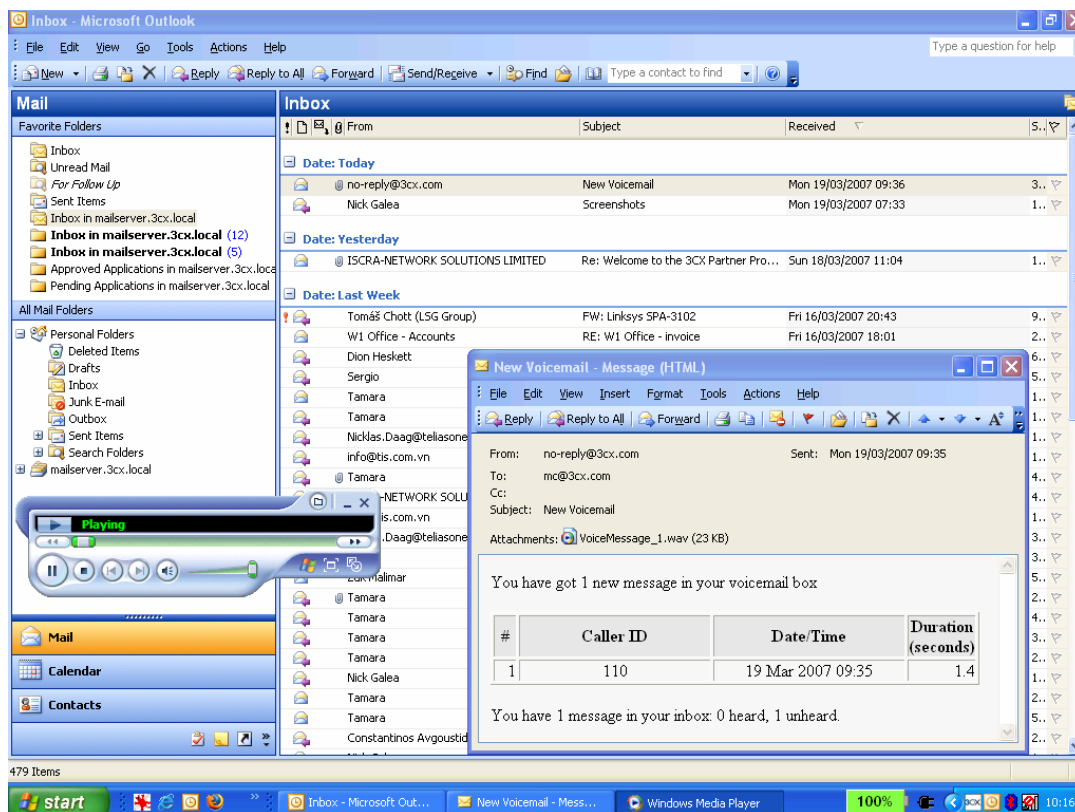
Para recoger sus correos de voz a través del teléfono:

1. Marque el número de extensión del sistema de correo de voz - 999. Si se encuentra fuera de la empresa, se puede marcar este número desde cualquier menú de recepcionista digital.
2. Ingrese su número de extensión y cuando se le pregunte, ingrese su número de pin. Luego presione #
3. Un anuncio de sistema será reproducido en el que se indica el número de mensajes leídos y no leídos en su buzón de correo de voz.
4. Presione \* para reproducir sus mensajes no leídos.
5. Mientras escucha su correo de voz, se tienen estas opciones:
  - 0 – Saltar al siguiente mensaje
  - 1 – Saltar al mensaje anterior.
  - 2 – Repetir el mensaje actual.
  - 3 – Borrar el mensaje actual e ir automáticamente al siguiente mensaje.
  - 9 – Ir al menú de opciones del correo de voz
  - # - Para terminar la llamada
6. Menú de opciones del correo de voz

El menú de opciones del correo de voz le permite configurar un nuevo código pin y también borrar todos los mensajes escuchados. Se puede llegar a él marcando 9 durante la reproducción de un mensaje. Las siguientes opciones son validas en ese menú:

- 3 – para marcar un número externo o extensión interna
- 4 - 4 – para borrar todos los mensajes
- 6 – para reproducir información del buzón
- 7 – para cambiar el número de pin
- 8 – para cambiar su saludo para correo de voz
- 9 – para repetir el menú de opciones
- # - para colgar la llamada

### Recibiendo correo de voz en su buzón de email



### Pantalla 7 - Recibiendo correo de voz en su buzón de email

Si su sistema esta configurado para adjuntar el correo de voz y enviarlo a su correo electrónico, simplemente abra su correo electrónico y haga doble clic sobre el adjunto. El correo de voz ha sido adjuntado en formato wav, entonces automáticamente abrirá Windows media player y se reproducirá el mensaje

## El Portal de Usuario

### Introducción

El portal de usuario le permite modificar sus opciones de extensiones. Por ejemplo, puede configurar lo que la Central Telefónica debería hacer si no se está disponible, en una llamada o fuera de la oficina.

### Iniciando Sesión

#### Pantalla 8 - Inicio de sesión para Portal

Para iniciar sesión en el portal de usuario:

1. Abra su navegador y diríjase a:

`http://<phone-system>/Myphone/`

Donde <phone-system> es el nombre o IP de la Central Telefónica.

Note que en algunas instalaciones, esta podría ser `http://<phone-system>:5000`

2. Ingrese su número de extensión y PIN y luego haga clic en 'Login' (Iniciar sesión). Después de iniciar sesión, sus opciones actuales serán mostradas.

### Opciones de Extensión

#### Pantalla 9 – Opciones de Extensión

En la pestaña 'Extension Settings' (Opciones de Extensión), se puede configurar sus opciones de extensión y sus opciones de correo de voz.

Se puede configurar su nombre, dirección de email, número de pin e ID de llamada saliente. El número de PIN será usado para autenticarse con el sistema de correo de voz así como también con el portal de usuario. El ID de llamada saliente será mostrado en sus llamadas salientes. Note que esta opción podría ser sobrescrita por el proveedor de telecomunicaciones.

## Opciones de Correo de Voz

La pestaña de opciones de correo de voz le permite configurar sus opciones de correo de voz.

| Extension Number   |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| Enable voice mail  | <input checked="" type="checkbox"/> ? |
| Play Caller ID     | <input type="checkbox"/> ?            |
| Play Message times | Do not read v ?                       |
| Email options      | No email notification v ?             |
| Pin number         | 100 ?                                 |

OK Cancel Apply

### Pantalla 10 – Opciones de Correo de Voz

Se puede configurar las siguientes opciones:

- Habilitar o inhabilitar correo de voz
- Reproducir ID de persona que llamó y que dejó el correo de voz
- Configurar si se reproduce la hora del mensaje o no
- Especificar si se quiere o no tener correo de voz enviado a través de email.
- Opcionalmente cambiar su PIN. (Este PIN es también utilizado para iniciar sesión en el portal)

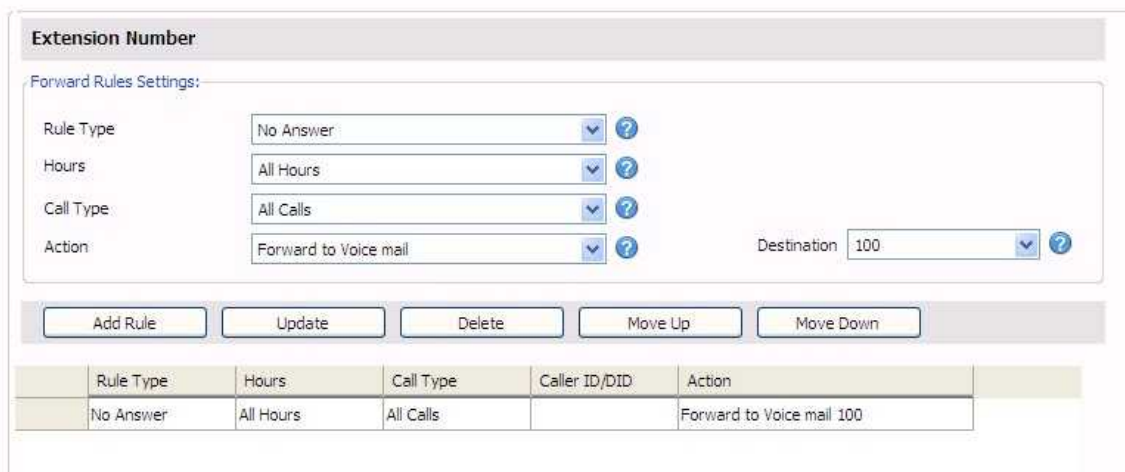
## Autenticación SIP

Teléfonos SIP requieren un ID y contraseña de autenticación para poder hacer y recibir llamadas. Se pueden cambiar el ID y contraseña de autenticación en esta ventana de dialogo. Cualquier cambio en el ID o contraseña de autenticación requerirá que su teléfono de escritorio SIP o teléfono basado en software, sea actualizado también. Es

aconsejable no cambiar el ID o contraseña de autenticación a menos que este familiarizado con esta opción.

## Reglas de Desvío

Usando la característica de reglas de desvío, se puede configurar exactamente qué debería pasarle a llamadas cuando una extensión esta ocupada, una llamada permanece sin ser contestada o cuando una extensión no esta registrada. Se puede también crear reglas de desvío basadas en la hora en que la llamada fue recibida y en el ID de persona que llama.



| Rule Type | Hours     | Call Type | Caller ID/DID | Action                    |
|-----------|-----------|-----------|---------------|---------------------------|
| No Answer | All Hours | All Calls |               | Forward to Voice mail 100 |

### Pantalla 11 – Reglas de Desvío

Para crear una regla de desvío;

1. En la pestaña de reglas de desvío, seleccione un tipo de regla, la cual define a cuáles llamadas este regla aplicará:
  - No Respuesta – Se necesitará especificar el tiempo en segundos que se desea que el sistema espera antes de considerar la llamada como no respondida. Esta opción puede ser configurada en la caja de edición 'Continuar Timbrando' que se encuentra en la parte de debajo de la ventana. Esta opción aplicará a toas las reglas de 'No Respuesta'.
  - Teléfono Ocupado – Se tendrá que especificar si se quiere que el teléfono o la central den la señal de ocupado. Por defecto, la mayoría de teléfonos no dan una señal de ocupado, sino que aceptan una segunda llamada entrante. Si se quiere redireccionar una llamada cuando la extensión esta ocupada, se tendrá que especificar "Usar estado de la central", en la lista desplegable de detección de ocupado.
  - Teléfono no registrado – Si el teléfono SIP no se ha registrado con la Central Telefónica 3CX (por ejemplo, esta apagado), entonces el teléfono es considerado no registrado y la regla arrancará.
  - Desviar todas las llamadas – Esta regla desviará todas las llamadas

- Basado en ID de persona que llama – Se pueden manejar llamadas desde personas específicas que llaman al especificar su ID.
2. Se puede ahora especificar un tiempo específico durante el cual esta regla debe aplicar. Se puede configurar la regla para que sea valida todo el tiempo (Todas Horas), durante o fuera de horas de oficina (depende de la configuración global de sistema de horas de oficina), o durante horas específicas (en este caso se puede configurar las horas específicas usando el botón ‘Horas específicas’)
  3. Especificar el tipo de llamada – Si esta regla debería aplicar a todas las llamadas, o solamente a llamadas externas o internas
  4. Especificar la acción que la regla debería tomar:
    - Finalizar llamada
    - Desviar a correo de voz
    - Desviar a extensión – Especifique en la lista desplegable la extensión a la que se debe desviar
    - Desviar a número externo – En este caso el sistema desviará la llamada a un número externo. Asegúrese de incluir el número completo a marcar incluyendo el prefijo.
    - Desviar a cola de llamadas / grupo de timbre – Especifique el número de extensión virtual del grupo de timbre o de la cola de llamadas en la lista desplegable
    - Desviar a recepcionista digital – Especifique el número de extensión virtual de la recepcionista digital en la lista desplegable.
  5. Una vez se han llenado los campos necesarios, haga clic en el botón ‘Agregar’ para crear una regla nueva. Se puede ordenar la prioridad de las reglas al moverlas arriba o abajo. La primera regla que cumpla con las condiciones será iniciada.

## Configure su estado

▶ **Set your status**  
Configure whether you will accept calls to your extension and whether you are able to take calls from Queues you are member of.

| Extension Number |  |
|------------------|--|
| Set Your Status  | Available <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="?"/>  |
| Set Queue Status | Logged Out <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="?"/> |

### Pantalla 12 - Estado

En esta página se puede configurar su estado:

- Configurar su estado: si se esta disponible para tomar llamadas o no. Si se configura su estado como No disponible, las llamadas serán tratadas por la central como si su extensión estuviera ocupada.
- Configurar su estado de cola: se puede iniciar o cerrar sesión en colas. Para recibir llamadas desde cualquiera de las colas, se debe iniciar sesión en las colas.



# El teléfono 3CX VOIP

## Introducción



### Pantalla 13 – El teléfono 3CX VoIP

El teléfono 3CX VOIP es una pequeña aplicación Windows que le permite hacer y recibir llamada usando una diadema conectada directamente a su computador. El teléfono 3CX VoIP es fácil de instalar y de usar, y puede conectarse a una Central Telefónica 3CX usando un Tunel 3CX. Puede ser utilizado al mismo tiempo que un teléfono de escritorio (es decir, ambos el teléfono de software y el de hardware pueden ser registrados usando el mismo número de extensión). Esta es una instalación opcional.

## Descarga y Documentación

Se puede descargar el teléfono VoIP desde:

<http://www.3cx.com/downloads/3CXVoIPPhone3.msi>

El manual puede ser encontrado en:

<http://www.3cx.com/phone-system/downloadlinks.html>

## Códigos de Marcación

### Introducción

Códigos de marcación son combinaciones específicas de números / teclas, utilizados para acceder funciones específicas dentro de la Central Telefónica.

### Recoger llamada

Si se escucha una extensión específica timbrando, y si se sabe que esa persona no puede tomar la llamada, se puede entonces tomar la llamada utilizando la opción 'Call Pickup' (Tomar llamada). Para hacer esto, teclee:

**\*20\* <número de extensión>**

Esto redireccionará la llamada activa desde la extensión especificada a su extensión.

Se puede también obtener una llamada de una extensión que esta timbrando sin especificar el número de la extensión. Para hacer esto, teclee \*20\* seguido por la tecla enviar. Esto redireccionará la primera llamada activa disponible a su extensión.

### Parqueo de llamada

Si se desea se puede "parquear" una llamada y luego tomarla desde otra extensión:

**Botón de Transferencia directa \*00 a 09 – para parquear la llamada.**

Por ejemplo \*01 posicionará la llamada en el sitio de parqueo 1.

**\*10-9 – para recoger una llamada parqueada.**

Por ejemplo \*11 recogerá cualquier llamada en el sitio de parqueo 1

'Sitios de parqueo' soporta el parqueo de múltiples llamadas. Entonces, cuando se quiere tomar una llamada parqueada, se puede agregar el número de extensión desde la cual la llamada fue parqueada, y de esta manera asegurarse de que se esta tomando la llamada que se había parqueado allí.

Por ejemplo: Si la extensión 100 parqueó una llamada en sitio 0, esta llamada puede ser recogida por extensión 101 tecleando \*10100

Algunos ejemplos de parqueo de una llamada con teléfonos populares:

- Con un teléfono Grandstream, presione el botón TRNF y marque \*00
- Con un teléfono Snom, presione el botón TRANSFER y marque \*00
- Con un teléfono Polycom, presione el botón TRANSFER, luego desde la pantalla seleccione la opción BLIND y luego marque \*00
- Con un teléfono Cisco, seleccione en la pantalla "more", seleccione BlndXfr y marque \*00

- Con un teléfono Linksys, presione la tecla de flecha derecha en el botón de navegación para más opciones y luego escoja bxfer y marque \*00

*Nota: Las opciones de 'tomar llamada' y 'parqueo de llamada', solo están disponibles en las ediciones comerciales de Central Telefónica 3CX*

## Correo de Voz

Para dejar un mensaje en el buzón de correo de voz de una extensión específica;

### Marque \*4{extensión}

Por ejemplo, \*4100, dejará un mensaje de correo de voz en el buzón de correo de voz de la extensión 100

## Especificando el estado No disponible / disponible

Para especificar el estado de 'No disponible' o 'Disponible' para una extensión específica:

Marque \*60 para configurar la extensión como **disponible**

Marque \*61 para configurar la extensión como **no disponible**

*Nota: Las opciones 'No Disponible' y 'Disponible' solo están disponibles en las ediciones comerciales de Central Telefónica 3CX*

## Iniciando sesión en las colas de llamadas

Para iniciar sesión en una cola de llamadas;

Marque \*62 para que la extensión **inicie sesión** en todas las colas de llamadas de la cuales la extensión es miembro.

Marque \*63 para que la extensión **cierre sesión** en todas las colas de llamadas en la cuales la extensión había iniciado sesión.

*Nota: Colas de llamadas solamente están disponibles en las ediciones comerciales de Central Telefónica 3CX*

## Intercomunicador

La opción de intercomunicador permite a un usuario de la central telefónica hacer un anuncio a otra extensión sin requerir que la otra parte levante el auricular. El mensaje será reproducido a través del parlante del teléfono. El audio es de de dos vías, y la persona que recibe la llamada puede responder inmediatamente sin levantar el auricular.

Para llamar a un usuario a través de la función de intercomunicador:

Agregue el prefijo \*9, seguido por el número de la extensión que se quiere llamar. Por ejemplo para hacer una llamada de intercomunicador a la extensión 100, se debería marcar:

**\*9100'**

Nota: La opción de intercomunicador requiere un teléfono que la soporte y que esté configurado para permitirla. Si tiene alguna duda, por favor revise con el administrador de la red.

# Conferencia

## Introducción

Llamada en conferencia le permite fácilmente organizar una llamada en conferencia con hasta 32 personas (permitido por la licencia). Aunque existen muchos servicios de conferencia de llamadas, normalmente es más fácil y más barato el alojar sus propias audio conferencias.

Conferencias pueden ser organizadas inmediatamente, sin la necesidad de reservar una sala de conferencia. Esto se ha hecho para simplificar la organización de llamadas en conferencia.

## Creando una llamada en conferencia

Para organizar una llamada en conferencia:

1. Marque el número de extensión de conferencia, por defecto este es 700
2. Se le pedirá que ingrese un ID de conferencia. Este puede ser cualquier número, por ejemplo '100'. Todas las personas que llaman y desean unirse a la conferencia deben utilizar el mismo ID de conferencia.
3. Si se es el primer participante, el sistema de conferencia preguntará que confirme la creación de la conferencia. Presione \* para confirmar o # para cancelar.
4. Se le preguntará que provea su nombre después del beep y luego presione un botón para continuar.
5. Ahora ingresará a la conferencia. Si se es la primera persona que llama, se escuchará la música de espera, mientras las otras personas se unen. Tan pronto como otra persona se una a la conferencia, su nombre será anunciado.