

NEXO NVM-4E

Preatendedor y Correo de Voz

NEXO NVM-4E

MANUAL DE INSTALACION Y PROGRAMACION

Versión 1.10



ÍNDICE

1 Introducción.....	4
1.1 Características técnicas.....	4
2 Planificación de la Instalación.....	6
3 Instalación.....	7
3.1 Conexión Serie - RS232.....	7
3.2 Conexión RJ11-puertos de comunicación.....	7
3.3 Conexión USB.....	8
3.4 Conexión Ethernet	9
4 Configuración inicial.....	10
4.1 Parámetros máximos de las casillas.....	10
4.2 Establecer fecha y hora.....	11
4.3 Configuración parámetros de audio.....	11
4.4 Administración de Licencia Full.....	12
4.5 Obtención del número serie del equipo.....	12
4.6 Estadísticas del sistema.....	12
4.7 Versión de Firmware.....	13
4.8 Configuración de fábrica:.....	13
4.9 Dirección IP y Contraseña.....	13
4.10 Estado de los puertos.....	14
5 Preatención.....	17
5.1 Modo de trabajo	17
5.2 Configurar preatención.....	18
5.3 Configurar mensajes.....	20
5.4 Audio de los Mensajes.....	22
6 Correo de Voz.....	24
6.1 Configuración de casillas individuales.....	24

6.2 Escuchar mensajes por Internet.....	26
7 Respaldo y borrado de la información.....	27
8 Programación central telefónica.....	28
8.1 Internos base.....	28
8.2 Prueba de puertos.....	29
8.3 Habilitación del NVM-4E en la central telefónica.....	29
9 Problemas frecuentes y soluciones.....	30

1 Introducción

El Nexo NVM-4E es un sistema de correo de voz con servicio de operadora automática y casillas individuales, desarrollado para administrar los mensajes en su central telefónica Nexo Selenia 8.24 UP 4 y Nexo Tekna UP4.

El Nexo Voice Mail NVM-4E es una solución simple para no perder llamadas. Las llamadas no contestadas se envían a su casilla de voz y puede escuchar los mensajes cuando quiera, desde cualquier lugar conectándose telefónicamente o por Internet con su central Nexo.

Es posible equipar al NVM-4E con un máximo de cuatro puertos telefónicos, procesando hasta cuatro llamadas en simultáneo.

El NVM-4E posee un puerto de comunicación USB y un puerto Ethernet mediante los cuales es posible configurar y administrar el Correo de Voz y el Preatendedor.

El producto viene presentado con los siguientes elementos:

1- Voicemail NVM-4E configurado con 32 casillas y 8 horas de mensajes.

2- Canales telefónicos,

1- Cable de conexión RS232 , con conector hembra de tres contactos polarizado y DB9 hembra en el otro extremo , para vincularlo con el 2do pto. serie de la placa Ethernet & Publicity

1- Cable de conexión RS232 , con conectores DB9 en cada extremo , para vincularlo con la placa de 2do pto serie.

1- Cable USB

1- Nexo Voicemail NVM-4E SETUP. -Software para inicializar el NVM-4E

1- Fuente Switchig 110-220 / 12vcc 1,5A (+)

1- CD aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E y NetAudio – Manejo de mensajes por RED*

Adquiriendo las LICENCIAS correspondiente usted podrá operar los servicios para 100 casillas y 25 hs de mensajes.

Usted puede incrementar los canales de audio de su Nexo NVM-4E con las placas de líneas para el tercer y cuarto canal de voz.

1.1 Características técnicas

- 4 puertos (modular)
- Servicios de preatención
- Detección de señal de fin de llamada
- Tiempo de grabación: 25 hs. máx.
- Casillas de mensajes: 100 casillas máx.
- Mensajes por casilla: 100 mensajes máx.
- Mensaje de saludo personal: 30 seg. máx.

- Longitud de mensajes: 30 seg a 5 minutos (programable)
- Opción de guardar mensajes
- Acceso local de mensajes con contraseña
- Acceso remoto de mensajes con contraseña (Línea telefónica o LAN/Internet)
- Administración remota (LAN/Internet)
- Monitoreo vía Web del estado de los puertos y casillas (LAN/Internet)
- Permite escuchar y administrar los mensajes desde la PC
- Conector RJ-11C
- Puerto RS-232C
- Configuración por puerto USB
- Puerto Ethernet 10/100 Mbps
- Alimentación 12 Vcc

2 Planificación de la Instalación

Antes de comenzar a instalar el sistema deberá contar con cierta información inherente a las necesidades a cubrir por el equipo . A continuación detallamos todos los datos que le van a ser de utilidad haber definido con anterioridad a comenzar a Programar el sistema..

1.MODALIDAD DE PREATENCION / DISA

Dado que el sistema va a realizar la preatención de las llamadas, deberá realizarse un análisis sobre la factibilidad del acceso directo a los internos (DISA), y en ese caso seleccionar entre las alternativas: por su número, por menú de opciones, por grupo de internos, todo esto para las modalidades de servicio diurno y nocturno de la central telefónica. Relevada toda esta información estará en condiciones de ingresarla a la configuración

2.GRABACION DE MENSAJES:

En consecuencia al punto anterior, deberán grabarse los mensajes de bienvenida y eventuales submenús necesarios, para ambos servicios de la central telefónica. Estos mensajes deberán guardarse en un archivo de PC en formato .WAV para utilizarse en el momento de la instalación.

3. FORMATEO DE LAS CASILLAS

Debe determinarse ,considerando eventuales crecimientos, el formato de las casillas de voz en relación a la cantidad de las mismas, máxima cantidad de mensajes y duración de los mismos. Esto es muy importante debido a que una modificación del formato lleva al sistema de casillas a su puesta a cero, lo mismo que el formateo de un disco rígido hace sobre los datos almacenados. Además deberá detallarse que internos contarán con casilla, para darla de alta al momento de la programación.

4. INTERNOS DE LA CENTRAL

Deberá considerarse que cada puerto del voice mail ocupa un interno de la central, por lo tanto habrá que disponer de tantos internos como sea necesario.

5. FUNCIONES DE RED

Si van a ser utilizadas las funciones de red, deberán gestionarse con el administrador de sistemas una dirección IP fija en la LAN (con sus respectivos datos de máscara y puerta de enlace). Si va a ser utilizado el acceso desde la internet, deberá gestionarse además el port forwarding en el router. Cabe destacar que para utilizar los servicios de internet, la conexión a la misma deberá contar con dirección IP fija o con dominio dinámico (Consultar con el administrador de sistemas).

3 Instalación

3.1 Conexión Serie - RS232

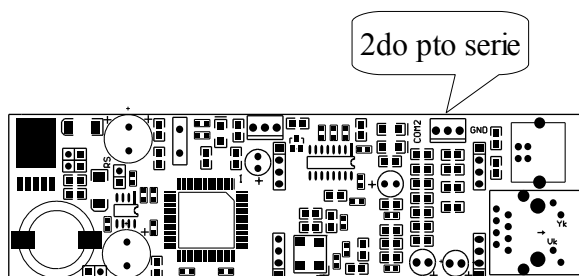
El NVM-4E se comunica con la central telefónica a través de un puerto serie RS232. El conector DB9 del mismo se encuentra en la parte posterior del producto y debe conectarse al 2do puerto serie de la central telefónica.

El 2do puerto serie es suministrado por los siguientes accesorios de Nexo, según cual halla instalado en su central define el cable a utilizar:

- 1) Placa 2do puerto RS232: El cable a utilizar es un cable serie de tipo extensión DB9 (macho-hembra).
- 2) Placa Ethernet & Publicity : El cable a utilizar es un cable especial con conector hembra de 3 contactos polarizado y DB9 en el otro extremo. Para mas detalles consultar manual de instalación y programación de la Placa Ethernet & Publicity.

Tenga en cuenta que ambos cables son provistos por el fabricante

Figura 1: Placa Ethernet & Publicity



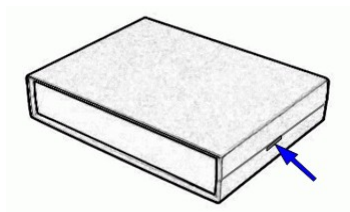
3.2 Conexión RJ11-puertos de comunicación.

El NVM-4E soporta cuatro comunicaciones en simultáneo a través de sus puertos telefónicos. El equipo es modular y su versión estándar viene configurada en dos puertos.

Con el accesorio PLACA 1 LINEA NVM-4E incrementa la cantidad de puertos hasta un máximo de cuatro.

Para instalar esta PLACA debe abrir el gabinete, sujetando el mismo con el frente hacia usted

y oprimiendo la pestaña correspondiente a la parte inferior derecha del mismo, así destrabara las partes y tendrá acceso al montaje de la PLACA.



La misma debe ser instalada en los slots en forma ascendente, comenzando por el puerto numero uno, luego el dos, etc, sin dejar slots libre entre PLACAS.

Los LEDs verdes en el frente del equipo corresponden a cada puerto. Energizado el NVM-4E se encenderán los LEDs correspondientes a los puertos instalados después de unos segundos que el equipo finalice su rutina de inicio. Si algún LED queda parpadeando significa que el puerto correspondiente no esta conectado a la Central Telefonica o todavia esta no fue programada para trabajar con el NVM-4E

Los LEDs parpadean en el momento de administrar una comunicación en ese puerto.

No debe conectarse o desconectarse la PLACA mientras el NVM-4E esta energizado

Los puertos presentan conectores RJ11 y deben ser cableados con par telefónico de dos hilos a los internos de la central telefónica que van a funcionar como canales de audio del NVM-4E

3.3 Conexión USB

La programación del NVM-4E se realiza a través del puerto USB o el puerto Ethernet, siendo el primero el que se encuentra habilitado por defecto en la configuracio de fábrica.

La programación se realiza a través de un programa de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* que se encuentra en el CD provisto con el equipo.

El cable USB para conectar el NVM-4E con su PC es provisto con el equipo.

Cuando conecte el Voicemail NVM-4E a su PC, por el puerto USB, su sistema operativo quizás le indique que quiere reconocer el dispositivo , los pasos a seguir son los siguientes:

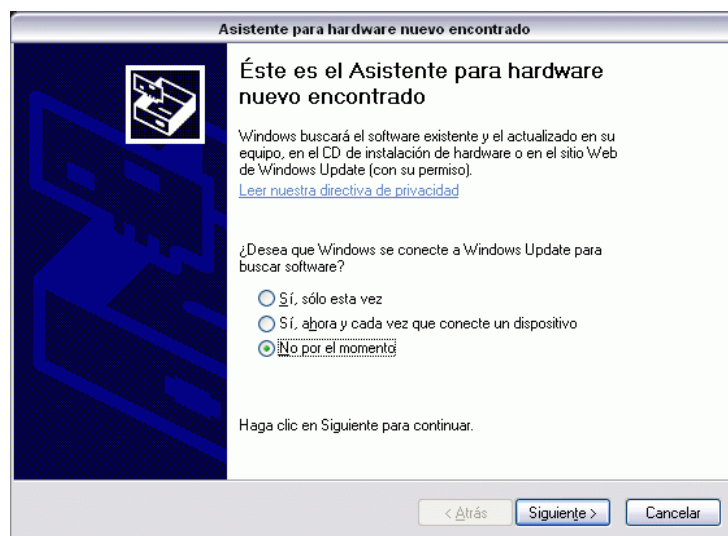


Figura 2: USB 1

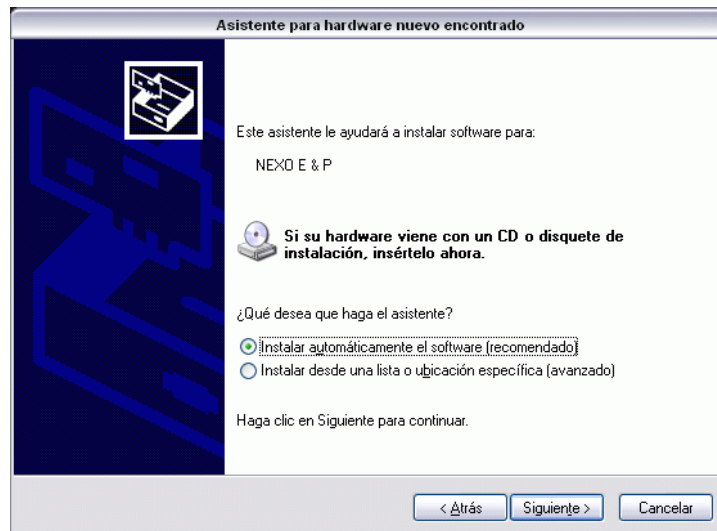


Figura 3: USB 2

Oprima **siguiente** y en la nueva venta oprima **finalizar**.

Esta operación deberá repetirla cada vez que cambie de puerto USB, de lo contrario solo le sucederá una vez.

3.4 Conexión Ethernet

El NVM-4E soporta conexión a una red Ethernet, posibilitando la programación del mismo y administración de los servicios de Voicemail a través del programa de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E*. Este software utiliza el puerto TCP 8722

Ademas a través de esta conexión los usuarios podrán monitorear sus casillas dentro de una red LAN o por Internet. En el primer consola con el software *Nexo Consola NetPro* y en el segundo caso con el software *Nexo NetAudio- manejador de mensajes..* Para mas información consulte el Manual de operación del Nexo NVM-4E

Por defecto la interfase Ethernet se encuentra deshabilitada. Para habilitarla consulte Configuración IP en este Manual.

4 Configuración inicial

Mediante conexión USB conecte su PC y con el Nexo Voicemail NVM-4E , luego energícelos y configure mediante la aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* , incluida en el CD , sus servicios.

A continuación se listan los pasos a seguir para un correcto funcionamiento. Para todos los pasos es necesario haber energizado el NVM-4E .

1. Inicie la aplicación de *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* incluida en el CD
2. En la región inferior de la pantalla haga click en *Conexión USB* y presione *Ping* para comprobar la conexión con el equipo.

En el caso que ocurra un error asegúrese que el NVM-4E está energizado y el cable USB se encuentra en buenas condiciones. Si el error persiste pruebe desconectando y conectando el cable USB

3. En la solapa *General* oprimiendo en *Config sistema* , *Estados de los puertos* o *Configuración de red* editaremos los valores iniciales que se detalla a continuación:

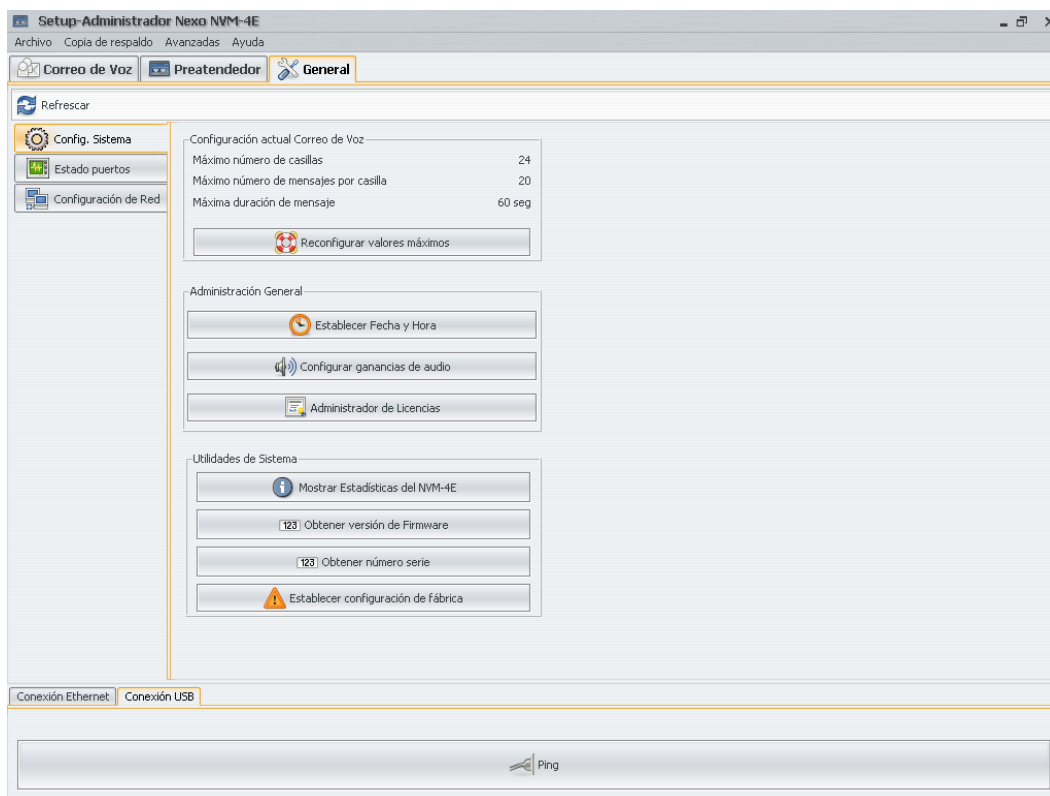


Figura 4: Solapa General

4.1 Parámetros máximos de las casillas

El NVM-4E posee una configuración de la memoria de almacenamiento de las casillas sumamente flexible para parametrizar los máximos correspondientes a determinadas variables que hacen al mejor uso del equipo

Esto le permite adaptarse de manera óptima al escenario donde será utilizado. En todos los casos se respeta la cantidad máxima de horas de grabación, brindando la posibilidad de distribuirlos de manera diferente entre la cantidad de casillas, número máximo de mensajes por casilla y la duración máxima de cada mensaje los espacios de memoria.

El NVM-4E posee una configuración de fábrica de su memoria pero es recomendable que sea reformateada para adaptarse a las condiciones de funcionamiento de una manera óptima.

La reconfiguración (formateo de la memoria) se realiza a través de la aplicación de *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* y solo es factible mediante la conexión USB por razones de seguridad.

Para establecer un nueva configuración de los parámetros de las casillas es necesario entrar en la solapa *General* y hacer click en *Reconfigurar valores máximos*. Como cualquier accion de fromateo de memoria borrara todos los datos definidos con anterioridad en las casillas y tambien los mensajes grabados en ellas.

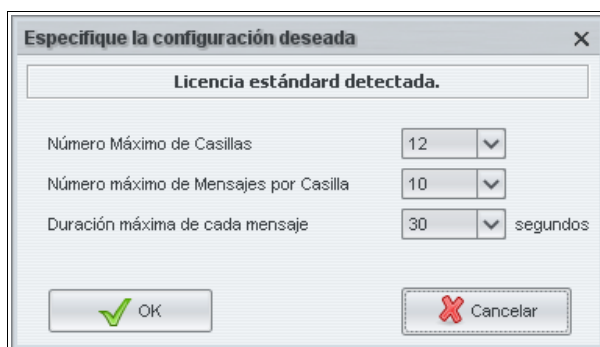


Figura 5: Configuración del esquema de casillas

En la figura se encuentra una captura de pantalla del menú de configuración.

Los parámetros ajustables son :

- **Número máximo de casillas:** máximo número de casillas disponibles en el Correo de Voz.
- **Número máximo de mensajes por casilla:** cantidad máxima de mensajes que pueda alojar cada casilla .
- **Duración máxima de cada mensaje:** indica cuál es el tiempo máximo de un mensaje

ATENCION:

Al reconfigurar estos valores se **borrarán** todos los mensajes y casillas correspondientes al correo de voz.

Los datos pertenecientes al Preatendedor permanecerán intactos.

4.2 Establecer fecha y hora

En la solapa *General* presione *Refrescar* y luego *Establecer Fecha y Hora* para que el correo de voz recuerde la hora actual. La hora a configurar se tomará de la PC donde se está ejecutando el programa de configuración.

4.3 Configuración parámetros de audio

Desde la solapa *General / Config sistema / Configuración ganancias de audio* puede calibrar los niveles mínimos y maximos, en decibelios , para la las llamadas internas o externas en el Voicemail.

Aconsejamos no calibrar nuevamente estos parametros ya que son testeados en fabrica. Estos parametros estan pensados para los casos con inconvenientes en alguna linea telefónica.

4.4 Administración de Licencia Full

La capacidad del NVM-4 se puede ampliar adquiriendo la **Licencia Voice Mail Full**

La versión base del NVM-4E permite un máximo de 32 casillas y 8 horas de grabación de mensajes. Con la activación de la **Licencia Voice Mail Full** el NVM-4E extenderá su capacidad a 100 casillas y 25 horas de grabación.

La Licencia se activa a través de un código que depende del número de serie del equipo.

Este código le es entregado en el momento de la compra de la Licencia en un agente autorizado

INSTALACIÓN DE UNA LICENCIA

- Conecte el NVM-4E a través del puerto USB de la computadora y verifique que se encuentre energizado.
- Inicie la aplicación *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* y en la solapa *General* presione *Administrador de Licencias*. y luego presione *Refrescar Licencias*. Se listarán las licencias disponibles.
- Presione *Agregar Nueva Licencia* e ingrese el código de la Licencia adquirida para este producto según su numero de serie.

ELIMINACIÓN DE UNA LICENCIA

- Conecte el NVM-4E a través del puerto USB de la computadora y verifique que se encuentre energizado.
- Inicie la aplicación *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* y en la solapa *General* presione *Administrador de Licencias*. y luego presione *Refrescar Licencias*. Se listarán las licencias disponibles.
- Haga click sobre la licencia que desea eliminar y presione *Eliminar Licencia*.

4.5 Obtención del número serie del equipo

Para obtener el número serie del NVM-4E conecte el mismo a través del puerto USB de la computadora y verifique que este energizado.

Inicie la aplicación *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* y en la solapa *General* presione *Obtener número serie*. Una nueva ventana le indicará el numero de serie de su NVM-4E y le permitirá guardarlo en el portapapeles. Este dato le sera requerido en el momento de adquirir la Licencia VocieMail Full.

4.6 Estadísticas del sistema

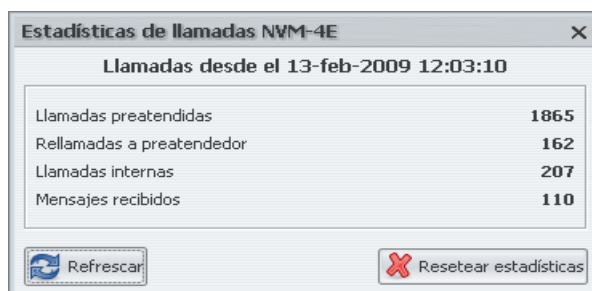
La aplicación *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* en la solapa *General* presenta un boton denominado *Mostrar estadísticas del NVM-4E*, este despliega una ventana en la cual se pueden observar desde una determinada fecha la cantidad de :

Llamadas preatendidas

Rellamadas a Preatendedor

Llamadas internas

Mensajes recibidos



Llamadas desde el 13-feb-2009 12:03:10	
Llamadas preatendidas	1865
Rellamadas a preatendedor	162
Llamadas internas	207
Mensajes recibidos	110

Figura 6: Trafico de llamadas entrantes

Estos datos nos son útiles para analizar la eficiencia del sistema y en que capacidad se esta operando.

4.7 Versión de Firmware

La aplicación *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* en la solapa *General* presenta un boton denominado *Obtener versión de Firnware*, este despliega una ventana en la cual se pueden observar este dato técnico, solo utilizable por un responsable tecnico oficial.

4.8 Configuración de fábrica:

La aplicación *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* en la solapa *General* presenta un boton denominado *Establecer configuracion de fábrica*, esto reprogramara totalmente el equipo volviendo a la configuracion inicial. Tenga presente que esta acción borrara todos los datos actuales del sistema.

4.9 Dirección IP y Contraseña

En la solapa *General* oprima *Configuración de Red* y luego *Refresca*, como se muestra en la figura 3.

Valide la celda *Ethernet activada*

Escriba la dirección IP, máscara IP y puerta de enlace en el lugar indicado y presione en ***Establecer nuevos Valores*** habrá salvado los datos ingresados.

Atención: De fábrica la interfaz *Ethernet* se encuentra configurada para utilizar la dirección IP 192.168.1.10.

Debe ingresar una puerta de enlace válida.

NOTA: Debe ingresar una puerta de enlace válida, especialmente si se desea acceder al NVM-4E a través de un router.

Mediante el botón *Cambiar Contraseña* establece la contraseña de acceso para configurar el

NVM-4E a través de Ethernet. Recuerde activar la celda *Ethernet activada*.

El Nexo NVM-4E es capaz de responder a peticiones de nombre de NetBios. Esto significa que en una máquina que posea Microsoft® Windows® instalado puede escribir el nombre nexo_vm en vez de la dirección IP para conectarse a este dispositivo.

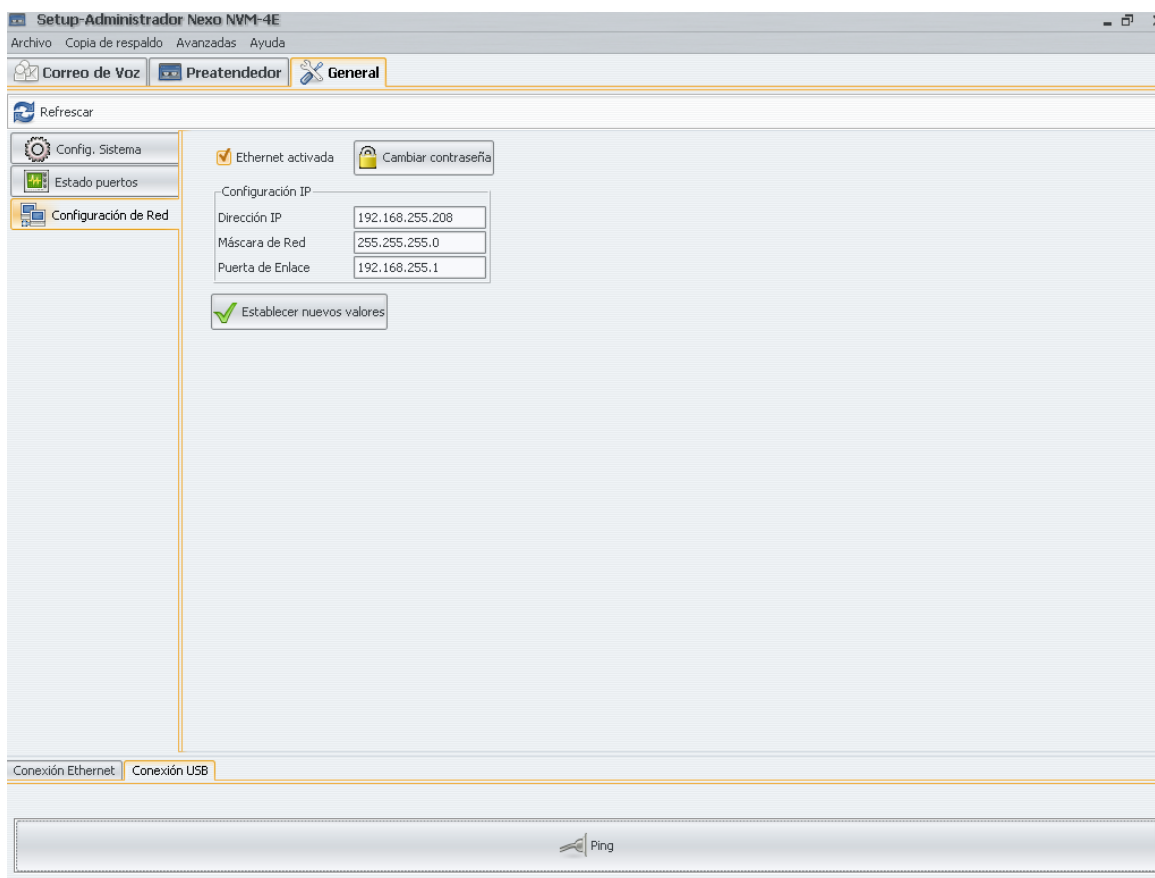


Figura 7: Configuración Ethernet

4.10 Estado de los puertos

Es posible consultar el estado de los puertos y casillas del NVM-4E a través de la aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* o cualquier navegador de Internet.

Para acceder a través de *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* oprima en la solapa *General* el botón *Estado puertos* y 'desplegará la siguiente ventana:

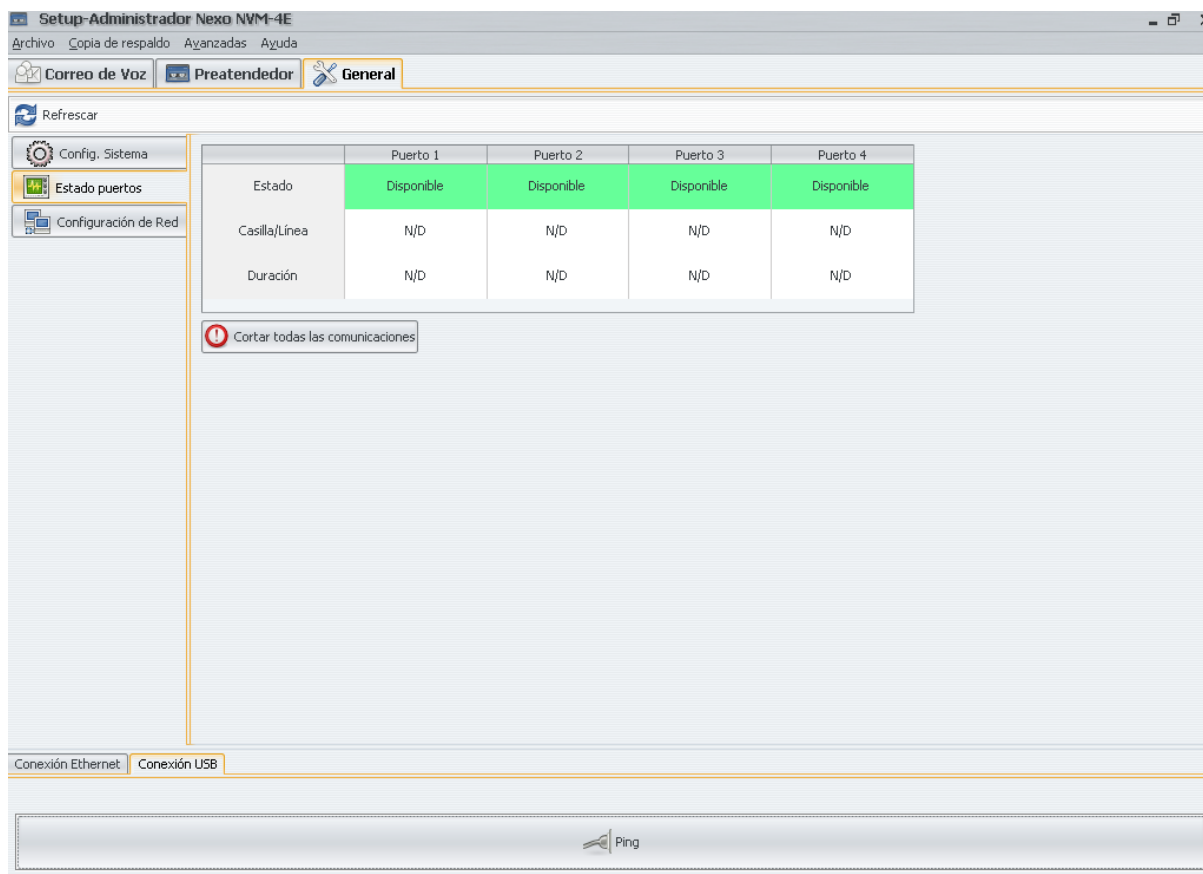


Figura 8: Estado de los Puertos NVM-4E

Para acceder al NVM-4E a través de un navegador debe ingresar la siguiente dirección en la barra de direcciones del mismo:

- Si se encuentra en una máquina con Microsoft® Windows® tipee **http://nexo_ym** .
- Si se encuentra utilizando otro sistema operativo tipee **http://dirección_ip_del_equipo** .

La página web le permitirá conocer el estado de cada puerto.

A continuación se listan los estados posibles y la descripción de cada uno de ellos:

ESTADO	DESCRIPCIÓN
No encontrado	No se encontró la placa de línea correspondiente al puerto indicado. En el caso que la placa esté presente puede indicar un problema en la conexión o una placa dañada.
Desconectado	No se detecta tensión de línea en la placa de línea. Esto se puede deber a un cable que no hace contacto correctamente o está cortado o bien que la central telefónica se encuentra apagada.
Puerto Incorrecto	El puerto del NVM-4E se encuentra conectado a un interno de la central incorrecto.
Auto Configuración	El puerto está realizando la autoconfiguración del mismo a través de la central telefónica. Mediante la autoconfiguración el NVM-4E

ESTADO	DESCRIPCIÓN
	autodetecta a qué puerto de la central se encuentra conectado.
Auto Configuración Pendiente	El puerto está esperando para autoconfigurarse. En el caso de haber habido una autoconfiguración anterior esto indica que hubo problemas durante la misma. Esto puede deberse a una configuración incorrecta de la central telefónica.
Disponible	El puerto está disponible y ya se ha autoconfigurado correctamente con la central telefónica.
En uso	El puerto está en uso por el preatendedor o el correo de voz. En el caso de haber más información disponible el NVM-4E mostrará la línea o casilla que está siendo atendida.
Dejando mensaje	El puerto está grabando un mensaje destinado a una casilla de correo.
Detenido	El puerto ha sido detenido para realizar tareas de mantenimiento. Es necesario reiniciar el correo de voz para re-establecer el funcionamiento normal.
Dueño desde externo	El puerto está procesando la administración de una casilla desde la línea externa o desde un interno ajeno al asignado a dicha casilla.
Dueño desde interno	El puerto está procesando la administración de una casilla a través del interno asignado a esa casilla.
Preatendedor	El puerto está preatendiendo una llamada. Se indicará la línea por la que ingresó dicha llamada.

5 Preatención

El Voicemail NVM-4E consta del servicio de preatención, con capacidad para definir esquemas de mensajes independientes, con alta calidad de audio, respondiendo a opciones de marcado configuradas por usted , convirtiéndose en una herramienta esencial para ordenar las llamadas entrantes de su empresa.

Aumenta la eficiencia de sus líneas telefónicas, permitiendo comunicarse directamente con el interno a través de DISA , o diseñando una ruta de Disa por Menu para dar respuesta a las necesidades de tráfico de sus llamadas entrantes.

Posee detección de llamada interrumpida disminuyendo los tiempos en ocupado de las mismas y los tiempos de trabajo de su operadora ,

El sistema es muy flexible y adaptable a diferentes estructuras de trabajo, a continuación describimos la configuración.

5.1 Modo de trabajo

El NVM-4E tiene dos modos de trabajo , modo **NORMAL** , es el formato a utilizar en las instalaciones estándares con mensajería única (un solo preatendedor) y modo **MULTIEMPRESA** , permite habilitar hasta cuatro preatendedores ideal para resolver situaciones con mensajerías diferenciadas.

Cada preatendedor del NVM-4E presenta un esquema con dos mensajes primarios , los cuales se recomienda asignarlos a los mensajes de bienvenida de diurno y nocturno y veinte mensajes secundarios , los cuales se asignan a opciones en submenú

En detalle cada modo presenta las siguientes particularidades:

- **Modo NORMAL:** En este modo se maximizan las longitudes de cada mensaje permitiendo textos con mayor contenido. El sistema permite habilitar un Preatendedor que trabaja con cuatro canales de comunicación, esto lo fija la cantidad de puertos con los que este equipado el Voicemail NVM-4E. Este modo es el aplicable a las instalaciones estándares.

La duración máxima de los dos mensajes primarios es de **4 minutos cada uno** y la de los veinte mensajes secundarios es de **1 minuto cada uno**.

•

- **Modo MULTIEMPRESA:** En este modo usted puede definir cuantos preatendedores quiere habilitar , hasta un máximo de cuatro. Contar con varios preatendedores en el mismo dispositivo posibilita preatender cada línea, brindando diferentes mensajes . Este funcionamiento es aplicable cuando varias empresa comparten una central telefónica y sus llamadas podrán ser preatendidas con el mensaje institucional correspondiente a cada empresa.

La duración máxima de los dos mensajes primarios es de **1 minuto cada uno** y la de los veinte mensajes secundarios es de **30 segundos cada uno**. Aplicable a cada preatendedor.

•

En cualquiera de los dos modos los preatendedores **atienden todos los puertos**, contando con un máximo de cuatro canales en el caso que el equipo este equipado full.

Mediante la aplicación de *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* es posible definir el Modo Normal o IVR que va a trabajar el NVM-4E

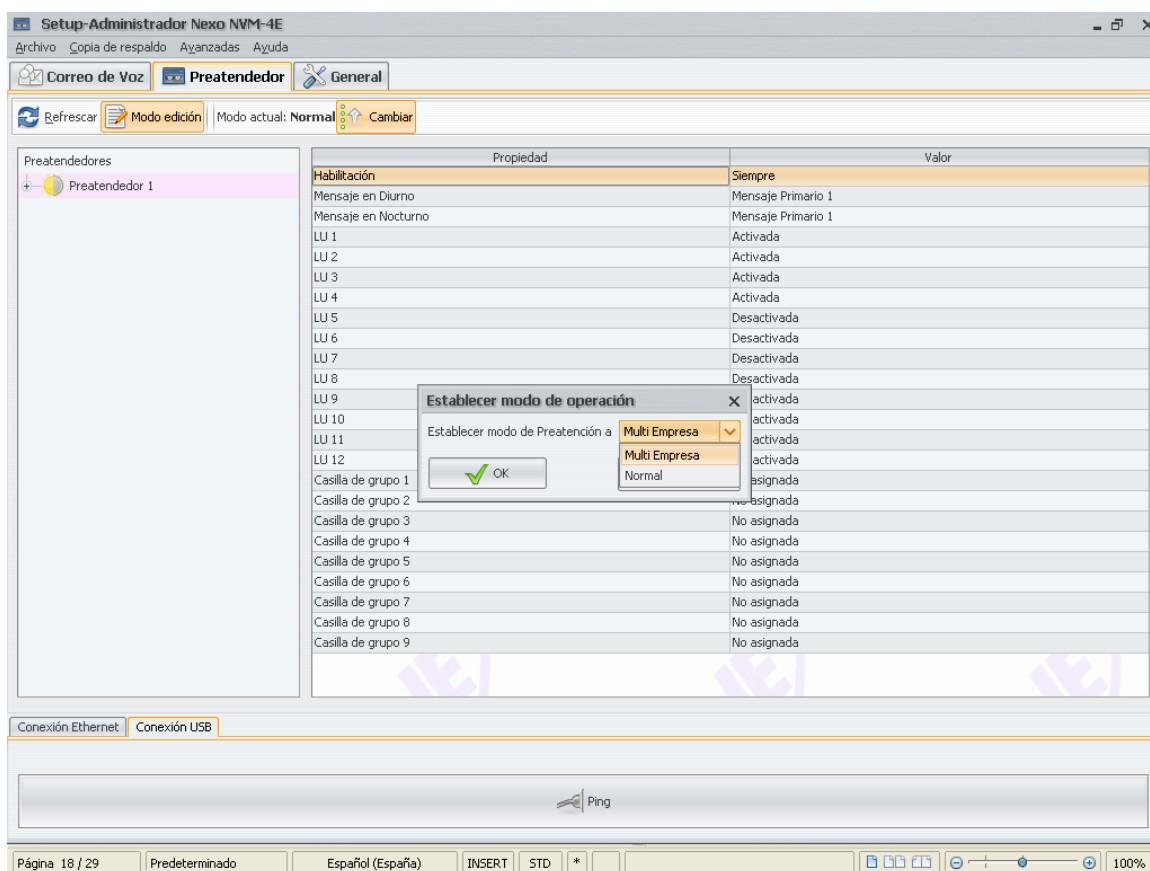


Figura 9: Edición del modo de trabajo

Establecida la conexión USB o ethernet con el NVM-4E es necesario ingresar en la solapa *Preatendedor* , luego oprimir *Refrescar* y a continuación ingresar a *Editar*.

Al entrar en *Modo edición* se cortarán todas las llamadas que esté procesando en ese momento el NVM-4E.

Ahora ingrese a *Cambiar* y en la nueva ventana seleccione el modo con el cual va a trabajar *Normal* o *IVR*.

NOTA: Al cambiar de modo de preatención se eliminarán todas las configuraciones y mensajes de audio de los preatendedores.

5.2 Configurar preatención

Una vez seleccionado el modo de trabajo debemos configura los parametros asociados a la preatencion.

El esquema de configuración esta segmentado por preatendedores disponibles y los parámetros a editar son:

PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN
Habilitación	Seleccionar si el preatendedor está habilitado en diurno, nocturno, siempre o esta deshabilitado.
Mensaje en diurno	Seleccionar el Mensaje que será reproducido cuando se atienda una llamada en diurno. Recomendamos mensaje primario 1 para ordenar nuestra programación
Mensaje en nocturno	Seleccionar el Mensaje que será reproducido cuando se atienda una llamada en nocturno. Recomendamos mensaje primario 2 para ordenar nuestra programación.
Línea Urbana – 1 a 12	Seleccionar (activada o desactivada) la preatención sobre cada línea de este preatendedor El numero de líneas se encuentre limitado por la central telefónica a la cual se encuentra conectado el NVM-4E
Casilla de grupo – 1 a 9	Seleccione la casilla del numero de interno flexible donde deben guardarse los mensajes en el caso de que una llamada a grupo no sea atendida

Mediante la solapa *Preatendedor* de la aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* es posible modificar la configuración de los preatendedores en el NVM-4E. En función de los parámetros descritos en la tabla anterior.

Una vez establecida la conexión USB o ethernet con el NVM-4E es necesario presionar *Refrescar* para obtener la información actualizada.

En la solapa *Preatendedor*, en la lista presente a la izquierda de la aplicación se encuentran los Preatendedores disponibles según cada modo de trabajo.

Recuerde que en el caso de seleccionar Modo de trabajo Normal solo se edita un preatendedor.

Haciendo click sobre cada Preatendedor a editar y visualizara sobre la derecha de esa misma lista, la configuración actual según se observa en la imagen

Para entrar al modo de edición es necesario hacer click sobre el botón *Editar*.

ATENCION: Al entrar en *Modo edición* se cortarán todas las llamadas que esté procesando en ese momento el NVM-4E.

Una vez modificados los datos necesarios haga click en el mismo botón (*Modo edición*) para confirmar la edición.

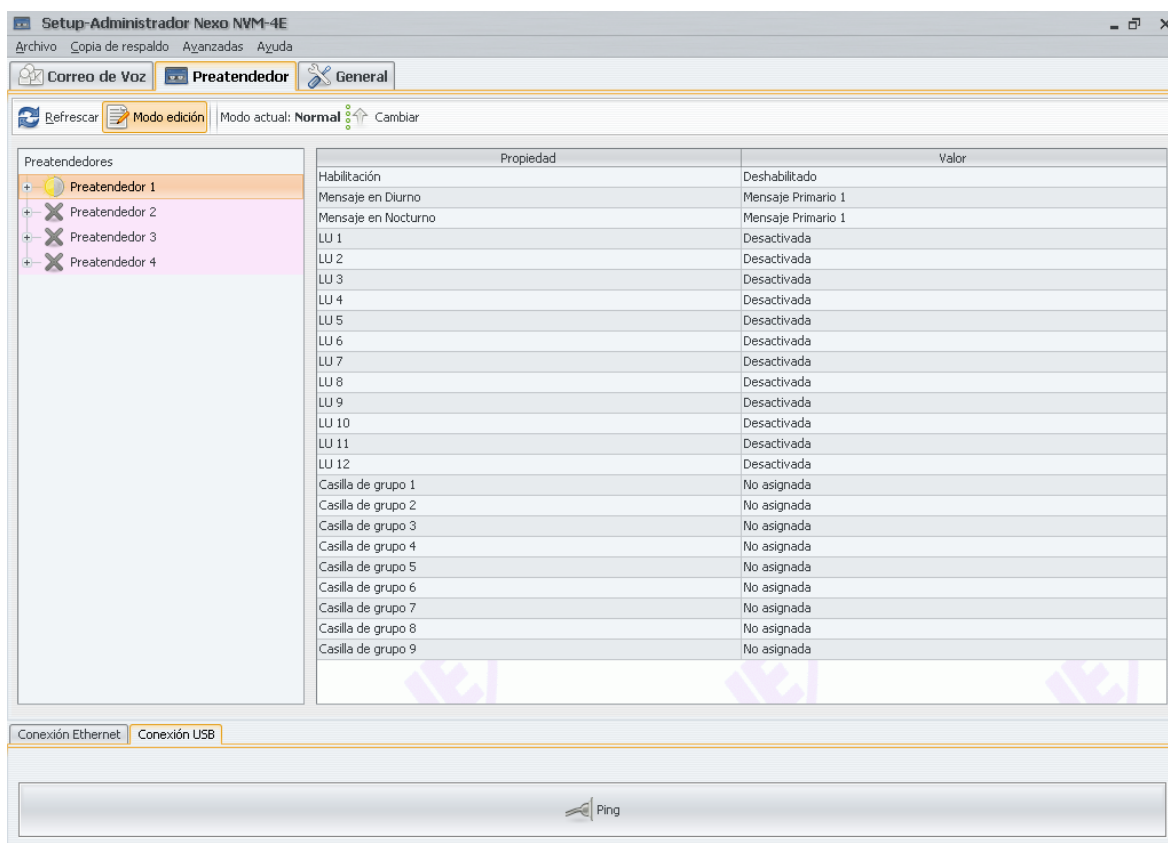


Figura 10: Edición de preatendedores

5.3 Configurar mensajes

Cada uno de los mensajes posee una serie de parámetros que permiten configurar la navegación entre menús y las acciones a tomar ante la presencia de tonos DTMF.

Cada mensaje posee los siguientes parámetros

PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN
DISA por discado directo	Si este parámetro está habilitado la persona que llama podrá ingresar directamente el número de interno flexible al cual desea llamar. Esto sólo es válido si el primer dígito del flexible corresponde a un dígito para el cual no se ha configurado ninguna acción.
Acción por defecto	Es la acción a tomar en el caso que el usuario no presione ningún dígito. Las acciones posibles son las mismas que las mencionadas anteriormente.
Acción 0 – 9	Indica la acción a tomar según que dígito del 0 al 9 se oprima. Las acciones posibles son: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

	<ul style="list-style-type: none"> ● Llamar Flexible ● Llamar Grupo ● Reproducir Mensaje ● Chequeo de Correo de Voz ● Colgar ● Dejar mensaje en casilla <p><i>Ninguna:</i>No existe ninguna accion asociada. El equipo sigue esperando un digito valido o actuará la <i>Accion por defecto</i></p> <p><i>Llamar Flexible:</i>Llama al numero de interno flexible asignado.</p> <p><i>Llamar a Grupo:</i>Llama al numero de grupo asignado</p> <p><i>Reproducir Mensaje :</i>permite encadenar un mensaje con otro</p> <p><i>Chequeo de Correo de Voz:</i> preguntará al usuario por su número de interno flexible y contraseña para acceder a revisar los mensajes de voz.</p> <p><i>Cortar:</i> Da por terminada la llamada y libera la linea.</p> <p><i>Dejar mensaje en casilla:</i>Invita al usuario a que deje un mensaje en una casilla asignada</p>
--	--

Mediante la solapa *Preatendedor* de la aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* es posible editar los mensajes en el NVM-4E. En función de los parámetros descritos en la tabla anterior.

Una vez establecida la conexión USB o ethernet con el NVM-4E es necesario presionar *Refrescar* para obtener la información actualizada.

En la solapa *Preatendedor* , en la lista presente a la izquierda de la aplicación se encuentran los Preatendedores disponibles según cada modo de trabajo y seleccionándolo se despliega el grupo de mensajes asociados a este Preatendedor.

Recuerde que en el caso de seleccionar Modo de trabajo Normal solo se edita los mensajes de un preatendedor.

Haciendo click sobre cada mensaje es posible visualizar, sobre la derecha de esa misma lista, la configuración actual según se observa en la imagen.

Para entrar al modo de edición es necesario hacer click sobre el botón *Editar*.

ATENCION: Al entrar en *Modo edición* se cortarán todas las llamadas que esté procesando en ese momento el NVM-4E.

Una vez modificados los datos necesarios haga click en el mismo botón (*Modo edición*) para confirmar la edicion de los datos.

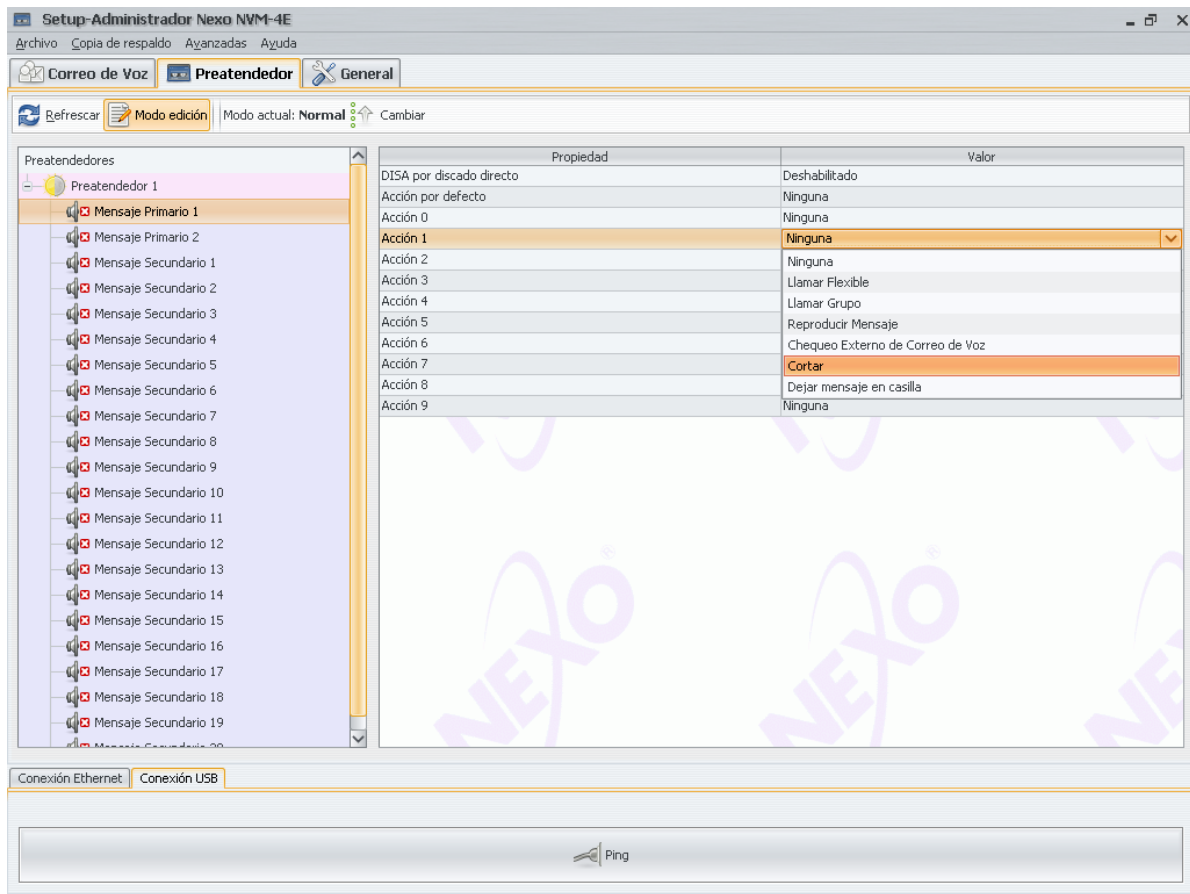


Figura 11: Edición de mensajes

5.4 Audio de los Mensajes

El NVM-4E trabaja con mensajes de audio en formato WAVE (extension wav). Este tipo de archivo se puede generar conectando un microfono a su PC y utilizando un programa provisto en su sistema operativo para grabar sonidos.

Atencion: Si la aplicación se lo permite seleccione un modo de gabacion que parametrize el archivo en 8.000Khz , 16 bits , Mono.De todas formas el NVM-4E trabaja con cualquier parametrizacion dentro del formato WAVE

Con la generacion de un archivo WAVE por cada mensaje usted esta en codiciones de subir esos archivos al NVM-4E

Mediante la solapa *Preatendedor* de la aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* es posible subir los mensajes en el NVM-4E.

Una vez establecida la conexión USB o ethernet con el NVM-4E es necesario presionar *Refrescar* para obtener la información actualizada.

En la solapa *Preatendedor* , en la lista presente a la izquierda de la aplicación se encuentran los Preatendedores disponibles según el modo de trabajo y seleccionándolo se despliega el grupo de mensajes asociados a ese Preatendedor.

Para enviar dicho archivo al NVM-4E debe posicionarse sobre el mensaje de la lista que quiere instalar, presionar el click derecho del ratón y elegir en la ventana que se ha desplegado *Subir Audio*. (ver figura).

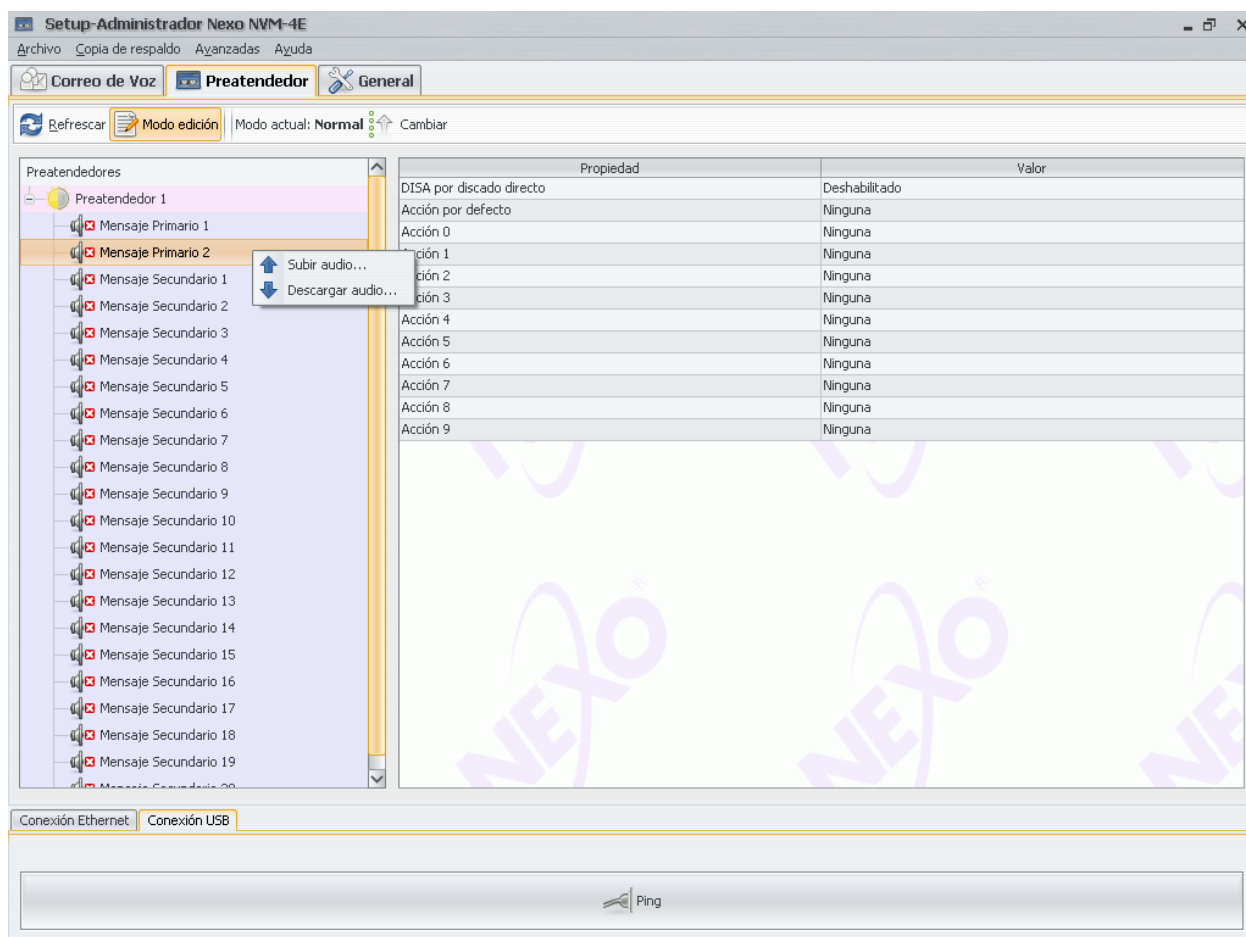


Figura 12: Actualizar audio en preatendedor

Seleccione dentro del directorio de su PC el archivo WAVE a enviar para luego iniciar la transferencia

Para verificar que el mensaje ha sido almacenado posicione el raton sobre este y la ventana desplegada indicara el nombre y el tiempo del mismo.

Una vez finalizada la carga de todos los mensajes oprima *Modo edición* para guardar y salir de la edición.

6 Correo de Voz

El Nexo Voicemail NVM-4E soporta el servicio de mensajería de voz asignando por programación una casilla a cada interno.

El producto básico administra un máximo de 32 casillas y 8 horas de grabación. Ud puede ampliar estas capacidades adquiriendo la Licencia Full la cual suministra 100 casillas y 25 horas de almacenamiento para configurar entre todas las casillas.

Tener habilitada una casilla para su interno permitirá que le dejen mensajes cuando usted no pueda atender las llamadas, sea porque el interno está *ocupado*, tiene un *no molestar* o transcurrido un tiempo de estar llamando *nadie atendió*. Además usted puede activar el servicio “*vacaciones*”, el cual automáticamente enviará las llamadas a su casilla por encontrarse usted fuera de la oficina.

Desde otro interno también podrán dejarle un mensaje utilizando un comando para tal evento.

Usted tendrá acceso a su casilla desde el interno, desde otro interno o por medio de una llamada externa, utilizando un password individual.

También accederá a su casilla por LAN bajo los servicios del software *Nexo Consola Netpro* o por Internet con la aplicación *NetAudio – Manejo de mensajes por RED*

6.1 Configuración de casillas individuales

EDITAR CASILLAS:

Con la habilitación de una serie de parámetros configuraremos cada casilla a nuestras necesidades. Por cada casilla definiremos los siguientes parámetros:

PARÁMETRO	DESCRIPCIÓN
Casilla habilitada	Indica si la casilla está disponible. En el caso de estar deshabilitada no se podrán dejar mensajes de voz.
Contraseña	Se trata de una contraseña de seis dígitos que puede utilizarse para proteger la casilla. La contraseña debe ser asignada si se desea activar el acceso externo de la misma.
Acceso interno con contraseña	Si este parámetro está deshabilitado no se le pedirá contraseña al interno que pertenece la casilla cuando intente revisar los mensajes de voz. En el caso de estar habilitada se requerirá la contraseña aún para revisar mensajes desde su propio interno.
Acceso externo	En el caso de estar habilitado el dueño podrá ingresar a revisar los mensajes de voz de manera externa, ya sea a través del preatendedor u otro interno conectado a la central telefónica. Esta opción requiere de una contraseña válida asignada previamente.

Mediante la solapa *Correo de Voz* de la aplicación de PC *Setup -Administrador Nexo NVM-4E* es posible agregar, editar y eliminar las casillas del correo de voz. Según lo establecido en el cuadro anterior.

Establecida la conexión USB o Ethernet con el NVM-4E es necesario presionar *Refrescar* para obtener la información de casillas cargadas en el Voicemail.

A la izquierda de la aplicación se encuentra el listado de todas las casillas configuradas.

Haciendo click sobre una de ellas es posible visualizar a la derecha de la pantalla la configuración actual.

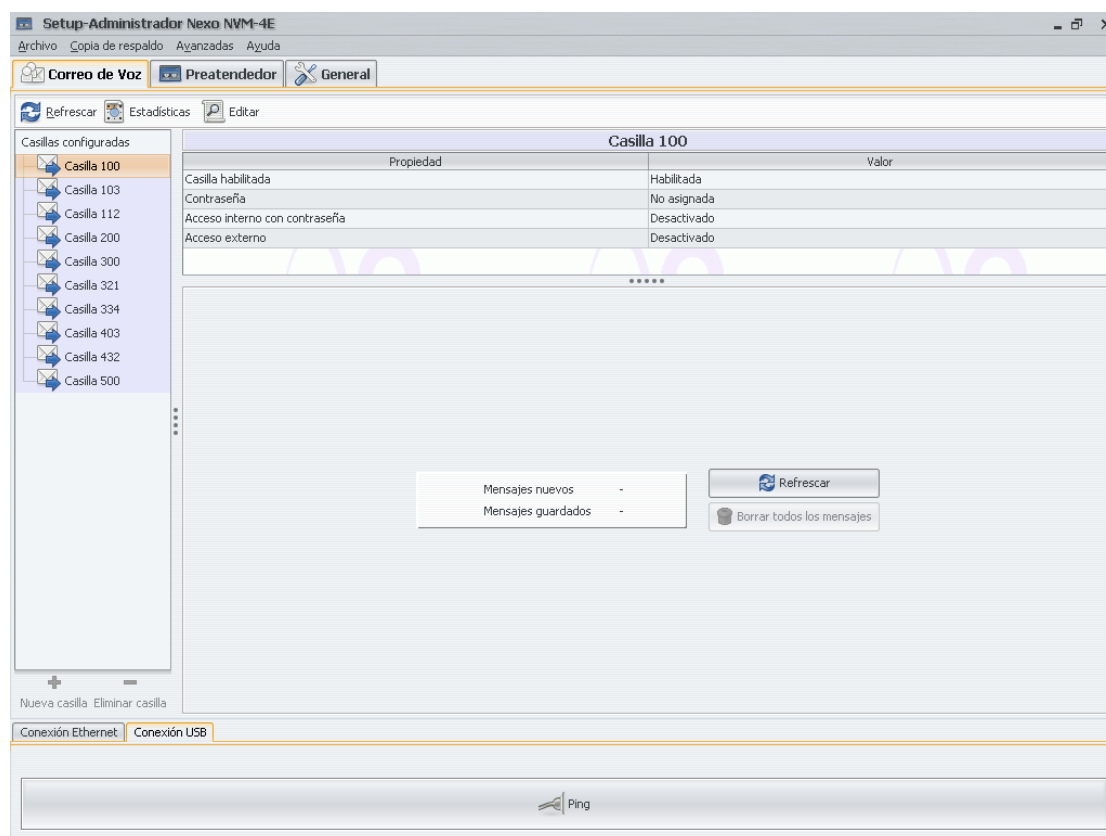


Figura 13: Editar casillas

Para entrar al modo de edición de casillas es necesario hacer click sobre el botón *Editar* y entra en *Modo Edición*.

Atencion: Al entrar en *Modo Edición* se cortarán todas las llamadas que esté procesando en ese momento el NVM-4E..

Haciendo click sobre cada parametro podra seleccionar la opcion mas conveniente. Una vez editados los parámetros mencionados en el cuadro es posible volver al modo de *Editar* haciendo click en el botón *Modo Edición*, de esta forma se ha guardado los parámetros editados

AGREGADO DE UNA NUEVA CASILLA

Para agregar una casilla se debe estar en el *Modo edición* y presionar el botón *Nueva Casilla* que se encuentra por debajo de la lista de casillas. Una vez hecho esto se le pedirá que ingrese el número de flexible al cual pertenecerá.

ELIMINACIÓN DE UNA CASILLA

Para eliminar una casilla debe estar en *Modo edición* , hacer click sobre la casilla que se desea eliminar y luego presionar el botón *Eliminar casilla* que se encuentra por debajo de la lista de casillas.

Al eliminar una casilla se borrarán todos los mensajes y configuraciones relacionados con la misma.

ESTADÍSTICAS DEL CORREO DE VOZ

El botón “Estadísticas” genera una serie de gráficas que permiten evaluar el uso de casillas y mensajes del correo de voz.

6.2 Escuchar mensajes por Internet

Con el NVM-4E es posible revisar su casilla a través de una red local o Internet.

En el caso de hacerlo a través de Internet debe asegurarse que el puerto TCP 9888 del NVM-4E puede ser accedido.

Verifique si el puerto esta habilitado y en el caso de poseer un router modifique su configuración.

La aplicación que facilita la escucha de mensajes se denomina **NetAudio -Escucha de Mensajes por Red** y está disponible en el CD de instalación.

Una vez instalado dicho programa es posible acceder a sus mensajes nuevos de manera sencilla, brindando la opción de reproducir el audio correspondiente o guardarlo en su computadora. También es posible eliminar un mensaje o marcarlo como guardado.

En la aplicación debe ingresar su número de casilla y su contraseña, junto con el nombre de host o dirección IP del NVM4-E.

NOTA: Para poder acceder a su casilla a través de la red debe haber asignado una contraseña válida y activado el Acceso Externo.

Para configurar estas y otras opciones puede hacerlo desde su interno, accediendo a las opciones de configuración.

También puede solicitarle al administrador del NVM-4E que lo haga por Ud.

7 Respaldo y borrado de la información

La aplicación de *PC Setup -Administrador Nexo NVM-4E* permite realizar un respaldo de todos los parámetros definidos para el NVM-4E .

En la ventana inicial, en la parte superior encontrará la solapa *Copia de respaldo*, que nos ofrece las opciones de *Respaldo* y *Recuperación* de todos los parámetros configurados para la Preatención y el Voicemail.

Siempre es conveniente generar un respaldo y copiarlo fuera de la PC ,que se utiliza para programarlo , para minimizar los riesgos ante un problema del disco rígido.

Otro beneficio es la *Recuperación*, que le permite instalar nuevamente los parámetros configurados en su archivo de respaldo y parametrizar rápidamente su equipo.

Contamos con la posibilidad de “Limpiar” la programación del equipo desde la ventana inicial, solapa *Avanzadas*, donde permite borrar los parámetros asignados, reiniciando la configuración a la que el equipo presentaba al salir de fábrica.

8 Programación central telefónica

En este punto vincularemos al Nexo Voicemail con la central telefónica modelo Nexo Selenia 8.24 UP4 o Nexo Tekna UP4, definiremos los números de interno base conectados a los puertos del NVM-4E y habilitaremos la central telefónica para que reconozca el NVM-4E como preatendedor y/o voicemail.

Atencion: Cada puerto del NVM-4E requiere la conexión de un interno de la central telefónica, para lo cual deberá disponer de internos libres que se destinaran para la conexión y uso del NVM-4E.

8.1 Internos base

Para programar los internos con numeración base que están conectados a los puertos del NVM-4E siga la siguiente operación.

OPERACIÓN

Desde el interno 100 marque el código de acceso a programación **9#9**

Marque **70**, escuchará dos tonos de invitación.

Luego ingrese los números base de los internos conectados al NVM-4E. En el caso de que el numero total de los mismos sea menos de cuatro se debe indicar el fin de los mismos mediante el marcado del número **0**.

Atencion: Los puertos del NVM-4E deben estar conectados con los internos de la central telefónica respetando el orden en que se ingresan en el comando **70**, de lo contrario los puertos no se configurarán correctamente.

EJEMPLO

Si se encuentran tres internos conectados al NVM-4E cuyos números base son 110, 111 y 112 debe marcar lo siguiente desde el interno 100:

9#9 70 110 111 112 0

Si en cambio posee conectados los internos base 110, 111, 112 y 113 debe marcar:

9#9 70 110 111 112 113

En ambos casos escuchara dos tonos de validación. Corte para finalizar la programación

Los internos deben ser ingresados según el numero de puerto del NVM-4E al cual se conecte. Para el ultimo ejemplo los internos deberán estar conectados a los siguientes puertos:

Interno 110 → Puerto1

Interno 111 → Puerto2

Interno 112 → Puerto3

Interno 113 → Puerto4

8.2 Prueba de puertos

Desde el interno programador (100) puede probarse cada uno de los puertos instalados, marcando los siguientes comandos:

Puerto 1:**1#4**

Puerto 2:**1#5**

Puerto 3:**1#6**

Puerto 4:**1#7**

En cada caso debera atender el preatendedor del Voicemail para verificar que la instalación es correcta.

Si la llamada nunca es atendida indica que hay un error en la **habilitación** de los internos base asignados a trabajar con el Voicemail. Verifique el punto **Internos Base**

Si la llamada responde con tono de error indica que hay un error en el **cableado** de los internos base hacia los puertos. Recuerde que debe respetar la posición de cada interno respecto del puerto al cual le fue asignado

8.3 Habilitación del NVM-4E en la central telefónica

Una vez instalado y programado el NVM-4E y conectados sus puertos con los internos es necesario habilitar en la central telefónica la comunicación con el Nexo Voicemail NVM-4E.

A partir de esta habilitación, si todos los pasos explicados en este manual fueron cumplidos correctamente, el sistema central con voicemail comenzará a trabajar.

OPERACION:

Desde el interno 100 marque el código de acceso a programación **9#9**.

Marque **65** y a continuación:

Marque **un dígito** correspondiente a los productos Nexo conectados a su central. según el siguiente detalle:

DIGITO	PRODUCTOS
1	CONSOLA NETPRO
2	MODULO 8 I/O
3	CONSOLA NETPRO y MODULO 8 I/O
4	VOICEMAIL NVM4E
5	CONSOLA NETPRO y VOICEMAIL NVM4E

A continuación escucharemos dos tonos cortos, cuelgue para dar por finalizada la habilitación.

9 Problemas frecuentes y soluciones

PROBLEMA	SOLUCIÓN
La interfase Ethernet no muestra actividad. Ninguna de las dos luces indicadoras se encienden al conectar el cable correspondiente.	<ul style="list-style-type: none">• Asegúrese que la interfase ethernet se encuentra habilitada. Para activarla debe hacerlo en la aplicación de administración del correo de Voz. Por defecto la misma se encuentra desactivada.• Asegúrese que el cable de red está conectado a un switch, hub o router en el otro extremo.
Los puertos del NVM-4E permanecen en el estado de autoconfiguración o autoconfiguración pendiente de manera indefinida.	<ul style="list-style-type: none">• Asegúrese que la central telefónica ha sido configurada para trabajar con el NVM-4E• Verifique que los puertos del NVM-4E se encuentran conectados a la central en el mismo orden en el que fueron configurados en la sección• Verifique la conexión de los puertos del NVM-4E con los internos correspondientes de la central.
Uno o más puertos del NVM-4E permanecen en el estado de “Puerto Incorrecto”	<ul style="list-style-type: none">• Cada puerto del NVM-4E debe estar conectado a un interno de la central telefónica cuya configuración concuerde con el número de puerto. De lo contrario se mostrará el mensaje “Puerto Incorrecto”.
Los puertos del NVM-4E reportan el estado “Desconectado”.	<ul style="list-style-type: none">• Verifique los cables de conexión entre la central telefónica y el NVM-4E.