



**UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA**

Servicio de Organización Administrativa
Teléfonos: 941 299 599/697
serviciosexternos@unirioja.es

INSTRUCCIONES DE USO PARA EL SISTEMA DE BUZÓN DE VOZ DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

Servicio de Organización Administrativa

Unidad de Servicios Externos



ÍNDICE

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
2. TIPOLOGÍA DEL SISTEMA INSTALADO	3
3. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE BUZÓN DE VOZ.....	3
3.1. ACCESO POR PRIMERA VEZ	3
3.2 AVISO DE EXISTENCIA DE MENSAJES	4
3.3. ACCESO DESDE UNA EXTENSIÓN INTERNA DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA	4
3.3.1. <i>Acceso desde la extensión propia</i>	4
3.3.1.1. Terminales modelo 6863i	4
3.3.1.2. Terminales modelos 6865i y 6867i.....	4
3.3.2. <i>Acceso desde otra extensión dada de alta en OneBox</i>	4
3.3.3. <i>Acceso desde otra extensión no dada de alta en OneBox</i>	5
3.4. ACCESO DESDE UN NÚMERO TELEFÓNICO EXTERNO	5
3.5. CÓDIGO DE SEGURIDAD	5
3.6. CÓMO COMPROBAR SI EL SISTEMA FUNCIONA.....	5
3.7. RECOMENDACIONES DE USO	6
4. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	6



1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Universidad de La Rioja presta directamente el servicio de buzón de voz a través de su centralita telefónica Mitel MXONE.

El servicio está disponible para cualquier línea telefónica fija operativa, no compartida y propiedad de la Universidad de La Rioja.

El servicio a prestar comprenderá, fundamentalmente, los siguientes aspectos:

- Implantación de nuevos buzones de voz.
- Mantenimiento de los existentes.
- Resolución de incidencias.

Si aún no dispone del servicio de buzón de voz, puede solicitar su activación mediante la cumplimentación del correspondiente formulario disponible en la página web del Servicio de Organización Administrativa, Unidad de Servicios Externos y su posterior remisión a la unidad administrativa indicada.

Se adjunta el enlace donde encontrar el formulario:

http://www.unirioja.es/servicios/soa/telefonía/formulario_buzones.shtml

Si por el contrario desea su desactivación, podrá solicitarla mediante la cumplimentación del citado formulario marcando la casilla "desactivación".

2. TIPOLOGÍA DEL SISTEMA INSTALADO

El sistema que se ha implantado en la Universidad de La Rioja es el programa denominado Mitel OneBox.

El sistema está instalado en los servidores centrales de la Universidad de La Rioja y presta servicio transversal a toda la comunidad universitaria.

Es un servicio de contestación personal dentro del entorno IP que permite atender llamadas y recoger mensajes personales para cada extensión.

El servicio de buzón de voz interviene cuando una llamada destinada a una extensión IP no es atendida por:

- Usuario ausente.
- Usuario ocupado.

3. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE BUZÓN DE VOZ

3.1. Acceso por primera vez

Cuando un usuario hace uso por primera vez del sistema, este le solicita verificar sus credenciales, cambiar el código de seguridad y grabar un mensaje personalizado.



Por defecto, el código de seguridad que tienen los usuarios que están dados de alta en el servicio se corresponde con los cuatro últimos dígitos de su extensión telefónica.

3.2 Aviso de existencia de mensajes

Cuando el servicio de buzón de voz tiene mensajes recogidos informa al usuario, a través del terminal telefónico, de la existencia de mensajes nuevos.

Cuando la luz led de la parte superior del terminal telefónico esté parpadeante en color rojo, significará que existen mensajes en el buzón.

La luz led no se apagará hasta que el usuario ha escuchado todos sus mensajes.

3.3. Acceso desde una extensión interna de la Universidad de La Rioja

El usuario de este servicio tiene varias maneras de acceder a sus mensajes de voz, dependiendo del lugar desde el que quiera acceder:

3.3.1. Acceso desde la extensión propia

El procedimiento a seguir es:

3.3.1.1. Terminales modelo 6863i

- Marcar la extensión asociada al servidor local: **9850**.
- Introducir el código de seguridad.
- Seguir las instrucciones del menú vocal.

3.3.1.2. Terminales modelos 6865i y 6867i

El usuario pulsará la tecla "MsgWaiting" y accederá a su buzón

3.3.2. Acceso desde otra extensión dada de alta en OneBox

El procedimiento a seguir desde una extensión dada de alta es:

- Marcar la extensión asociada al servidor local: **9850**.
- Aparece un mensaje de cortesía.
- Durante este mensaje pulsar la tecla *.
- Aparece un nuevo mensaje de cortesía.
- Durante este mensaje pulsar la tecla #.
- El sistema solicitará la extensión y el código de seguridad e iniciará el procedimiento de revisión de mensajes.
- Seguir las instrucciones del menú vocal.

3.3.3. Acceso desde otra extensión no dada de alta en OneBox

El procedimiento a seguir desde una extensión no dada de alta será:

- Marcar la extensión asociada al servidor local: **9850**.
- Aparece un mensaje de cortesía.
- Durante este mensaje pulsar la tecla **#**.
- El sistema solicitará la extensión y el código de seguridad e iniciará el procedimiento de revisión de mensajes.
- Seguir las instrucciones del menú vocal.

3.4. Acceso desde un número telefónico externo

El procedimiento a seguir desde un número telefónico externo será:

- Marcar el número de nueve dígitos: **941 299 850**.
- El sistema realiza el saludo de bienvenida.
- Durante este mensaje pulse la tecla **#**.
- Marcar la extensión y el código de seguridad de la que se solicita escuchar los mensajes.
- Seguir las instrucciones del menú vocal.

3.5. Código de seguridad

En el proceso de revisión de mensajes el sistema de buzón de voz solicita la introducción del código de seguridad.

Cuando se crea el buzón el código de seguridad es la extensión para la cual se pide el servicio (los cuatro últimos dígitos).

Cuando se acceda por primera vez al servicio de buzón de voz el sistema solicitará, a través de un proceso tutorial, que el usuario cambie su código.

Posteriormente, para modificar el código de seguridad se seguirá el siguiente procedimiento:

- Dentro del proceso de revisión de mensajes (cuando el buzón de voz avisa de que tiene mensajes) seguimos la secuencia **3,1,4**.
- Nos va guiando el asistente.
- El sistema solicitará el nuevo código de seguridad.
- Introducir la nueva clave y pulsar **#**.

3.6. Cómo comprobar si el sistema funciona

Para comprobar que el sistema de buzón de voz funciona se debe seguir el siguiente procedimiento:



- Llamar a la propia extensión.
- Se activa el saludo de bienvenida.
- Dejar un mensaje.
- Colgar.
- Acceder al servicio de buzón de voz y recuperar el mensaje.

3.7. Recomendaciones de uso

Para un mejor uso del sistema se recomienda:

- Responder cuanto antes a los avisos de mensajes.
- Eliminar los mensajes escuchados redundará en una mayor eficacia del sistema.
- Atender a todos los mensajes aumentará la eficacia del servicio.
- Como los mensajes pueden ser escuchados desde números telefónicos externos o desde otra extensión corporativa, es aconsejable cambiar el código de seguridad inicial por otro diferente (de tres dígitos) no relacionado con la extensión.

4. GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del servicio de buzón de voz se realiza desde el Servicio de Organización Administrativa.

Los datos de contacto son los siguientes:

- Félix Francisco Iglesias del Valle (extensión 9116) serviciosexternos@unirioja.es

En el siguiente enlace de la página web de la Universidad de La Rioja, dentro del Área de Personal y Organización Administrativa, Servicio de Organización Administrativa, se publicarán estas instrucciones y cualquier otra información relativa al servicio que sea de interés para los usuarios del mismo.

<http://www.unirioja.es/servicios/soa/telefonía.shtml>