

CARTILLA DE FUNCIONAMIENTO TELEFÓNICO

ÍNDICE

Funcionamiento Telefónico Básico	2
Llamadas internas	3
Llamadas salientes	3
Uso de PINs y negación de llamadas	4
Capturar llamadas.....	5
Funcionalidad Jefe - Secretaria	5
Transferencia de llamadas.....	6
Grabar por demanda	7
Aparcar llamada	7
Camping a una extensión.....	7
Redirección Incondicional	8
Cartilla de funciones de Call Center	9
Agentes	9
Supervisores	10
ANEXO I (VOICEMAIL)	11
ANEXO II (SALAS DE CONFERENCIAS)	13

Funcionamiento Telefónico Básico

La siguiente tabla resume algunas funcionalidades básicas disponibles:

Llamar a un Interno	Núm. Interno + Send(#)
Llamar a número urbano local	9 + Núm. + Send(#)
Llamar a número celular	9 + 09Núm. + Send(#)
Llamar a destino Internacional	9 + 00 + cód. país + cód. área + número local + Send(#)
Llamada Saliente con PIN	Digitar una de las opciones de arriba. En caso de que se solicite PIN, digitarlo.
Capturar una llamada dentro del mismo departamento	Mientras suena otro interno, digitar *8 + Send(#)
Capturar una llamada desde un interno aunque no pertenezca al mismo departamento	*8 + Núm. Interno
Activar la funcionalidad "Jefe - Secretaria"	*44 + Núm. Interno
Desactivar la funcionalidad "Jefe - Secretaria"	*45
Transferir una llamada – blind	Una vez establecida la llamada, digitar *1 + Núm.
Transferir una llamada – attended	Una vez establecida la llamada, digitar *2 + Núm.
Grabar por demanda	Una vez que la llamada está en curso, digitar *31
Aparcar Llamada	Una vez establecida la llamada, digitar *32
Correo de Voz propio (Anexo I)	*66 + Send(#)
Correo de Voz de cualquier interno (Anexo I)	*55 + Núm. Interno + Send(#)
Salas de Conferencia (Anexo II)	222_ + Send(#)
Camping	*41 Núm. Interno + Send(#)
Activar Redirección Incondicional	*72 Núm. Interno o destino + Send(#)
Desactivar Redirección Incondicional	*73 + Send(#)

N es un dígito del teléfono (del 0 al 9)

(numeral) y * (asterisco) son las dos teclas a la derecha e izquierda del 0 respectivamente.

Recuerde que en los teléfonos IP se digita de forma similar a como se digita en un celular. Una vez ingresado un número, debe instruirse al teléfono a que marque esos números utilizando la tecla Send. Algunos teléfonos tienen una tecla dedicada a esa función (típicamente Dial) o, en su ausencia, puede utilizarse la tecla #.

Llamadas internas

Se denominan llamadas internas a aquellas llamadas realizadas entre 2 teléfonos conectados y registrados en la central. Pueden ser teléfonos conectados en la misma red (LAN) que la central, o internos remotos que acceden a la central utilizando un enlace VPN o Internet.

En la instalación de la central se define un plan de internos en donde se le asigna un número a cada interno, generalmente de 3 o 4 dígitos.

Llamadas salientes

Se denominan llamadas salientes a aquellas llamadas en las cuales la central toma una línea externa para acceder al destino. Todas las llamadas salientes tienen el prefijo 9 con el que se toma línea externa. No debe esperarse a que la central devuelva tono de libre.

En base al destino digitado, la central deriva la llamada por el canal más adecuado. Por ejemplo, si una central tiene líneas de interconexión con Antel, una base celular fija Antel y una base celular Claro, esta decide automáticamente por qué línea deriva esa llamada saliente.

En una situación así, posiblemente derive de la siguiente forma:

- Llamadas a Montevideo, Destinos Nacionales e Internacionales por Antel
- Llamadas a Antel por la base fija celular Antel
- Llamadas a Movistar por la base fija celular Movistar
- Llamadas a Claro por Antel

Uso de PINs y negación de llamadas

La central puede estar configurada para exigir el uso de un PIN para determinado tipo de llamadas. Una configuración típica permite todas las llamadas salientes a destinos nacionales sin uso de PIN, pero exige el uso de PIN a llamadas a celulares.

El PIN identifica a un usuario. El mismo permite asignar permisos a usuarios en lugar de internos (teléfonos). Dentro de eXpand, el administrador puede permitir a un grupo de usuarios realizar determinado tipo de llamadas (por ej.: a celulares).

En caso de que la llamada requiera el uso de un PIN para un destino, el usuario debe discar el destino normalmente. Si se necesita PIN, se solicita mediante un audio que lo ingrese. En caso de ingresar su PIN válido y que el usuario dueño de ese PIN esté autorizado a realizar ese tipo de llamadas, la misma se realizará normalmente. De lo contrario, escuchará un audio de congestión.

Para conocer o cambiar un PIN, el usuario debe acceder a eXpand con su usuario y contraseña. Una vez ingresado, observa el PIN en la portada inicial. Para conocer su número debe pasar el mouse por encima del campo PIN. Si desea cambiarlo, debe oprimir el ícono ubicado junto al campo PIN.

Capturar llamadas

Los usuarios de un mismo departamento pueden “levantarse” (pickup call) mutuamente las llamadas entrantes. Para tomar una llamada entrante debe discar *8 +Send(#).

Para que un interno levante una llamada de otro, es un requisito que ambos estén en el mismo pickup group. La asociación de internos con usuarios y departamentos es algo que realiza el administrador de eXpand. Cada departamento genera su pickup group, y luego el administrador puede combinarlos con otros internos o departamentos.

La funcionalidad de pickup call no debe utilizarse en contextos de Call Centers, ya que el mismo interfiere con el funcionamiento normal del encolado y control de agentes. En un Call Center, si un operador no puede atender llamadas debe desloguearse o pausarse, de forma de que la central dirija las llamadas nuevas a agentes disponibles.

El procedimiento es el siguiente:

Paso	Cliente	B	C
1	Llama a B	Suena en B	
2			Digita *8
3	Habla con C		Se establece la llamada

En caso de querer levantar una llamada desde un interno aunque no pertenezca al mismo departamento, digite *8+(interno).

Funcionalidad Jefe - Secretaria

Cuando un usuario con privilegios (jefe) desea que las llamadas que se realizan a su interno vayan directamente a otro interno (secretaria), activa la funcionalidad Jefe – Secretaria digitando *44(interno secretaria).

Para desactivar la funcionalidad “Jefe – Secretaria”, debe digitar *45.

Transferencia de llamadas

Una llamada en curso puede ser transferida a otro interno o, si las reglas instaladas lo permiten, a un destino externo a la central.

Existen 2 tipos de transferencias: ciega (blind) y atendida (attended).

Transferencia ciega (Blind transfer) es aquella transferencia en la cual un interno transfiere una llamada directamente a otro interno sin anuncio previo. La transferencia ciega se realiza con la tecla *1 durante el transcurso de una llamada.

Supongamos que un Cliente habla con B, y B desea transferirle la llamada a C. El procedimiento en ese caso es el siguiente:

Paso	Cliente	B	C
1	Habla con B	Habla con cliente	
2		Digita *1	
3	Escucha Música en Espera	Escucha Transferir	
4	Escucha Música en Espera	Digita el número de C	
5	Escucha Música en Espera	Se corta	Le suena su interno, contesta
6	Habla con C		Habla con Cliente

Transferencia atendida (Attended transfer) permite avisarle al destinatario de la llamada acerca de quien lo llama previo a la transferencia.

Para poder realizar este tipo de llamadas se utiliza la secuencia de teclas *2 según el siguiente procedimiento:

Paso	Cliente	B	C
1	Habla con B	Habla con Cliente	
2		Digita *2	
3	Escucha Música en Espera	Escucha Transferir	
4	Escucha Música en Espera	Digita el número de C	
5	Escucha Música en Espera	Suena	Le suena su interno, contesta
6	Escucha Música en Espera	Habla con C, anunciando	Habla con B
7	Escucha Música en Espera	Si C acepta que le transfieran la llamada, B corta la comunicación	
8	Habla con C		Habla con Cliente

En el caso anterior, si C no acepta la llamada, B debe pulsar la tecla *. En ese caso, la comunicación con C se aborta, y B sigue hablando con Cliente.

Grabar por demanda

En caso de considerarlo necesario, una llamada en curso puede comenzar a ser grabada utilizando la secuencia de teclas *31 durante la llamada. El fragmento de la grabación a partir del momento en el cual es oprimida la secuencia se encontrará disponible en eXpand > Monitoreo. Esta operación solicita PIN y el usuario debe tener habilitado el permiso RECONDEMAND.

Para habilitar esta funcionalidad comuníquese con el administrador de eXpand de su empresa.

Aparcar llamada

Una llamada en curso puede ser aparcada utilizando la secuencia de teclas *32 durante la llamada. La persona que está en la conversación escucha la Música en Espera, Usted escucha un número de interno y luego se corta la comunicación.

Luego, ya sea desde el mismo interno o desde cualquier otro, Usted puede digitar el interno que le fue dictado y retomar la conversación. En caso de olvidar el número aparcado la llamada volverá a al interno de origen. Por defecto, una llamada queda aparcada durante 45 segundos antes de volver al origen.

El procedimiento válido es el siguiente:

Paso	Operador A	B
1	Llama a B	B atiende y se establece la llamada
2	Disca *32	B escucha música en espera
3	Escucha el código de interno NNN	
4	A queda libre	
5	Desde cualquier interno disca el código NNN y retoma la llamada	Se restablece la comunicación

Camping a una extensión

eXpand permite monitorear un interno o un número externo (en caso de que esté permitido) cuando este se encuentre ocupado y esperando a que se libere. Marcando *41 y el número a ser monitoreado, la central espera que el destino esté libre y luego establece la comunicación entre ambos.

El procedimiento válido es el siguiente:

Paso	Operador A	B
1	Disca *41 + Numero de B	B está ocupado
2	Se libera el teléfono de A	B está ocupado
3		B queda libre
4		eXpand llama a B
5	eXpand llama a A	B atiende
6	Habla con B	Habla con A

Redirección Incondicional

En caso de que un usuario desee que sus llamadas sean atendidas en otro interno o en un número externo (si está permitido), debe digitar *72 + <número destino> y partir de ese momento las llamadas a su interno timbran en el nuevo número, sujeto a los permisos que tenga el usuario. Si desea deshabilitarlo y que las llamadas vuelvan a timbrar en su interno, digite *73.

Esta operación puede o no solicitar PIN (según se defina en la instalación) y el usuario debe tener habilitado CALL FORWARD.

Para habilitar esta funcionalidad comuníquese con el administrador de eXpand de su empresa.

El procedimiento válido es el siguiente:

Paso	A	B	C
1	Marca *72 + NNN (número de C)		
2		Llama a A	
3			Timbra en C
4		Habla con C	Atiende y hablan

Cartilla de funciones de Call Center

Los operadores y supervisores de Call Center pueden gestionar su actividad con el módulo Call Center desde el teléfono o desde la web de eXpand.

Agentes

Función	Secuencia	Descripción
Logueo Agente	**1<nro_agente>	Utilizado por un agente para loguearse a sí mismo a la central. Ejemplo: para loguear al agente 572, se debe discar **1572. En caso de logueo exitoso, la central confirma con un mensaje de audio. De lo contrario, reproduce un código de error (audio). Cualquier comportamiento distinto del audio de confirmación indica un error.
Deslogueo de Agente	**0	En caso de deslogueo exitoso, la central confirma con un mensaje de audio. De lo contrario, reproduce un audio de error. Cualquier comportamiento distinto del audio de confirmación indica un error.
Pausa de agente	**2	Se reproduce un audio de confirmación. De lo contrario, se reproduce un audio de error. Cualquier comportamiento distinto del audio de confirmación indica un error.
Pausa con tipo	**2NN	Ídem al anterior, pausando agentes con distintos tipos de pausa definidos por el administrador en eXpand. Los reportes distinguen luego la duración de cada tipo de pausa.
Despauza de Agente	**3	Se reproduce un audio de confirmación. De lo contrario, se reproduce un audio de error. Cualquier comportamiento distinto del audio de confirmación indica un error.
Identificación de Estado de Agente	**4	Se reproduce un audio de información acerca del estado del interno, si este se encuentra o no logueado como agente y, en caso afirmativo, el número de agente.

Supervisores

Un supervisor de Call Center puede realizar escuchas a las llamadas en curso de los agentes siempre y cuando tenga habilitado el permiso COACHING.

Para habilitar esta funcionalidad comuníquese con el administrador de eXpand de su empresa.

Función	Secuencia	Descripción
Coaching de llamadas (permite hablar con el agente)	**7<nro_agente>	Ejemplo: Para monitorear al agente 572, digite **7572. El supervisor puede hablar con el agente; para el cliente el monitoreo es transparente.
Coaching de llamadas (solo escucha)	**8<nro_agente>	Ejemplo: Para monitorear al agente 572, discar **8572 Tanto para el agente como para el cliente el monitoreo es transparente.
Logueo forzado		Para loguear al agente 572, se realiza a través de la web en Preferencias/Agentes, seleccionar el agente 572 y clic en "loguear".
Deslogueo forzado	**5<nro_agente>	Para desloguear al agente 572, debe digitar **5572. Opción vía web: ir a Preferencias/Agentes, seleccionar el agente 572 y clic en "desloguear".

ANEXO I (VOICEMAIL)

El sistema de voicemail permite que, en caso de que Usted no responda, quien llama a su interno pueda dejarle un mensaje de voz.

Desactivar, activar y verificar estado

Para desactivar el voicemail, digite *76 + (interno) + Send(#)

Para activar el voicemail, digite *75 + (interno) + Send(#)

Para verificar el estado del voicemail, sea este activado o desactivado, digite *77 + Send(#)

Acceder al Correo de Voz

Para acceder al sistema de Correo de Voz y verificar de forma interactiva un Correo de Voz de cualquier interno, digite *55 + Send(#). El sistema le solicita luego el número de interno y la clave (PIN).

Para verificar el Correo de Voz de su interno, digite *66 + Send(#). El sistema le solicita luego su clave (PIN).

Para conocer o cambiar un PIN, acceda a eXpand con su usuario y contraseña. Una vez ingresado, observa el PIN en la portada inicial. Para conocer su número, pase el mouse por encima del campo PIN. Si desea cambiarlo, oprima el ícono ubicado junto al campo PIN.

Una vez dentro del sistema de voicemail, y luego de recibir instrucciones audibles, ingrese comandos mediante las teclas numéricas de su teléfono. Utilice la siguiente guía para acceder a la sección deseada:

1		Acceder a los mensajes de Voz (acceso a siguiente submenú)
	3	Opciones avanzadas de mensajes
	4	Mensaje Anterior
	5	Escuchar nuevamente este mensaje
	6	Siguiente Mensaje
	7	Borrar este mensaje
	9	Guardar este mensaje
	*	* Volver al menú principal
2		Cambiar de carpeta de mensajes [*]
3		Opciones avanzadas (*)
0		Opciones de Voicemail (acceso a siguiente submenú) [*]
	1	Grabar mensaje de no disponible
	2	Grabar mensaje de ocupado
	3	Grabar su nombre
	4	Grabar mensaje temporal
	*	* Volver al menú principal

Las opciones marcadas con [*] pueden no estar disponibles o no ser aplicables a su caso de uso de Voicemail.

Utilice la tecla # para salir del sistema de Voicemail en todo momento.

ANEXO II (SALAS DE CONFERENCIAS)

Las salas de conferencias de eXpand permiten establecer una reunión virtual entre varios participantes, en donde todos pueden conversar simultáneamente. Es el equivalente telefónico de una reunión.

Por defecto, la central cuenta con 4 salas de conferencias. Cada sala tiene un número que la identifica y mediante el cual se accede a la misma:

2221	Sala A
2222	Sala B
2223	Sala C
2224	Sala D

Ejemplo: para acceder a las sala A, debe marcar el interno "2221". El mismo puede ser discado desde un interno (personas de la propia empresa), pero también desde el exterior (personas ajenas a la empresa que acceden a una conferencia).

El acceso a las salas suele estar protegido por una clave, que por defecto es "1234". Si la sala está protegida por clave, se le solicita que ingrese la clave o PIN de la SALA al acceder a la misma. La validación por clave puede ser deshabilitada.

Una vez que ingresa a la sala, se le indica el número de participantes que hay actualmente en la misma. Quienes ya estaban en la sala cuando Usted ingresa escuchan una señal audible indicando que hay un nuevo participante.

También es posible crear una conferencia nueva transfiriendo una llamada a la misma. Esto es útil cuando, por ejemplo, un usuario de la central (Juan) está hablando con alguien externo (Silvia), y desea que de esa llamada participe un tercer usuario en otro interno de la central (Pedro). El mecanismo en ese caso es el siguiente:

- Juan, que está hablando con Silvia, transfiere con la tecla *2 la llamada al interno 2223, instruyendo previamente a Silvia para que ingrese el PIN de esa sala. En ese momento, Silvia accede a la sala 2223 y escucha la música en espera dado que es la única participante.
- Juan llama a Pedro y le solicita que ingrese a la sala 2223.
- Tanto Juan como Pedro digitan 2223 en su interno seguido del PIN y acceden a la sala. Al momento de acceder, Silvia deja de escuchar la música en espera y puede hablar con Juan y Pedro en simultáneo.

Para salir de una sala, solo basta con cortar la comunicación, como lo hace habitualmente.