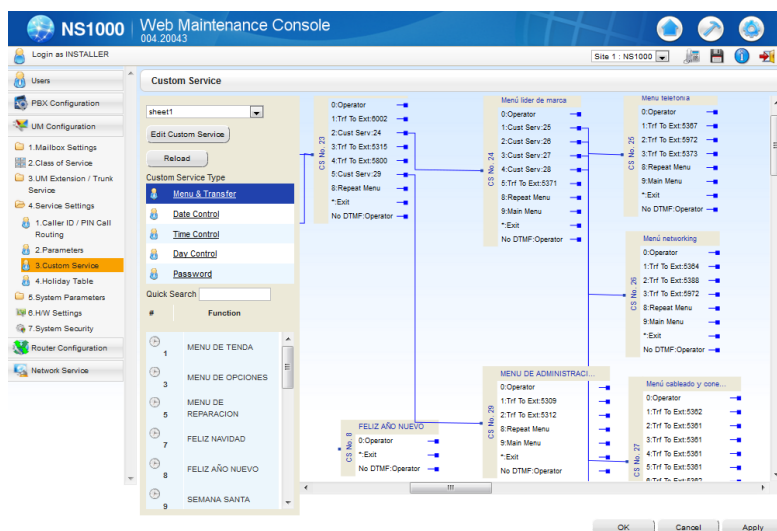


CONFIGURACIÓN DE LOS CUSTOM SERVICE

En este documento se explica el procedimiento de configuración del UM (Custom Service) como Autoatendedora en equipos KX-NS500/KX-NS1000 y utilizarlo para 2 o más empresas, asignarle una línea para cada Custom Service y que las opciones de dígitos sean independientes entre ellas.

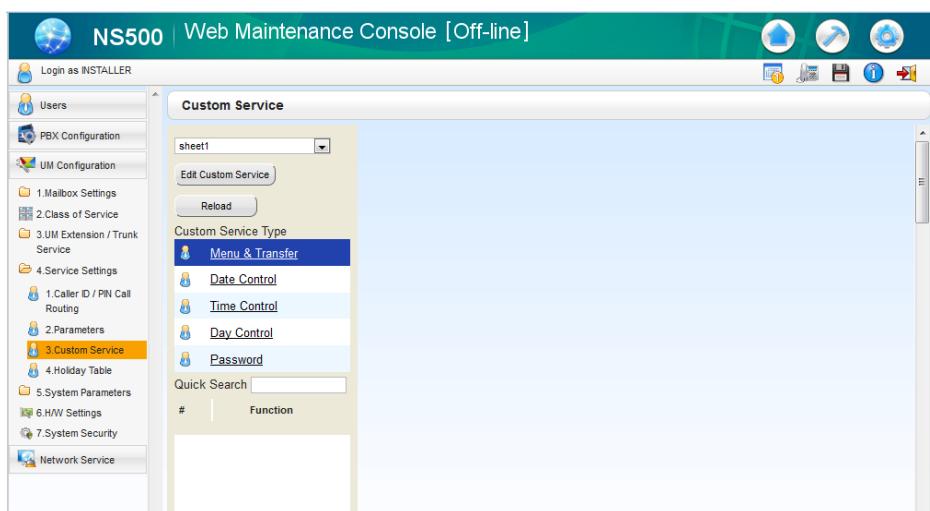
Requisitos	NS500	NS100
Tarjeta DSP para Recursos de funciones avanzadas	KX-NS5110 (63 recursos) KX-NS5111 (127 recursos) KX-NS5112 (254 recursos)	KX-NS0110 (63 recursos) KX-NS0111 (127 recursos) KX-NS0112 (254 recursos)
Tarjeta SD para Horas de grabación	KX-NS5134 (40 horas) KX-NS5135 (200 horas) KX-NS5136 (400 horas)	KX-NS0135 (200 horas) KX-NS0135 (450 horas) KX-NS0135 (1000 horas)
Llave de expansión de canales UM	KX-NSU102 (2 ch) KX-NSU104 (4 ch)	KX-NSU102 (2 ch) KX-NSU104 (4 ch)
*Una de cada una, ejemplo: KX-NS5110, KX-NS5134 y KX-NSU102. *Los equipos cuentan con 2 canales de UM integrados.		

1.- Antes de iniciar, debemos de planear como será nuestra estructura para la atención de la llamada, esta puede tener mensajes, desbordes o buzones si así lo deseamos. O si va a tener algún subnivel con opciones, ir detallando que desvío tendrá ese dígito a presionar. Un ejemplo es la imagen siguiente de cómo podemos entrelazar un mensaje de bienvenida, algo que no podemos realizar con una simple DISA. Un Custom Service es Mensaje de Bienvenida Personalizado que podemos acomodar a nuestro gusto. Ejemplo:

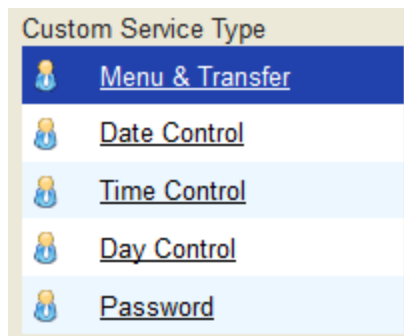


2.- Para crear los Custom Service, lo hacemos en el menú de *UM Configuration*, aquí es donde tendrá origen toda configuración relacionada con los mailbox, custom services, etc.

En el menú *4. Service Settings>3. Custom Service*, accederemos y veremos la pantalla de la imagen antes mostrada. Es aquí donde crearemos los Custom Service requeridos.



3.- Para crear el Custom Service, tenemos que seleccionar la opción *Menu & Transfer*, el cual utilizaremos para crear un mensaje de bienvenida y después ir creando la ramificación de estos mensajes.

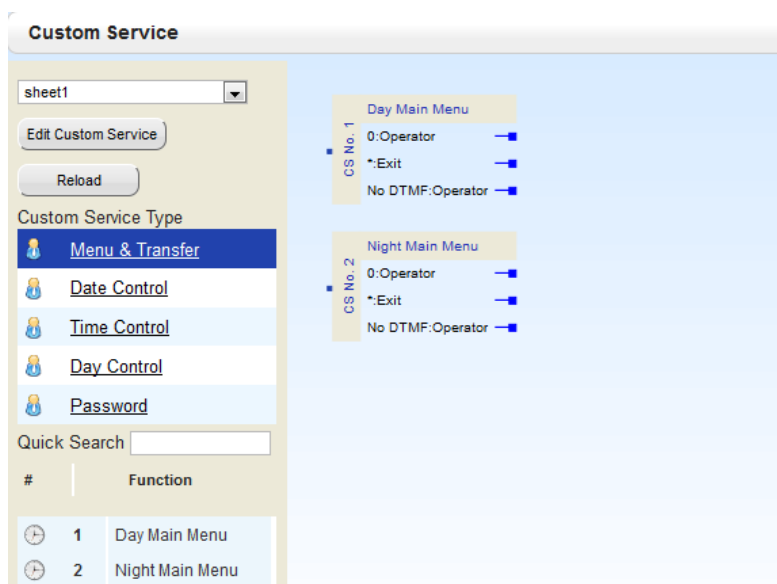


4.- Seleccionamos la opción y la arrastramos al área de la derecha donde aparecerá un *Custom Service No. 1* como se muestra a continuación. Es aquí donde definiremos cuáles serán las acciones de realizar quienes marquen por las líneas de entrada.



El número del Custom Service es secuencial, al crear uno tomará el número consecutivo del creado, del uno sigue el 2 y así secuencialmente.

5.- Damos doble clic para abrir el menú del Custom Service.



6.- Este menú definirá que acción tomará la llamada cuando presionemos un dígito o también indicarle que hacer si no presionan una opción, y el tiempo de espera entre dígitos para que marque como opción invalida.

Algunos de los campos que podemos completar son los siguientes:

CS No.1 (Menu & Transfer)	
Description	Day Main Menu
Prompt Mode	Primary
Menu Repeat Cycle (1-3)	3
Call Transfer Anytime	Extn
Wait for First Digit (0-10 s)	6
Wait for Second Digit (1-5 s)	1
No DTMF Input Operation	Operator

Description: Nombre del Custom Service.

Prompt Mode: Idioma que tendrá el audio que se anuncia cuando presionamos alguna opción.

Menu Repeat Cycle (1-3): Las veces que se repetirá el audio si no presionamos alguna opción.

Call Tranfer for Anytime: Nos permitirá marcar a una extensión directamente.

Wait for First Digit (0-10s): Tiempo de espera para presionar el primer dígito.

Wait for Second Digit (1-5s): Tiempo de espera de marcación entre dígitos.

No DTMF Input Operation: Es la acción a tomar cuando el ciclo *Menu Repeat Cycle* llegue a su fin.

7.- En la parte inferior se definen las opciones de transferencia para cada uno de los dígitos marcados.

Key	Assigned Operation	Value
<input checked="" type="checkbox"/> 0	Operator	
<input checked="" type="checkbox"/> 1	Trf To Ext	601
<input checked="" type="checkbox"/> 2	CS	2
<input checked="" type="checkbox"/> 3	Trf to Out	90448112450029
<input checked="" type="checkbox"/> 4	Trf To Mbx	101
<input checked="" type="checkbox"/> 5	Repeat Menu	
<input type="checkbox"/> 6	None	
<input type="checkbox"/> 7	None	
<input type="checkbox"/> 8	None	
<input type="checkbox"/> 9	None	
<input checked="" type="checkbox"/> *	Exit	
<input type="checkbox"/> #	None	

- *Transfer to mailbox:* La llamada será transferida a un mailbox
- *Transfer to extension:* la llamada será transferida hacia una extensión en específico.
- *Operator:* La llamada será transferida a quien tengamos designada como operadora.
- *Transfer to out:* La llamada será transferida a una línea externa que designemos.
- *Exit:* La llamada se finalizará.
- *Previous Menu:* Regresar al menú anterior CS.
- *Custom Service:* La llamada será transferida a otro Custom Service, por ejemplo, que vuelva a repetir el CS o regresar al menú principal de todos los CS.

8.- Si deseamos grabar o subir un audio para tener un menú más personalizado podemos realizarlo presionando el botón al final de la ventana

Record A Prompt For This Custom Service

☒ Record from extension

Specify extension

Connect

Record

Play

Stop

☐ Import from recorded file

Examinar...

Ningún archivo seleccionado.

OK

Cancel

En donde seleccionaremos si queremos grabarlo desde una extensión e indicar a qué extensión lo grabaremos. Una vez realizado esto, levantamos el auricular del teléfono y escucharemos instrucciones de como grabarlo.

O también si ya tenemos un audio, podemos subir este audio y quedará asignado al Custom Service que configuró.

El audio debe contar con ciertas características que son las siguientes:

Formato wav.	IMA ADPCM	8000 hz	8 bits	Monoaural
--------------	-----------	---------	--------	-----------

Así quedaría el ejemplo mostrado, los dígitos habilitados aparecen ya completos en el diagrama de CS. Para relacionar un Custom Service con otro, lo podemos hacer ya sea desde las opciones de marcación o simplemente seleccionando el punto azul de la opción y arrastrarla al CS a unir.

