



# Manual de Usuario del Servicio Centrex IP

**Importante:**

El objetivo de este manual es ser lo más genérico posible, de manera que todos los procedimientos aquí expuestos son válidos independientemente del terminal usado. Sin embargo, es posible que su terminal disponga de teclas específicas para la gestión de diferentes servicios como desvíos, conferencias a tres o transferencias. Por favor, consulte el manual del usuario del propio terminal si desea ampliar información sobre las capacidades del mismo.

**Antes de empezar:**

Este manual pretende ser una guía de fácil uso de los servicios suplementarios disponibles en el servicio Centrex IP de Telefónica de España, los cuales se encuentran agrupados de la siguiente manera:

- Paquete de servicios asociados a extensiones **reducidas** (Centralitas).
- Paquete de servicios asociados a extensiones **Centrex**.
- Paquete **Premium** (adicionales al paquete Centrex).
- Paquete **Seguridad**.
- Servicios **opcionales de grupo**.

A lo largo de este manual se van a describir individualmente los servicios incluidos dentro de cada paquete. Esta descripción consta de la información necesaria para utilizar y configurar los servicios tanto desde el portal de gestión web como desde el propio terminal, siempre y cuando sea posible. Además se indica si hay algún problema de interoperabilidad con otro servicio activado.

Para hacer uso del servicio se requiere un terminal de Voz IP correctamente configurado. Puede emplear un cliente software, es decir, un programa de ordenador, o un terminal físico (teléfono IP o teléfono convencional más adaptador). Consulte el manual de usuario de su terminal para instalarlo y configurarlo adecuadamente.

Cada terminal se configura con un usuario y una contraseña. Conociendo ambos, es posible configurar cualquier terminal compatible con el servicio, por lo que mantener en secreto la contraseña de terminal es crucial para evitar que alguien pueda realizar llamadas y cargarlas a su usuario. Si va a cambiar la contraseña que se le ha suministrado siga los consejos que se le proporcionan al final de este manual.

## Índice.

1.	Descripción del Servicio Centrex IP.....	5
2.	Administración del grupo.....	6
2.1.	Portal web de Administrador de Grupo.....	6
2.2.	Inventario de grupo.....	6
3.	Paquete de servicios asociados a extensiones reducidas (Centralitas).....	7
3.1.	Portal Web.....	7
3.1.1.	Acceso al web de gestión.....	7
3.1.2.	Estructura del web de gestión.....	7
3.1.3.	Categoría: Perfil.....	8
3.1.4.	Categoría: Llamadas entrantes.....	9
3.1.5.	Categoría: Llamadas salientes.....	10
3.1.6.	Categoría: Control de llamadas.....	10
3.1.7.	Categoría: Mensajería.....	11
3.1.8.	Categoría: Utilidades.....	11
3.2.	Gestor de llamadas.....	12
3.3.	Buzón de voz.....	17
4.	Paquete de servicios asociados a extensiones Centrex.....	19
4.1.	Rechazo de llamadas anónimas.....	19
4.2.	Desvío inmediato.....	19
4.3.	Desvío si comunica.....	20
4.4.	Desvío por ausencia.....	20
4.5.	No molesten.....	21
4.6.	Llamada en espera.....	21
4.7.	Cancelación de la llamada en espera.....	22
4.8.	Cancelación de la llamada en espera por llamada.....	22
4.9.	Bloqueo de la presentación de la identidad de línea (permanente).....	22
4.10.	Envío de presentación de identidad (permanente).....	22
4.11.	Bloqueo de la presentación de la identidad de línea por llamada.....	22
4.12.	Envío de presentación de identidad por llamada.....	23
4.13.	Marcación abreviada 8.....	23
4.13.1.	Programar una Marcación Abreviada 8 mediante el Portal Web.....	23
4.13.2.	Programar una Marcación Abreviada 8 mediante el terminal.....	23
4.13.3.	Realizar una llamada usando Marcación Abreviada 8.....	23
4.14.	Devolución última llamada recibida.....	23
4.15.	Alerta/señal de llamada distintiva.....	24
4.16.	Llamada a tres.....	24
4.17.	Transferencia ciega.....	24
4.18.	Rellamada.....	24
4.19.	Transferencia con consulta a 3ª parte.....	24
4.20.	Transferencia con consulta a 3ª parte en conferencia.....	24
4.21.	Consulta.....	24
4.22.	Captura de llamadas.....	25
4.23.	Retención de llamada.....	25
5.	Paquete Premium.....	26
5.1.	Desvío selectivo de llamadas.....	26
5.2.	Aceptación selectiva de llamadas.....	26
5.3.	Rechazo selectivo de llamadas.....	26
5.4.	Alerta/señal de llamada prioritaria.....	27

5.5. Timbre simultáneo.....	27
5.6. Marcación Abreviada 100. ....	27
5.6.1. Establecer una Marcación Abreviada 100 mediante el Portal Web. ....	27
5.6.2. Establecer una Marcación Abreviada 100 mediante el terminal. ....	27
5.6.3. Realizar una llamada usando Marcación Abreviada 100. ....	28
5.7. Portal de voz. ....	28
5.8. Acceso remoto a desvío de llamadas. ....	28
5.9. Llamadas aparcadas.....	28
5.10. Filtrado de llamadas (patrón de dígitos). ....	29
5.11. Música en espera. ....	29
6. Servicios de Grupo .....	30
6.1. Paquete Seguridad. ....	30
6.1.1. Planes de llamadas entrantes.....	30
6.1.2. Planes de llamadas salientes.....	30
6.1.3. Planes de llamadas. Desvíos y transferencias.....	30
6.1.4. Códigos de autorización. ....	30
6.1.5. Códigos de cuenta. ....	30
6.2. Servicios opcionales de grupo. ....	30
6.2.1. Operadora automática. ....	30
6.2.2. Consola de operador. ....	31
6.2.3. Grupo de salto. ....	31
6.2.4. Buzón común de grupo.....	31
7. Anexo A: Contraseñas seguras .....	32

## **Descripción del Servicio Centrex IP.**

El servicio Centrex IP es una solución de comunicación corporativa avanzada que le permite la creación de un servicio de red privada virtual de voz utilizando una nueva tecnología (servicios de voz sobre red IP) como infraestructura de soporte del servicio.

Esto significa que dispondrá de la facilidad de poder realizar y recibir llamadas de voz, a cualquier destino (fijo o móvil), disponiendo además de multitud de servicios (plan privado, facilidades de intercomunicación de llamadas y servicios suplementarios) así como de una tarificación especial para sus llamadas corporativas.

Además de las funcionalidades habituales de telefonía, el servicio ofrecerá una amplia gama de nuevas facilidades tales como plan flexible de numeración, acceso remoto y portal web de gestión y uso del servicio.

En lo que se refiere a las comunicaciones telefónicas, el Servicio Centrex IP permite integrar todas sus sedes en una única red de voz con facilidades comunes, semejantes a las que ofrecería una centralita privada (plan privado de numeración, tarifa gratuita para las comunicaciones corporativas, desvíos, transferencias, captura de llamadas y demás prestaciones típicas de centralita), sin restricciones de localización.

Adicionalmente, este servicio permite crear una red de voz multidependencia (con extensiones en diferentes domicilios) sin necesidad de que el Cliente realice fuertes inversiones en equipamiento, ya que toda la funcionalidad es soportada por la red.

## **Administración del grupo.**

Para llevar a cabo la gestión del servicio Centrex IP, se ha creado la figura del Administrador de Grupo. Éste usuario tiene un nombre y una contraseña exclusivamente para el acceso al portal web con privilegios que le permiten asignar y cancelar servicios, gestionarlos y controlar los diferentes parámetros. Para facilitar su tarea, se han dispuesto las siguientes dos herramientas (Para ampliar información, consulte el “*Manual de Administrador del Servicio Centrex IP*”).

### **Portal web de Administrador de Grupo.**

Visualmente es similar al portal web del usuario, y se accede desde la misma dirección web. Sin embargo, ofrece un nivel adicional de gestión, dando la posibilidad de configurar los servicios de voz dentro de una empresa, como modificar los planes de llamadas para cada miembro del grupo. Para el acceso a este portal, se necesita disponer de un usuario y una contraseña con privilegios de Administrador de Grupo.

### **Inventario de grupo.**

Genera un informe sobre los recursos usados en el grupo. Los recursos incluyen números de teléfono, dispositivos, servicios, usuarios y departamentos. El servicio es accesible únicamente desde el Portal web de Administrador de Grupo.

## Paquete de servicios asociados a extensiones reducidas (Centralitas).

Los siguientes servicios se proporcionan en el paquete más básico de todos los ofertados. Éste consiste en:

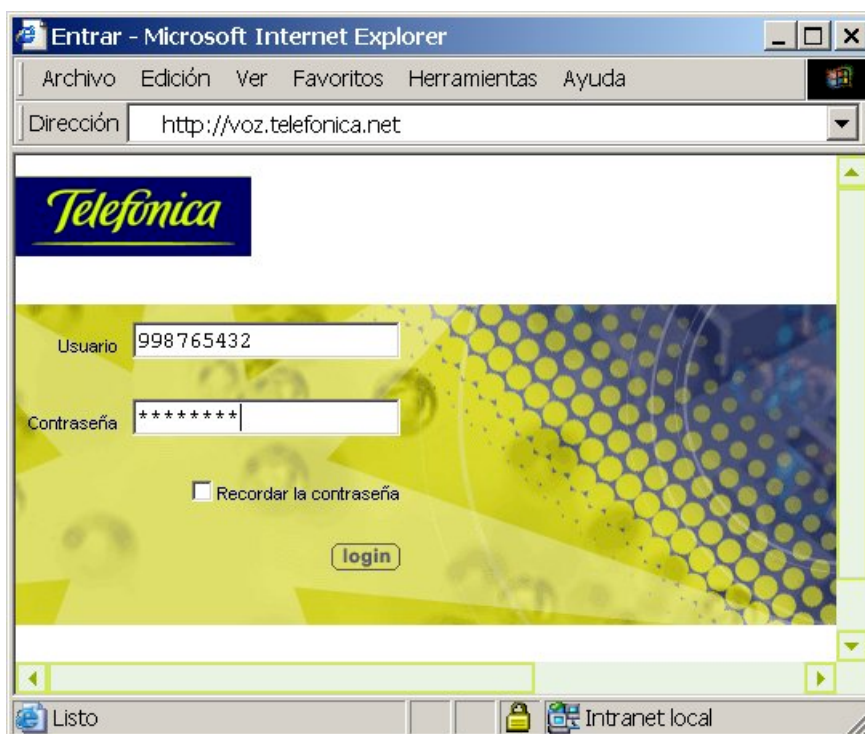
### Portal Web.

Permite visualizar y cambiar ciertos datos del usuario, como el nombre del mismo o las contraseñas asociadas, así como gestionar los diferentes servicios que tenga asignados.

### Acceso al web de gestión.

Para la gestión de servicios desde el portal web, acceda desde un navegador web a la dirección del portal <http://voz.telefonica.net>.

Si se le muestra una ventana con una Alerta de Seguridad pidiéndole permiso para continuar, será necesario que responda afirmativamente. A continuación será redirigido a un sitio web seguro en el que se le pedirá que introduzca su nombre de usuario y contraseña establecida para el acceso.



- En la casilla “Usuario” introduzca el **nombre de usuario para acceso al portal web** que se le haya configurado. Para más información, consulte a su Administrador. Ejemplo: 91000000\_001.
- En la casilla “Contraseña” introduzca la **contraseña web** que se le ha hecho llegar o, si ya la ha modificado, su nueva contraseña personalizada.
- Puede marcar la casilla “Recordar la contraseña” si desea que su navegador rellene automáticamente la contraseña la próxima vez que acceda al portal.

#### Advertencia:

- No se recomienda usar esta opción a menos que esté completamente seguro de que nadie que no sea de su confianza tiene acceso al ordenador.

Es posible que la primera vez que entre al portal se le pida permiso para instalar la aplicación “Call Manager” firmada por Broadsoft. Si es así, responda afirmativamente para continuar. Si en el transcurso de la instalación se detecta que su equipo no dispone de algún componente necesario (p.ej. una versión de Java actual) se le pedirá permiso para instalarlo de forma automática.

### Estructura del web de gestión.

En la siguiente figura se muestra la pantalla inicial con una breve descripción de las opciones de navegación.



Las opciones de configuración se agrupan en varias categorías, que se pueden ver enumeradas en la columna de la izquierda. Cuando se pulsa sobre una de estas categorías, aparece un menú con todas las opciones que engloba, junto a una breve descripción de cada opción. Si pulsa sobre el nombre de la opción o servicio, una página con una descripción más detallada y un formulario para configurar los parámetros necesarios aparece en la parte principal de la pantalla.

#### **Categoría: Perfil.**

Si pulsa sobre la opción de "Perfil", podrá visualizar sus datos de usuario y modificar algunos como Nombre y Apellidos. En "Información Adicional" usted puede introducir sus datos personales para que estén disponibles para el resto de los usuarios de su empresa.

Los cambios no serán efectivos hasta que no haga clic sobre el botón "Aplicar" o "Aceptar". En caso de que se desee descartar los cambios, pulse sobre "Cancelar".

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Mensajería
- Utilidades

### Perfil

Permite ver y configurar su información de perfil. La información que se rellena específica su número de teléfono principal, extensión, y dispositivo utilizado. Si se rellena la sección de información adicional permite que su número de móvil, busca, y alguna otra información sea visible a otros miembros del grupo. Parte de esta información sólo puede ser modificada por su administrador.

Aceptar   Aplicar   Cancelar

ID Proveedor Servicio: telefonica      Grupo: Centrex Pruebas CTX\_IP  
Usuario: 917076100\_001

\* Apellido: 917076100\_001      \* Nombre: 917076100\_001  
Número de teléfono: 914562055      Extensión: 201  
\* Apellido identidad llamante: 917076100\_001      \* Nombre identidad llamante: 917076100\_001  
Departamento: GPCM\_Sol\_TIP  
\* Zona Horaria: [(GMT+01:00) MET]

Alias: 917076100\_001@telefonica.net

Configurar IAD/Gateway

\* Nombre IAD/Gateway: Proxy  
\* Línea/Puerto: 917076100\_001

Información Adicional

Título:   
Busca:       Móvil:   
E-mail:   
Localización:   
Dirección:   
Ciudad:       Provincia: [- Seleccione -]  
Código Postal:       País:

Aceptar   Aplicar   Cancelar

Por otro lado, si en la pantalla principal de bienvenida pulsa sobre la opción “*Contraseñas*”, podrá cambiar la contraseña de acceso al Portal Web. Para ello, el sistema le pedirá que introduzca la contraseña con la que se ha accedido a la pagina web en “*Escriba la contraseña actual*”. A continuación, introduzca la nueva contraseña en “*Escriba la nueva contraseña*”, y confírmela en “*Escriba otra vez la nueva contraseña*”, finalmente presione “*Aplicar*” para ejecutar el cambio. Recuerde que la próxima vez que entre en el portal de gestión tiene que utilizar la nueva contraseña.

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Mensajería
- Utilidades

### Contraseñas

Permite cambiar las contraseñas de acceso al portal web y/o al portal de voz.

Aceptar   Aplicar   Cancelar

Cambiar contraseña de acceso web  
 Cambiar contraseña del portal de voz

Reiniciar la contraseña

\* Escriba la contraseña actual:   
\* Escriba la nueva contraseña:   
\* Escriba otra vez la nueva contraseña:

Aceptar   Aplicar   Cancelar

### Categoría: Llamadas entrantes.

Este menú muestra permite gestionar los servicios relacionados con las llamadas entrantes. Para configurar cada uno de ellos, ha de hacer clic sobre el nombre del mismo, y en la nueva pantalla, proporcionar los datos requeridos. Dependiendo del servicio escogido, puede ser necesario proporcionar datos adicionales además de si desea activarlo o desactivarlo. Consulte las páginas siguientes o la ayuda en línea de la web, donde encontrará toda la información necesaria para la configuración.

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes**
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Mensajería
- Utilidades

## Llamadas Entrantes

### Básico

**Rechazo de Llamadas Anónimas - Off**  
Impedir que alguien te pueda llamar cuando el llamante ha restringido su número.

**Recuperar el nombre del llamante - Off**  
Proporcionar el nombre del llamante recuperándolo de la red.

**Desvío Inmediato - Off**  
Desviar automáticamente todas sus llamadas entrantes a otro número.

**Desvío si Comunica - Off**  
Desviar automáticamente sus llamadas a otro número cuando su teléfono está ocupado.

**Desvío por Ausencia - Off**  
Desviar automáticamente sus llamadas a otro número cuando no ha respondido tras un cierto número de tonos.

**Notificación de Llamada - Off**  
Enviar un e-mail con el nombre del llamante y el número a una dirección de e-mail específica cuando se cumple un criterio predefinido, tal como número de teléfono, hora o día de la semana.

**No Molestar - Off**  
Desviar automáticamente sus llamadas a su buzón de voz, si así se configura, si no, el llamante escuchará tono de ocupado.

**Plan de Llamadas Entrantes**  
Mostrar el tipo de números de teléfono de los que puede recibir llamadas.

### Avanzado

**Números Alternativos**  
Permitir hasta 2 números de teléfono adicionales, cada uno con un tono de llamada diferente.

**Desvío Selectivo de Llamadas - Off**  
Desviar automáticamente sus llamadas entrantes a un número diferente según un criterio predefinido, como número de teléfono, hora o día de la semana.

**Gestión de perfiles - Off**  
Gestionar llamadas entrantes basándose en 4 perfiles pre-configurados.

**Alerta de Prioridad - Off**  
El teléfono sonará con un tono diferente cuando se cumpla un criterio predefinido, como número de teléfono, hora o día de la semana.

**Aceptación Selectiva - Off**  
Aceptar llamadas cuando se cumple un determinado criterio, como número de teléfono, hora o día de la semana.

**Rechazo Selectivo - Off**  
Rechazar llamadas cuando se cumple un determinado criterio, como número de teléfono, hora o día de la semana.

**Timbre Simultáneo - Off**  
Varios teléfonos suenan simultáneamente cuando se recibe una llamada.

Advertencia:

- Únicamente los servicios que le hayan sido asignados por el Administrador de Grupo serán visibles en la parte principal de la pantalla.

### Categoría: Llamadas salientes.

Este menú muestra los enlaces que nos permiten gestionar los servicios relacionados con las llamadas salientes. Para configurar cada uno de ellos, ha de hacer clic sobre el nombre del mismo, y en la nueva pantalla, proporcionar los datos requeridos. Dependiendo del servicio escogido, puede ser necesario proporcionar datos adicionales además de si desea activarlo o desactivarlo. Consulte las páginas siguientes o la ayuda en línea de la web, donde encontrará toda la información necesaria para la configuración.

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes**
- Control de Llamadas
- Mensajería
- Utilidades

## Llamadas Salientes

### Básico

**Devolución Última Llamada Recibida**  
Devolver una llamada al último que llamó, tanto si se contestó o no la llamada.

**Marcación Último Número**  
Llamar al último número que marcó.

**Restricción Permanente Identidad Llamante - Off**  
Evitar que el número de teléfono se muestre cuando se llama a otros números.

**Perfil de Llamadas Salientes Permitidas**  
Mostrar el tipo de números de teléfono a los que puede llamar.

**Marcación Rápida 8**  
Llamar a un número predefinido marcando un sólo dígito.

**Marcación Rápida 100**  
Llamar a un número predefinido marcando el prefijo de Marcación Rápida 100 y dos dígitos.

### Avanzado

**Perfil de Llamadas Salientes Permitidas por Dígitos**  
Mostrar los tipos especiales de números de teléfono a los que puede llamar.

**Listín telefónico personal**  
Configurar una lista de números para marcación rápida desde su Gestor de Llamadas.

Advertencia:

- Únicamente los servicios que le hayan sido asignados por el Administrador de Grupo serán visibles en la parte principal de la pantalla.

### Categoría: Control de llamadas.

Esta pantalla muestra el conjunto de opciones que el usuario tiene a su disposición para realizar la gestión de las llamadas en curso. Para configurar cada uno de ellos, ha de hacer clic sobre el nombre del mismo, y en la nueva pantalla, proporcionar los datos requeridos. Dependiendo del servicio escogido, puede ser necesario proporcionar

datos adicionales además de si desea activarlo o desactivarlo. Consulte las páginas siguientes o la ayuda en línea de la web, donde encontrará toda la información necesaria para la configuración.

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- **Control de Llamadas**
- Mensajería
- Utilidades

## Control de Llamadas

### Básico

**Llamada en Espera - On**  
Contestar a una llamada cuando ya se está atendiendo a otra.

**Captura de llamada dirigida**  
Capturar una llamada usando un código de acceso del terminal y una extensión.

**Flash para llamada retenida**  
Retener una llamada con un código de acceso cuando se usa un teléfono sin capacidad de control de llamadas.

**Flash para transferencia de llamada**  
Transferir una llamada mientras se usa un teléfono sin capacidad de control de llamadas.

**Flash para llamada en espera**  
Cambiar a otra llamada entrante cuando se usa un teléfono sin capacidad de control de llamadas.

**Flash para llamada a tres**  
Comenzar una conferencia cuando se usa un teléfono sin capacidad de control de llamadas.

### Avanzado

**Consola de Operadora**  
Se trata de un cliente web que monitoriza el estado del teléfono y los detalles para usuarios específicos del grupo.

**Client Call Control**  
Provide access to your account for third-party call control applications.

**Gestor de Llamadas**  
Proporciona un cliente web para el usuario, en lugar de que éste tenga que usar los códigos asterisco o los flash. Este cliente ofrece una interfaz gráfica al usuario que se usa para iniciar, manipular, y terminar llamadas.

**Integración con Outlook - Off**  
Acceder a sus contactos de Outlook desde tu Gestor de Llamadas.

**Oficina Remota - Off**  
Usar toda la funcionalidad del Gestor de Llamadas desde otro teléfono.

Advertencia:

- Únicamente los servicios que le hayan sido asignados por el Administrador de Grupo serán visibles en la parte principal de la pantalla.

## Categoría: Mensajería.

En esta pantalla se muestra el menú de opciones que permiten al usuario configurar y gestionar todas las posibilidades que el servicio Centrex IP ofrece en relación con servicios de mensajería o buzón de voz. Para configurar cada uno de ellos, ha de hacer clic sobre el nombre del mismo, y en la nueva pantalla, proporcionar los datos requeridos. Dependiendo del servicio escogido, puede ser necesario proporcionar datos adicionales además de si desea activarlo o desactivarlo. Consulte las páginas siguientes o la ayuda en línea de la web, donde encontrará toda la información necesaria para la configuración.

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- **Mensajería**
- Utilidades

## Mensajería

### Básico

**Aliases**  
Acceder directamente a tu buzón de voz desde otros números predefinidos.

**Listas de Distribución**  
Crear múltiples listas de distribución para usar con el buzón de voz.

**Saludos**  
Cargar o modificar los saludos de tu buzón de voz.

**Nombre Personalizado**  
Cargar o modificar tu nombre personalizado para el portal de voz.

**Administración de Mensajes de Voz - Off**  
Registrar mensajes para las llamadas que no se contestan dentro de un número determinado de tonos o si está comunicando.

### Avanzado

No hay opciones de menú habilitadas en esta categoría.

Advertencia:

- Únicamente los servicios que le hayan sido asignados por el Administrador de Grupo serán visibles en la parte principal de la pantalla.

## Categoría: Utilidades.

Esta pantalla muestra un menú desde el que podemos configurar una serie de servicios que no quedan encuadrados en ninguno de los apartados anteriores como la autenticación, la gestión de servicios desde terminal o el servicio “Interceptar usuario”. Pulsando en los enlaces a cada uno de ellos se pueden activar o desactivar según las necesidades.



Nombre de usuario y nº de Teléfono

Número a marcar

Botones de ayuda y configuración

Indicadores del estado del servicio

Botones para la gestión de llamadas

Enlaces para acceder a la gestión de contactos y el histórico de llamadas

**Opciones:**

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Mensajería
- Utilidades**

### Utilidades

#### Básico

#### Autenticación

Realizar autenticación tras el registro de un teléfono IP para evitar acceso no autorizado al sistema.

#### Gestión de Servicios en Terminal

Mostrar los códigos de acceso (códigos asterisco) de sus servicios.

#### Interceptar Usuario - Off

Evitar que un número de teléfono reciba llamadas.

#### Advertencia:

- Únicamente los servicios que le hayan sido asignados por el Administrador de Grupo serán visibles en la parte principal de la pantalla.

## Gestor de llamadas.

El gestor de llamadas es una ventana web que pone a disposición del usuario la gestión de sus servicios de manera fácil e intuitiva.

### Nombre de usuario y nº de teléfono.

Nos indican el usuario conectado al servicio y su número de teléfono asignado. Estos datos varían en función del usuario con el que se ha establecido conexión web al servicio.

### Número a marcar.

Esta casilla está reservada para introducir el número de teléfono con el que queremos establecer una comunicación. Existen otras alternativas de marcación directa que veremos más adelante, en la sección de gestión de contactos.

### Botones de ayuda y configuración.

Estos botones le permiten acceder al servicio de **Soporte** a través de correo, acceder a los menús de **Ayuda** y **Configuración** nos permite acceder a los menús de configuración del perfil de usuario

### **Indicadores del servicio.**

Estos botones son una manera rápida de activar alguno de los perfiles definidos. **DND (Do Not Disturb / No Molestar)** y **DP (Desvío Permanente)** a un número especificado en la configuración de este servicio.

### **Botones para la gestión de llamadas.**

- **Marcar:** inicia la llamada al número marcado.
- **Transferir:** Seleccionando la llamada activa, y seleccionando un número de destino con este botón, transferiremos la llamada de nuestro terminal al número indicado.
- **Rellamada:** Repite la última llamada realizada.
- **Enviar a Buzón de Voz:** Desvía la llamada en curso al Buzón de voz.
- **Hablar:** Recupera una llamada que estaba en espera.
- **En espera:** Deja una llamada en espera.
- **Conferencia:** Inicia la posibilidad de llamar a un segundo número y establecer una conferencia a tres.
- **Colgar:** Finaliza la llamada.

### **Enlaces para acceder a la gestión de contactos y al histórico de llamadas.**

Estos enlaces se encuentran en la parte inferior del gestor de llamadas

#### **Grupo.**

Haciendo clic sobre esta etiqueta, es posible consultar el listín telefónico del Grupo de Trabajo. Asimismo, dispone de una herramienta de búsqueda que acelera en gran medida las consultas del mismo, siendo posible establecer filtros por nombre o departamento. Para recuperar la lista completa, pulse el botón “*Refrescar*”.

917076100\_001,91707610... Estado del Servicio:  DND  DP  RO  
914562055 Ext: 201 Perfil: Ninguno

Introducir número

MARCAR RELLAMADA  
TRANSFERIR ENVIAR A BV

HABLAR  
EN ESPERA  
CONFERENCIA  
COLGAR

GRUPO | PERSONAL | REG LLAM | OUTLOOK | LDAP | PREFERENCIAS

Listín Telefónico Grupo de Trabajo

Departamento: Todo

Buscar Grupo de trabajo

Nombre: [ ] BUSCAR

Nombre/E-mail	Número	Extensión	Móvil	Departamento
917076100_001,917076100_...	914562055	201	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_002,917076100_...	914562311	202	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_003,917076100_...	917076103	203	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_004,917076100_...	917076102	204	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_005,917076100_...	914562313	205	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_006,917076100_...	-	206	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_007,917076100_...	-	207	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_008,917076100_...	-	208	-	GPSM_Sol_TIP
917076100_009,917076100_...	-	209	-	GPSM_Sol_TIP

### Personal.

Nos da la posibilidad de acceder a un listín personal de teléfonos. Para añadir entradas a dicho listín, es necesario hacerlo fuera del gestor de llamadas, aunque dentro de la web de gestión, pulsando en “Llamadas Salientes” en el menú de categorías y a continuación sobre “Listín telefónico personal”. En esa pantalla es donde se deben introducir los datos (nombre y número de teléfono) directamente sobre las celdas indicadas.

Para llamar a un contacto tan sólo es necesario seleccionarlo y establecer la comunicación.



### **Registro de Llamadas.**

El Registro nos permite ver la lista de llamadas perdidas, recibidas y realizadas, así como los siguientes detalles:

- Nombre del usuario llamado (para llamadas realizadas).
- Nombre del usuario llamante (para llamadas perdidas y recibidas).
- Número llamado (para llamadas realizadas).
- Número llamante (para llamadas perdidas y recibidas).
- Fecha y hora de la llamada.

	Nombre	Número	Fecha/Hora
PERDIDAS	917076100_002 917076100_...	202	12/9/04 4:21 PM
RE CIBIDAS	917076100_002 917076100_...	202	12/9/04 4:20 PM
REALIZADAS	917076100_009 209	209	12/9/04 1:16 PM
	917076100_009 917076100_...	209	12/9/04 1:15 PM
	917076100_009 917076100_...	209	12/9/04 1:14 PM
	917076100_003 917076100_...	203	12/9/04 12:37 PM
	917076100_009 917076100_...	209	12/9/04 12:33 PM
	917076100_002 917076100_...	202	12/9/04 12:30 PM
	917076100_004 917076100_...	204	12/9/04 12:17 PM
	917076100_002 917076100_...	202	12/9/04 9:36 AM
	917076100_003 917076100_...	203	12/9/04 9:33 AM

### **Outlook.**

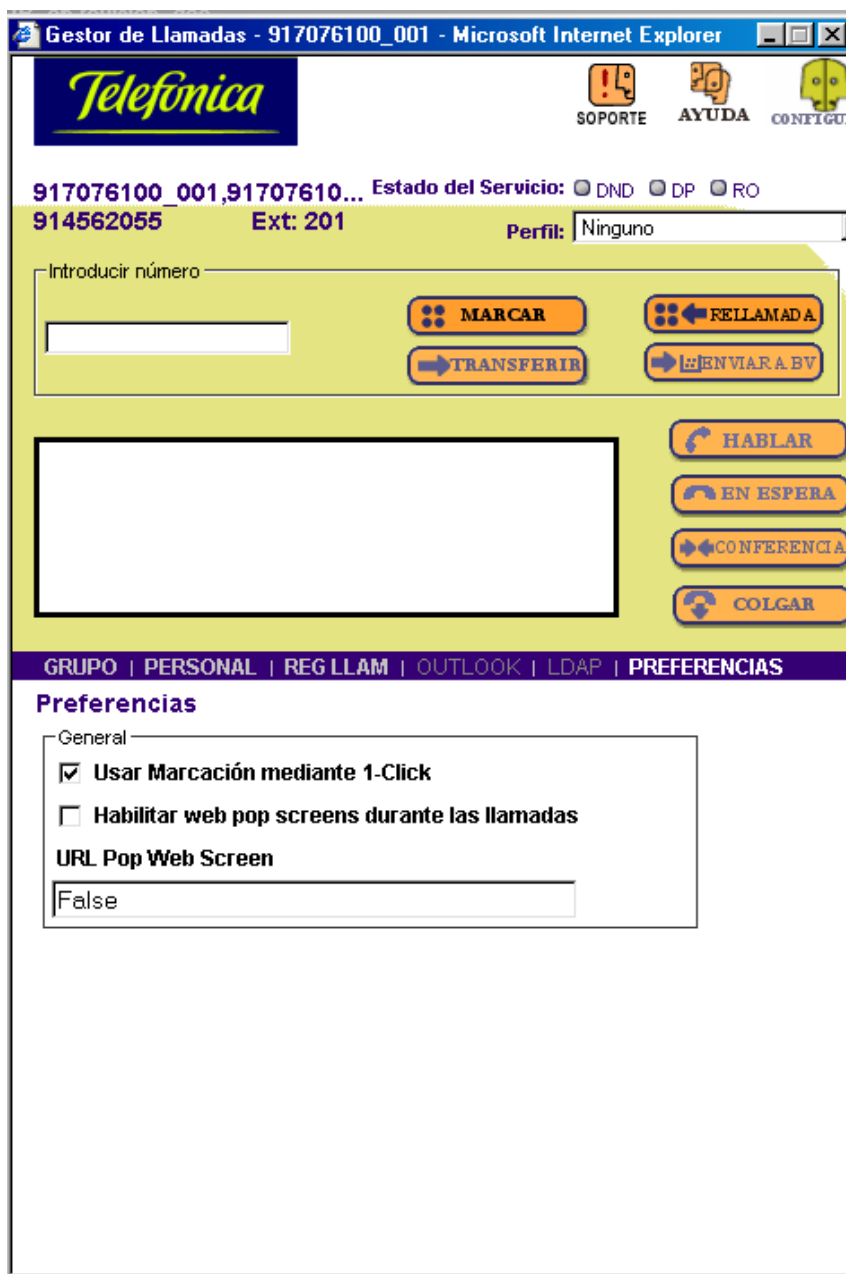
El gestor de llamadas permite acceder las listas de contactos incluidas en el MS Outlook.

Incluye un menú desplegable que nos permitirá acceder a las distintas carpetas incluidas en Outlook.

También cuenta con un motor de búsqueda de contactos, basado en los distintos campos presentados en Outlook y la posibilidad de realizar llamadas a esos contactos.

### **Preferencias.**

Nos permite configurar las siguientes opciones de funcionamiento del gestor de llamadas. Tenga en cuenta que es posible que no todas aparezcan en su navegador, ya que éstas dependen de los servicios que hayan sido activados.



- **Usar marcación mediante 1-Click:** Permite que las llamadas se establezcan, al pulsar sólo una vez sobre el número buscado.
- **Habilitar el “WebPop screens” durante la llamada:** Permite establecer una página web (con una base de datos de clientes por ejemplo), para que se abra al recibir una llamada entrante.
- **Abrir el Diario (MS Outlook) al realizar/recibir una llamada:** Nos permite activar el Diario de Outlook según el tipo de llamada.
- **Carpeta de contactos por defecto:** Especifica la carpeta en donde se encuentra la lista de contactos que queremos que se utilice por defecto en el gestor de llamadas.

### Buzón de voz.

Este servicio permite crear un contestador automático virtual que recoja los mensajes cuando el usuario llamado no responda. Para configurar este servicio, hay que acceder al portal web y pulsar en “Mensajería” y a continuación en “Administración de mensajes de voz”. Haciendo clic en “On” se habilita el servicio, y sólo faltaría configurar el resto de opciones que aparecen en pantalla. Este servicio ofrece diferentes características:

- Existe la opción de que se envíen los mensajes de manera unificada, a todos los medios de que disponga, en formato wav, para lo cual, habrá de pulsar en la marca de “usar mensajería unificada” y, para configurar esta opción, pulse en el enlace existente a la derecha (“Ajustes avanzados”).

- Al estar seleccionada la casilla “*Notifícame por email de todos los mensajes de voz nuevos en esta dirección*”, recibirá un breve mensaje donde constará la nueva llamada entrante, y la fecha y hora del mensaje. En el cuadro de texto, indique el email en el que ser notificado de los nuevos mensajes.
  - Si desea recibir copias de sus mensajes en formato wav en una dirección de email, seleccione la casilla “*Enviar una copia por email del mensaje de voz a*”, y especifique el email al que desee que se envíen las copias.
- Al estar seleccionada la casilla “*Transferencia con '0' a número de teléfono*”, quien le llame podrá optar por pasar a otro número de teléfono (especificado por el usuario llamado) marcando ‘0’ al escuchar su mensaje de bienvenida.

Antes de abandonar la pantalla recuerde que ha de aplicar o aceptar los cambios para que sean validados.

Además, está disponible un portal de voz para la gestión del servicio sin necesidad de un ordenador conectado a la red. Para ello, es necesario que el administrador de grupo haya habilitado y le proporcione un número de teléfono desde donde acceder al servicio.

## Paquete de servicios asociados a extensiones Centrex.

Además de los servicios correspondientes a las extensiones reducidas, este paquete incluye los siguientes.

Importante:

- Recuerde aceptar o aplicar los cambios cada vez que efectúe una modificación en la configuración de alguno de los servicios, o si no, sus cambios no se verán registrados.

### Rechazo de llamadas anónimas.

Este servicio evita que el usuario reciba llamadas desde números que han restringido la presentación de su identidad o número de teléfono.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Rechazo de llamadas anónimas*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.
- Para desactivarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Rechazo de llamadas anónimas*”.
  3. Marque la opción “*off*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

### Desvío inmediato.

Este servicio desvía todas las llamadas recibidas hacia un número de teléfono designado por el usuario.

Configuración desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Desvío inmediato*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Especifique el número al que desviar las llamadas.
  5. Acepte o aplique los cambios.
- Para desactivarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Desvío inmediato*”.
  3. Marque la opción “*off*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

Configuración desde terminal:

- El servicio se activa marcando el código:  
$$*21* + \text{número\_de\_destino} + \text{tecla \#}$$
- Se desactiva marcando el código:

#21#

Advertencia:

- El coste del tramo de llamada hasta el número desviado es tarifado al usuario que efectúa el desvío. Es decir, si usted desvía su número de teléfono a un móvil, cada vez que reciba una llamada a su número a usted se le tarifica la llamada desde su número al móvil.
- El Administrador de Grupo puede restringir los números a los que pueden efectuarse desvíos.

## Desvío si comunica.

Este servicio desvía todas las llamadas recibidas por Ud., mientras mantenga la línea ocupada, hacia el número de teléfono que designe.

Configuración desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Desvío si comunica*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Especifique el número al que desviar las llamadas.
  5. Acepte o aplique los cambios.
- Para desactivarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Desvío si comunica*”.
  3. Marque la opción “*off*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

Configuración desde el terminal:

- El servicio se activa marcando el código:  
**\*67\* + número\_de\_destino + tecla '#'**
- Se desactiva pulsando:  
**#67#**

Si el usuario tiene activo el servicio de Llamada en espera, el Desvío si Comunica sólo tendrá efecto cuando el usuario no pueda aceptar más llamadas.

Interacción con otros servicios:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Este servicio no se efectuará si se tiene activado el desvío inmediato, el servicio de llamada en espera o entra dentro de un perfil de desvío selectivo de llamadas.</li><li>• En el caso de tener activado el rechazo de llamadas anónimas, éstas no serán desviadas.</li></ul> |
|---|

Advertencia:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• El coste del tramo de llamada hasta el número desviado es tarifado al usuario que efectúa el desvío. Es decir, si usted desvía su número de teléfono a un móvil, cada vez que reciba una llamada a su número a usted se le tarifica la llamada desde su número al móvil.</li><li>• El Administrador de Grupo puede restringir los números a los que pueden efectuarse desvíos.</li></ul> |
|--|

## Desvío por ausencia.

Este servicio desvía todas las llamadas recibidas por Ud., si no son atendidas antes de un determinado número de tonos, hacia el número de teléfono que designe.

Configuración desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Desvío por ausencia*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Especifique el número al que desviar las llamadas.
  5. Especifique el número de tonos tras el cual, la llamada será desviada.
  6. Acepte o aplique los cambios.
- Para desactivarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.

2. Haga clic en “*Desvío por ausencia*”.
3. Marque la opción “*off*”.
4. Acepte o aplique los cambios.

Configuración desde el terminal:

- El servicio se activa marcando el código:  
**\*61\* + número\_de\_destino + tecla ‘#’**
- Se desactiva pulsando:  
**#61#**

Si el usuario tiene activo el servicio de Llamada en espera, el Desvío si Comunica sólo tendrá efecto cuando el usuario no pueda aceptar más llamadas.

Interacción con otros servicios:

- Este servicio no se efectuará si se tiene activado el desvío inmediato, el servicio de llamada en espera o entra dentro de un perfil de desvío selectivo de llamadas.
- En el caso de tener activado el rechazo de llamadas anónimas, éstas no serán desviadas.

Advertencia:

- El coste del tramo de llamada hasta el número desviado es tarifado al usuario que efectúa el desvío. Es decir, si usted desvía su número de teléfono a un móvil, cada vez que reciba una llamada a su número a usted se le tarifica la llamada desde su número al móvil.
- El Administrador de Grupo puede restringir los números a los que pueden efectuarse desvíos.

### **No molesten.**

Este servicio bloquea todas las llamadas entrantes, de manera que no reciba ninguna.

Configuración desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*No molestar*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.
- Para desactivarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*No molestar*”.
  3. Marque la opción “*off*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

Configuración desde el terminal:

- El servicio se activa marcando el código:  
**\*26#**
- Se desactiva pulsando:  
**#26#**

### **Llamada en espera.**

Este servicio permite mantener una llamada, ya establecida, en espera mientras se acepta otra llamada entrante.

Configuración desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Control de llamadas*”.
  2. Haga clic en “*Llamada en espera*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

Configuración desde el terminal:

- El servicio se activa marcando el código:

**\*67\***

Para cancelar el servicio, dispone de dos tipos de anulación que se detallan a continuación.

### **Cancelación de la llamada en espera.**

Este servicio anula el servicio de llamada en espera de manera permanente hasta que el usuario lo active expresamente de nuevo.

Cancelación desde el portal web:

- Para cancelarlo:
  1. Haga clic en “*Control de llamadas*”.
  2. Haga clic en “*Llamada en espera*”.
  3. Marque la opción “*off*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

Cancelación desde el terminal:

- Pulse el código:

**# 67 #**

### **Cancelación de la llamada en espera por llamada.**

Esta cancelación únicamente es válida durante la llamada en curso y únicamente puede llevarse a cabo desde el terminal, marcando durante una conversación el código:

**\*430#**

Tenga en cuenta que cuando finalice su conversación, el servicio volverá a activarse automáticamente.

### **Bloqueo de la presentación de la identidad de línea (permanente).**

Este servicio permite bloquear la identificación de la línea cuando realice una llamada. De esta manera, el usuario llamado no recibe información del número del llamante.

Este servicio es únicamente configurable desde el portal web:

- Para bloquear su identidad:
  1. Haga clic en “*Llamadas salientes*”.
  2. Haga clic en “*Restricción permanente de identidad de llamante*”.
  3. Marque la opción “*on*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

Advertencia:

- Los servicios de emergencia seguirán recibiendo la identidad del abonado llamante aunque se active el servicio.

### **Envío de presentación de identidad (permanente).**

Este servicio suprime el servicio “Bloqueo de la presentación de la identidad de línea”.

Este servicio es únicamente configurable desde el portal web:

- Para mostrar su identidad:
  1. Haga clic en “*Llamadas salientes*”.
  2. Haga clic en “*Restricción permanente de identidad de llamante*”.
  3. Marque la opción “*off*”.
  4. Acepte o aplique los cambios.

### **Bloqueo de la presentación de la identidad de línea por llamada.**

Este servicio es idéntico al servicio “Bloqueo de la presentación de la identidad de línea”, con la salvedad de que aplica exclusivamente a la llamada a la que se antepone el prefijo ‘067’.

Es decir, para llamar al número 911111111 sin que este reciba información de quién le llama, habrá de marcar:  
**067911111111**

Advertencia:

- Los servicios de emergencia seguirán recibiendo la identidad del abonado llamante aunque se active el servicio.

### **Envío de presentación de identidad por llamada.**

Gracias a este servicio, es posible anular el “Bloqueo de la presentación de la identidad de línea” en aquellas llamadas a las que se les antepone el prefijo \*31#.

Es decir, para llamar al número 911111111 dándole información de quién le llama, habrá de marcar:  
**\*31#911111111**

### **Marcación abreviada 8.**

Este servicio le permite llamar a un número de hasta 30 dígitos marcando un código de 1 cifra previamente almacenado. El sistema dispone de 8 memorias y es configurable tanto desde el portal web, como desde el propio terminal telefónico. Ambos procedimientos se exponen a continuación.

#### **Programar una Marcación Abreviada 8 mediante el Portal Web.**

Haga clic sobre la etiqueta menú “*Llamadas Salientes*” en el menú de la izquierda y a continuación sobre “*Marcación abreviada 8*” en la parte central de la pantalla. Por último, escriba el número a almacenar en cada posición de memoria.

#### **Programar una Marcación Abreviada 8 mediante el terminal.**

Para ello será necesario marcar el siguiente código:  
**\*\* + num\_marcacion\_rapida + num\_telefono\_asociado**

A continuación cuelgue el auricular. Como ejemplo, la secuencia \*\*2911111111 asociaría el número de teléfono 911111111 al código 2.

Advertencia:

- Como num\_marcacion\_rapida sólo se pueden utilizar los números desde el 2 al 9 (ambos incluidos).

#### **Realizar una llamada usando Marcación Abreviada 8.**

Para ello será necesario marcar el siguiente código:  
**num\_marcacion\_rapida + #**

En el caso del ejemplo anterior, para llamar al número de teléfono 911111111, asociado al registro 2, sería necesario marcar **2#**.

### **Devolución última llamada recibida.**

Este servicio permite llamar a la última persona que se puso en contacto con Ud.

Uso desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas salientes*”.
  2. Haga clic en “*Devolución de última llamada recibida*”.

### 3. Haga clic en “Aceptar”.

Uso desde el terminal:

- Desde terminal, el servicio se activa marcando el código:  
**\*92#**

### **Alerta/señal de llamada distintiva.**

Este servicio permite utilizar un tono de llamada diferente al recibir una llamada que cumpla condiciones sobre el momento y el origen de la misma. Puede, por ejemplo, utilizarlo para saber cuando un familiar le llama al trabajo, o para diferenciar llamadas internas y externas.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Alerta de prioridad*”.
  3. Se muestra el listado de alertas de llamadas existentes.
  4. Para añadir una nueva alerta, pulse en “*Añadir*”, e incluya una descripción para facilitar la identificación.
  5. Acepte o aplique los cambios.

### **Llamada a tres.**

Este servicio permite el establecimiento de conferencias entre tres partes simultáneamente. Consulte el manual del terminal IP para determinar cómo establecer dicha conferencia, o utilice el gestor de llamadas, en caso de disponer de dicho servicio.

### **Transferencia ciega.**

Este servicio sólo se puede utilizar desde el Gestor de Llamadas antes de descolgar una llamada entrante. Para utilizar este servicio marcaremos el número o extensión al que deseamos transferir la llamada y pulsar el botón “**transferir**” en el Gestor de Llamadas.

### **Rellamada.**

Este servicio repite la última llamada realizada.

Uso desde el gestor de llamadas:

- Haga clic sobre el botón “*Rellamada*”.

Uso desde el terminal:

- Marque el código:  
**\*52#**

### **Transferencia con consulta a 3ª parte.**

Este servicio permite hablar con la tercera parte antes de transferir la llamada. Por ejemplo, permite a su secretaria recibir la llamada y avisarle de quién es el llamante antes de la transferencia. Consulte con el manual del terminal IP cómo realizar dicha transferencia, o utilice el gestor de llamadas.

### **Transferencia con consulta a 3ª parte en conferencia.**

La única diferencia entre el servicio anterior (“Transferencia con consulta a 3ª parte en conferencia”) es que en esta ocasión, el usuario que va a ser transferido interviene en la consulta. Consulte con el manual del terminal IP cómo realizar dicha transferencia, o utilice el gestor de llamadas.

### **Consulta.**

Este servicio permite, una vez que un usuario está en una conversación, abrir una nueva línea para llamar a otro número. Consulte con el manual del terminal IP cómo realizar dicha transferencia, o utilice el gestor de llamadas.

## Captura de Llamadas.

Este servicio permite responder desde una extensión la llamada que se está recibiendo en otra, que pertenece a su mismo grupo de captura.

La configuración de los grupos de captura se realiza por el Administrador de Grupo, pudiendo cada usuario consultar los grupos a los que pertenece con el siguiente procedimiento:

- Acceda al portal web con el usuario y la contraseña de la extensión desde la que desea capturar llamadas.
- Pulse en la categoría “Control de Llamadas”.
- Pulse en la opción “Captura de Llamada”, y podrá ver el nombre del grupo (o grupos) de captura a los que pertenece, así como el resto de los usuarios que forman parte de dicho grupo (o grupos).

La captura de una llamada que se está recibiendo en un terminal se realiza desde otro terminal (de su mismo grupo de captura) mediante el siguiente procedimiento:

- Captura de Llamada: Para capturar cualquier llamada que se esté recibiendo en otra extensión de su grupo de captura marcar:

\*8#

En el caso de que haya más de una extensión de su grupo de captura sonando de modo simultáneo, se capturará la primera que se haya recibido.

- Captura de Llamada Directa: Marque  
\*8\*num\_de\_extension\_a\_capturar#

## Retención de Llamada.

Este servicio permite tener una llamada retenida mientras se establece una comunicación con otro usuario.

Funcionamiento:

- Para retener la llamada, pulse la tecla Flash o pulse brevemente el botón de colgar, en su terminal.
- En ese momento puede realizar otra llamada mientras la primera permanece retenida.
- Los siguientes flashes provocan que las llamadas activa y retenida conmuten. Es decir, que la llamada activa pase a ser la retenida y viceversa.

## Paquete Premium.

Los servicios incluidos en este paquete son los siguientes:

### Desvío selectivo de llamadas.

Este servicio permite que las llamadas entrantes que verifiquen una serie de condiciones, sean desviadas a otro número de teléfono. De esta forma, es posible, por ejemplo, desviar la llamada de un cliente concreto a su móvil o desviar todas las llamadas recibidas en determinado horario al buzón de voz.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Desvío selectivo de llamadas*”.
  3. Especifique el número al que desviar las llamadas.
  4. Haga clic en “*Añadir*” y establezca los criterios del desvío según día, intervalo horario o número llamante.
  5. Añada una descripción para facilitar la elección entre varios desvíos selectivos configurados.
  6. Acepte o aplique los cambios.

Advertencia:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• El coste del tramo de llamada hasta el número desviado es tarifado al usuario que efectúa el desvío. Es decir, si usted desvía su número de teléfono a un móvil, cada vez que reciba una llamada a su número a usted se le tarifica la llamada desde su número al móvil.</li><li>• Es posible restringir los números a los que pueden efectuarse desvíos.</li></ul> |
|---|

### Aceptación selectiva de llamadas.

Este servicio evita que las llamadas que no cumplan un determinado criterio le sean notificadas.

El criterio puede ser una lista de hasta 12 números de teléfono o patrones de dígitos, así como horas y días de la semana específicos.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas Entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Aceptación Selectiva*”.
  3. Establezca los criterios. Para soporte, consulte la ayuda en línea.

### Rechazo selectivo de llamadas.

Este servicio le permite rechazar automáticamente las llamadas que cumplan con un criterio predefinido.

El llamante escuchará un mensaje de que usted no se encuentra disponible.

El criterio para cada entrada de Rechazo Selectivo de Llamada puede ser una lista de hasta 12 números de teléfono o patrones de dígitos, una hora determinada, y días específicos de la semana.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Haga clic en “*Llamadas Entrantes*”.
  2. Haga clic en “*Rechazo Selectivo*”.
  3. Establezca los criterios. Para soporte, consulte la ayuda en línea.

### **Alerta/señal de llamada prioritaria.**

Este servicio permite que su teléfono suene con un timbre diferente basándose en un criterio predefinido.

Use este servicio si desea conocer cuándo le llama una persona concreta (su jefe, un familiar, etc.) o cuando quiere saber de forma sencilla si la llamada es de dentro de su grupo o de fuera. El criterio para cada entrada de Alerta de Prioridad puede ser una lista de hasta 12 números de teléfono o patrones de dígitos, un rango horario y días específicos de la semana.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Pulse sobre el menú “*Llamadas Entrantes*”
  2. A continuación sobre “*Alerta de Prioridad*”. A partir de este punto, consulte la ayuda en línea para soporte.

### **Timbre simultáneo.**

Este servicio le permite listar los números que desea que suenen además de su número del trabajo cuando recibe una llamada.

Esta funcionalidad es muy útil cuando no se encuentra en su puesto de trabajo pero quiere que suene su móvil cuando recibe una llamada. Puede deshabilitarlo cuando se encuentre de nuevo en su mesa.

Es importante recordar que si alguno de los teléfonos incluidos en esa lista tienen buzón de voz, únicamente el primero en activarse conservará el mensaje dejado por el llamante.

La configuración de este servicio debe hacerse desde el portal web:

- Para activarlo:
  1. Pulse sobre el menú “*Llamadas Entrantes*”
  2. A continuación sobre “*Timbre simultáneo*”. A partir de este punto, consulte la ayuda en línea para soporte.

### **Marcación Abreviada 100.**

Este servicio le permite llamar a un número de hasta 30 dígitos marcando un código de 2 cifras previamente almacenado.

El sistema dispone de 100 memorias y es configurable tanto desde el portal web (pulsando sobre el menú “*Llamadas Salientes*” y a continuación sobre “*Marcación abreviada 100*”), como desde el propio terminal telefónico.

#### **Establecer una Marcación Abreviada 100 mediante el Portal Web.**

Una vez identificado en el servicio, el usuario debe:

- Pulsar sobre la etiqueta menú “*Llamadas Salientes*” en el menú de la izquierda
- A continuación sobre “*Marcación abreviada 100*” en la parte central de la pantalla.

#### **Establecer una Marcación Abreviada 100 mediante el terminal.**

Para ello será necesario marcar el siguiente código:

\*\*\* + num\_marcación\_rápida + num\_teléfono\_asociado

A continuación cuelgue el auricular.

Como ejemplo, la secuencia \*\*\*00911111111 asociaría el número de teléfono 911111111 al código 00.

Advertencia:

- Como num\_marcación\_rápida siempre se deben usar 2 dígitos. Así, para asignar 911111111 a la memoria ‘1’, es necesario marcar el código \*\*\*0191111111.

### **Realizar una llamada usando Marcación Abreviada 100.**

Para ello será necesario marcar el siguiente código:

# + num\_marcación\_rápida

En el caso del ejemplo anterior, para llamar al número de teléfono 911111111, asociado al registro 00, sería necesario marcar #00.

### **Portal de voz.**

El Portal de Voz proporciona una forma adicional de gestión al Portal Web.

Si el usuario dispone de este servicio, y llama al número especificado por el Administrador del Sistema para el mismo, será capaz de:

- Gestionar su buzón de voz, recuperando mensajes o grabando nuevos mensajes de bienvenida.
- Gestionar el desvío incondicional.
- Gestionar su nombre en la *Operadora automática*.
- Gestionar su contraseña.

### **Acceso remoto a desvío de llamadas.**

Este servicio permite al usuario activar, desactivar y programar el servicio de desvío de llamadas incondicional desde cualquier teléfono a través del portal de voz.

El servicio ha de ser habilitado por el administrador de grupo y su uso es compatible con **todos** los terminales.

### **Llamadas aparcadas.**

Permite al usuario retener una llamada recibida en un terminal y recuperarla desde otro terminal dentro del mismo grupo.

Para ello:

- El usuario debe marcar el código \*94#.
- A continuación, una vez en la nueva ubicación, marcará el código #94# seguido de la extensión del usuario en que se encuentra la llamada aparcada.

### **Filtrado de llamadas (patrón de dígitos).**

Gracias a esta facilidad, un usuario es capaz de especificar un patrón de dígitos a los que quiere asignar un servicio en lugar de la lista de teléfonos completa.

Este servicio interacciona con:

- Desvío de Llamada Selectivo.
- Aceptación de Llamada Selectiva.
- Rechazo de Llamada Selectiva.
- Alerta Prioritaria.

Los patrones de dígitos consisten en una secuencia de dígitos seguidos por un carácter comodín. Por ejemplo, el patrón *91\** afectaría a todos los números de la comunidad de Madrid.

Existen dos caracteres comodín. El carácter '?' representa un único dígito, mientras que el carácter '\*' debe ir siempre al final de la cadena y representa cualquier número de cualquier extensión.

### **Música en espera.**

Permite a los llamantes escuchar, durante las esperas, un archivo de sonido previamente grabado.

Únicamente el administrador tiene los privilegios necesarios para cargar este fichero, y cuando lo hace se activa para todos los usuarios del grupo.

## Servicios de Grupo

Los servicios de grupo aportan herramientas extra para la gestión del grupo.

### **Paquete Seguridad.**

Los servicios incluidos en este paquete son los siguientes:

#### **Planes de llamadas entrantes.**

Permite al Administrador de Grupo bloquear tipos específicos de llamadas entrantes a ciertos números, por ejemplo, números no pertenecientes al grupo.

Estos planes son configurables a través del Portal Web, y en caso de no existir una regla particular para una extensión, se aplicarán las restricciones de grupo.

#### **Planes de llamadas salientes.**

Similar al anterior, aunque en este caso aplica a las llamadas efectuadas por los usuarios del grupo.

Permite al Administrador de Grupo bloquear tipos específicos de llamadas como las internacionales o números especiales.

Al igual que sucedía en el caso anterior, estos planes son configurables a través del Portal Web, y en caso de no existir una regla particular para una extensión, se aplicarán las restricciones de grupo.

#### **Planes de llamadas. Desvíos y transferencias.**

Permite al Administrador de Grupo evitar que determinadas extensiones o todo el grupo realicen desvíos a un conjunto de números como llamadas internacionales o a móvil.

La configuración del servicio, como en los casos anteriores, se realiza a través del Portal Web, y, en caso de no existir un plan de llamada para los desvíos y las transferencias en una extensión concreta, se aplicarán las políticas del grupo.

#### **Códigos de autorización.**

Realiza un proceso de autorización de las llamadas salientes, requiriendo al usuario un código antes de cursar la llamada.

Por ejemplo, se puede proporcionar dicho código a un conjunto de usuarios que por motivos laborales necesiten cursar llamadas internacionales.

La gestión de este servicio se realiza por parte del Administrador de Grupo en el Portal Web.

#### **Códigos de cuenta.**

Esta facilidad permite hacer un seguimiento contable de las llamadas cursadas por cada uno de los usuarios hacia el exterior del grupo.

Este servicio es incompatible con el de Códigos de autorización, y únicamente puede gestionarlo el Administrador de Grupo a través del Portal Web.

### **Servicios opcionales de grupo.**

Los servicios listados bajo este epígrafe han de contratarse de manera individual, puesto que no se encuentran englobados en ningún paquete de servicios.

#### **Operadora automática.**

Este servicio permite crear o modificar una recepcionista automatizada para responder el teléfono y ofrecer mensajes personalizados a los llamantes.

Un grupo puede tener varias de este tipo de operadoras, tanto individualmente como integradas en una estructura multinivel. Por ejemplo, la operadora automática de una empresa puede configurarse para enrutar la llamada a la operadora automática de un departamento o localización específica.

El servicio lo provisiona y configura el Administrador de Grupo desde el Portal Web.

### **Consola de operador.**

Este servicio nos permite conocer el estado de cada integrante del grupo al que pertenecemos.

El servicio lo provisiona y configura el Administrador de Grupo desde el Portal Web.

### **Grupo de salto.**

Este servicio permite procesar automáticamente las llamadas entrantes recibidas por un único número de teléfono distribuyéndolas entre un grupo de usuarios o agentes.

El servicio lo provisiona y configura el Administrador de Grupo desde el Portal Web.

### **Buzón común de grupo.**

Permite la recuperación simple de los mensajes de voz por teléfono enviados a todo el grupo.

Para ello, desde el terminal se debe marcar el número (corto o largo) asignado al portal de voz del grupo, y a continuación seguir las instrucciones vocales que se van recibiendo.

El servicio lo provisiona y configura el Administrador de Grupo desde el Portal Web.

## Anexo A: Contraseñas seguras

Su contraseña es el medio de que dispone para evitar un uso fraudulento del servicio y proteger su información. Como tal debe elegirla adecuadamente y hacer un uso correcto de ella. A continuación tiene una serie de recomendaciones acerca de la elección y cuidado de contraseñas.

### PROCURE:

- Elegir una contraseña que mezcle mayúsculas y minúsculas. No se limite a poner sólo la primera letra en mayúsculas, introduzca también letras mayúsculas en otras posiciones.
- Introducir tanto cifras como letras en la contraseña.
- Cambiar sus contraseñas frecuentemente.

### EVITE:

- Crear su contraseña a partir de su nombre de usuario (invirtiendo o cambiando el orden de los caracteres, repitiéndolo dos veces, etc).
- Utilizar su nombre, apellidos o cualquier información personal que sea fácilmente obtenible (números de teléfono, número del DNI, matrícula del coche, nombres de familiares, fechas de nacimiento, cumpleaños...).
- Utilizar palabras que aparezcan en diccionarios como nombres comunes, palabras extranjeras, personajes o lugares.
- Guardar la contraseña escrita en un lugar que sea accesible a cualquiera, tanto si está en papel como si la ha almacenado en un ordenador.
- Revelar la contraseña a nadie. No comunique sus contraseñas por teléfono o por correo electrónico. Ningún operador de Telefónica le solicitará nunca sus contraseñas.
- Usar contraseñas compartidas con otras personas.

### CONSEJOS:

- Puede crear una contraseña robusta a partir de una frase fácilmente recordable que incluya cifras, por ejemplo: “El 16 de diciembre nació Andrea” daría como resultado “E16ddnA”, ó “Me casé a los 28 años en Barcelona” resultaría en “Mcal28aeB”.
- Si utiliza un softphone en un ordenador que sea accesible para otras personas, no habilite la opción del softphone que le permite recordar la contraseña. Acuérdesse de cerrar el programa antes de abandonar ese ordenador. Tampoco habilite la opción de recordar contraseña en el acceso al portal web de gestión.
- Si sospecha que alguien puede haber llegado a conocer o hacer uso de su contraseña proceda a cambiarla inmediatamente.

