



CARTILLA DE FUNCIONAMIENTO TELEFÓNICO

Índice

Funcionamiento Telefónico Básico	2
Llamadas internas.....	3
Llamadas salientes	3
Uso de PINs y negación de llamadas	3
Capturar llamadas	4
Funcionalidad Jefe - Secretaria	5
Transferencia de llamadas	5
Transferencia de llamadas a encuestas.....	6
Grabar a demanda	6
Aparcar llamada.....	7
Camping a una extensión	7
Redirección Incondicional	7
Cartilla de funciones de Call Center.....	9
Supervisores	10
Anexo I (Voicemail)	11
Anexo II (Salas de conferencia)	12



Funcionamiento Telefónico Básico

Llamar a una extensión	Núm. extensión + Send(#)
Llamar a número urbano local	9 + Núm. + Send(#)
Llamar a número móvil	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. Si solicita PIN, digitarlo.
Capturar una llamada dentro del mismo departamento	Mientras suena otra extensión, digitar *8 + Send(#)
Capturar una llamada desde una extensión aunque no pertenezca al mismo departamento	*8 + Núm. extensión
Activar la funcionalidad "Jefe - Secretaria"	*44 + Núm. extensión
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.
Transferir una llamada - encuestas	*1 +60
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 extensión (Anexo I)	*55 + Núm. extensión + Send(#)
Salas de Conferencia (Anexo II)	222_ + Send(#)
Camping	*41 Núm. extensión + Send(#)
Activar Redirección Incondicional	*72 Núm. extensión o destino + Send(#)
Desactivar Redirección Incondicional	*73 + Send(#)

N es un dígito del teléfono (del 0 al 9), mientras que **# (numeral)** y *** (asterisco)** son los dos códigos a la derecha e izquierda del 0 respectivamente.

Recuerde que en los teléfonos IP se digita de la misma forma que en un móvil. Una vez ingresado un número, debe instruir al teléfono para que marque dichos números utilizando el código Send. Algunos teléfonos tienen un código dedicado a esa función (típicamente Dial) o, en su ausencia, puede utilizar el código #.



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 extensiones remotas que acceden a la central utilizando un enlace VPN o Internet.

En la instalación de la central se define un plan de extensiones en donde se le asigna un número a cada extensión, 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 móvil fija Antel y una base móvil 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 móvil Antel
- Llamadas a Movistar por la base fija móvil Movistar
- Llamadas a Claro por Antel

Uso de PIN 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 móviles.

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

En caso de que la llamada requiera el uso de un PIN para un destino, el usuario debe digitar 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 cursor 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 “tomarse” (pickup call) mutuamente las llamadas entrantes. Para tomar una llamada entrante debe discar *8 +Send(#).**

Para que una extensión levante una llamada de otro, es un requisito que ambos estén en el mismo pickup group. Cada departamento genera su pickup group, y luego el administrador puede combinarlos con otras extensiones o departamentos.

La funcionalidad de pickup call no debe utilizarse en contextos de call center, ya que el mismo interfiere con el funcionamiento normal del encole 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 una extensión, aunque no pertenezca al mismo departamento, digite *8+(extensión).



Funcionalidad Jefe - Secretaria

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

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

Transferencia de llamadas

Una llamada en curso puede ser transferida a otra extensión 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 extensión transfiere una llamada directamente a otra extensión sin anuncio previo. La transferencia ciega se realiza con el **código *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 extensión, 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 el **código *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 extensión, 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 el código ***. En ese caso, la comunicación con C se aborta, y B sigue hablando con Cliente.

Transferencia de llamadas a encuestas

En caso de que la configuración de eXpand permita la transferencia de llamadas a encuestas, **el agente cuenta con la posibilidad de transferir la comunicación a encuestas de cierre.**

La transferencia a encuestas se realiza con el **código *1, seguido del código *60**. Una vez introducido, la llamada sigue su curso y el agente puede recibir una nueva llamada.

Grabar a demanda

En caso de considerarlo necesario, **una llamada en curso puede comenzar a ser grabada utilizando la secuencia de códigos *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 códigos *32 durante la llamada. La persona que está en la conversación escucha la música en espera, Usted escucha un número de extensión y luego se corta la comunicación.

Luego, ya sea desde la misma extensión o desde cualquier otro, puede digitar la extensión que le fue dictada y retomar la conversación. En caso de olvidar el número aparcado la llamada volverá a la extensión 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 extensión NNN	
4	A queda libre	
5	Desde cualquier extensión disca el código NNN y retoma la llamada	Se restablece la comunicación

Camping a una extensión

eXpand permite monitorear una extensión o un número externo (en caso de que esté permitido) cuando este se encuentre ocupado y a la espera 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 otra extensión o en un número externo (si está permitido), debe digitar *72 + <número destino>** y partir de ese momento las llamadas a su extensión timbran en el nuevo número, sujeto a los permisos que tenga el usuario. **Si desea deshabilitar esta acción y que las llamadas vuelvan a timbrar en su extensión, 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.

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 de la extensión, 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 Telefonía/Agentes, seleccionar el agente 572 y clic en "desloguear".



Anexo I (Voicemail)

El sistema de voicemail permite que, en caso de no obtener respuesta, quien llama a su extensión pueda dejar un mensaje de voz.

Desactivar, activar y verificar estado

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

Para **activar el voicemail, digite *75 + (extensión) + 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 Correo de Voz de cualquier extensión, digite *55+ Send(#)**. El sistema le solicita luego el número de extensión y la clave (PIN).

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

Una vez dentro del sistema de voicemail, y luego de recibir instrucciones audibles, ingrese comandos mediante los códigos numéricos 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 el código # para salir del sistema de Voicemail en todo momento.



Anexo II (Salas de conferencia)

Las **salas de conferencia 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 conferencia. 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 la sala A, debe marcar la extensión 2221. La misma puede ser digitada desde una extensión (personas de la 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 otra extensión de la central (Pedro). El mecanismo en ese caso es el siguiente:

- Juan, que está hablando con Silvia, transfiere con el código *2 la llamada a la extensión 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 extensión 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 solamente debe cortar la comunicación.