



Telefonía Local, Nacional e Internacional.

Central Phoneway v2.0

Documentación Interna

v1.0 - 2009

Índice

1. Introducción Central Virtual	2
2. Características Generales del Servicio	3
3. Descripción de Servicios	3
3.1. Pre-atendedor - IVR (Respuesta de Voz Interactiva)	3
3.2. Música en espera (Music on Hold)	3
3.3. Numeración abreviada para llamar a internos	4
3.4. Políticas de permisos por interno	4
3.5. Correo de Voz (Voice Mail)	4
3.6. Discado Directo Entrante (DDE)	4
3.7. Transferencia de llamadas	4
3.8. Pickup	5
3.9. Internos Remotos	5
4. Panel de Control	5

1. Introducción Central Virtual

En el mercado actual corporativo existe una gran demanda de soluciones a sus centrales telefónicas tradicionales, de manera que incluya una proyección a futuro, adoptando nuevas tecnologías, sin que esto implique un mayor costo en forma permanente. Además, la necesidad de nuevos servicios y aplicaciones multimedia, requieren del agregado de más hardware y software, y por ende, una mayor derogación monetaria.

A todas estas inquietudes IP-TEL ofrece una solución integral mediante su producto de Central Virtual facilitando a las empresas resolver sus problemas de comunicaciones internas y externas.

Este producto ofrece un conjunto de características ricas y flexibles. Ofrece las funcionalidades clásicas de una PBX además de características avanzadas, interactuando con los sistemas basados en el estándar tradicional de la telefonía y los sistemas de voz sobre IP.

Nuestro producto cuenta con las siguientes características:

- Implementa la telefonía sobre las redes de datos existentes, haciendo un mejor uso de los equipos y servicios ya disponibles en la empresa, y no teniendo que hacer una derogación extra.
- Proporciona enlace a la red telefónica tradicional, e incluso a las PBX existentes.
- Incorporación nativa de servicios multimedia.
- Integración con sistemas de atención a clientes (CRM).
- Escalabilidad, flexibilidad y movilidad.

Al tratarse de una tecnología soportada en IP, la cual, a su vez, es la base de Internet, facilita la incorporación de servicios adicionales al telefónico.

2. Características Generales del Servicio

- Las líneas del cliente están configuradas físicamente en la central telefónica que reside en el nodo de IP-TEL.
- El producto no incluye líneas telefónicas.
- El servicio requiere de equipos en la casa del cliente para el acceso a los internos.

Los equipos serán ATAs (Adaptadores Telefónicos Analógicos) en el caso de internos analógicos, Softphones o teléfonos IP como otras opciones de internos de manera que si bien las líneas estén configuradas en la central debe ser incluidas alguna de estas alternativas para los internos y tenidas en cuenta a la hora de cotizar.

3. Descripción de Servicios

3.1. Pre-atendedor - IVR (Respuesta de Voz Interactiva)

Reproducción de saludo y bienvenida, con menús para distribución de las llamadas a las diferentes áreas de la empresa.

3.2. Música en espera (Music on Hold)

Cuando se decide transferir una llamada a otro interno, el sistema puede insertar música para hacer más agradable la espera. La música puede consistir en uno o varios tracks formato mp3, wav, etc. Tiene la opción de reproducir los temas cargados en orden aleatorio.

3.3. Numeración abreviada para llamar a internos

Los internos se definen con números de 2, 3, ó 4 cifras. Se pueden usar cualquier tipo de numeración, tanto 10, 11, 12, como 100, 101, 102, ó 1000, 1001, 1002.

3.4. Políticas de permisos por interno

Configurables desde la consola de la PBX-IP, permitiendo o bloqueando llamadas a diferentes destinos. (Bloqueo a celulares, a llamadas de larga distancia, o DDI, etc.). En este sentido, la solución es muy granular, permitiendo prácticamente cualquier configuración de permisos. Como por ejemplo, definir qué internos tienen salida a la red pública, o pueden recibir llamadas de la misma, o comunicación entre internos, o restringir las comunicaciones a ciertos números de teléfono, etc.

3.5. Correo de Voz (Voice Mail)

Cada interno dispone de servicio de voice mail, esto es casilla de mensajes. Existe la opción de que el mensaje puede ser enviado automáticamente a la casilla de email de la persona y ser escuchado en la PC. Para escuchar los mensajes se debe marcar el 3333 y cada interno puede escuchar sus mensajes desde el teléfono que le corresponde. En caso de pedir contraseña, esta se corresponde con el número de interno.

3.6. Discado Directo Entrante (DDE)

Cada interno tiene la posibilidad de obtener un número externo para entrada directa de llamadas.

3.7. Transferencia de llamadas

Pueden ser de tipo supervisadas, donde el receptor de la llamada interactúa con el destino y después transfiere la llamada, o sin supervisión

(también llamada transferencia ciega), donde se transfiere directamente al interno. La primera opción se ejecuta presionando dos (2) veces asterisco (**) seguido del número de interno. Ejemplo **201, transfiere la llamada al interno 201. La segunda opción se ejecuta presionando dos (2) veces numeral (##) seguido del número de interno. Ejemplo ##201, realizada una transferencia ciega de la llamada al interno 201.

3.8. Pickup

Servicio para atender llamadas en una extensión desde otra extensión mientras está sonando. Si Ud. escucha que su interno está sonando y se encuentra en otra oficina puede recuperar esa llamada marcando * 8 # y su número de extensión.

3.9. Internos Remotos

Cada interno puede estar dentro de la corporación como fuera de la misma. Por ejemplo, una notebook corriendo un softphone puede registrarse con un número de interno estando en cualquier parte del mundo y conectada a Internet. Esto es muy práctico y se popularizó como “llevar la oficina encima” ya que lleva su número de interno en su computadora y puede realizar o recibir llamadas como si estuviera dentro de su empresa.

4. Panel de Control

Pondremos a su disposición un panel de operador accesible vía web, mediante el cual se puede observar el estado de los internos configurados, así como también modificar las políticas de permisos para cada interno. Además se puede observar desde la web el reporte de llamadas general o de cada interno.

Se ingresa al Panel de Control via Web, colocando la dirección <http://pbxvirtual.ip-tel.com.ar>. El usuario y la contraseña para el ingreso se proveen en el momento de activación de la línea.




-  Interno libre (Verde)
-  Internos que pertenecen a una cola de llamados (Amarillo)
-  Interno ocupado (Rojo)

Figura 1: Colores de estado de los internos



Figura 2: Ubicación de botones