

**Sage CRM**

**Sage CRM 7.3 SP1**  
**Guía de CTI**



© Copyright 2015 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

Quedan prohibidos la copia, el fotocopiado, la reproducción, la traducción, la copia en microfilm o cualquier otro tipo de duplicado de esta documentación en su totalidad o parte en cualquier soporte sin el previo consentimiento por escrito de Sage Technologies Limited.

El uso del software descrito en la presente y esta documentación está sujeto al Contrato de licencia de usuario final incluido en el paquete de software o aceptado durante el registro en el sistema.

Sage y el logotipo de Sage son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

# Contenido

---

<b>Capítulo 1: Acerca de esta guía</b>	<b>1-1</b>
Resumen de capítulos .....	1-1
<b>Capítulo 2: Introducción</b>	<b>2-1</b>
¿Qué es CRM/CTI? .....	2-1
Arquitectura de red de CTI .....	2-1
Integración de red CRM/CTI .....	2-2
Requisitos previos de CRM CTI .....	2-2
Función del administrador de telefonía .....	2-3
<b>Capítulo 3: Instalación de CRM/CTI</b>	<b>3-1</b>
Ejecutar el programa de instalación .....	3-1
Campos CTI de comportamiento del sistema .....	3-1
Comprobación de la configuración telefónica del sistema .....	3-3
<b>Capítulo 4: Activación de usuarios para CTI</b>	<b>4-1</b>
Configuración de usuarios para CTI .....	4-1
Cómo permitir que los usuarios accedan al servidor de telefonía .....	4-2
Comprobación de la configuración telefónica del usuario .....	4-2
<b>Capítulo 5: Personalización avanzada de CTI</b>	<b>5-1</b>
Configuración de campos de números de teléfono .....	5-1
<b>Capítulo 6: Trabajo con CRM/CTI</b>	<b>6-1</b>
Información general .....	6-1
Descarga del plugin de CTI .....	6-1
Cómo realizar una llamada saliente .....	6-2
Cómo realizar una llamada a un número que no se encuentre en CRM .....	6-2
Cómo responder a una llamada entrante .....	6-3
Gestión de llamadas conectadas .....	6-4
Trabajar con la lista Llamadas activas .....	6-4



# Capítulo 1: Acerca de esta guía

El cuerpo principal de esta guía está dirigido a los implementadores de Sage CRM. El último capítulo denominado "Trabajo con CRM/CTI" está dirigido a los usuarios.

Tenga en cuenta que, aunque el documento haga referencia a Sage CRM, CRM o el sistema CRM, puede que los productos regionales utilicen nombres de marca diferentes.

Se asume que los implementadores:

- Tienen un buen conocimiento de las tecnologías de integración de telefonía informática (CTI), incluido el software ActiveX.
- Están familiarizados con TAPI (Telephony Application Programming Interface, interfaz de programación de aplicaciones de telefonía), TSAPI (Telephony Services Application Programming Interface, interfaz de programación de aplicaciones de servicios de telefonía) o CSTA (Computer-supported Telecommunications Applications, aplicaciones de telecomunicaciones compatibles con equipos informáticos).
- Cuentan con un conocimiento básico de cómo se configuran y establecen las redes de CTI.
- Tienen experiencia en implementación y solución de problemas de instalaciones de CRM.

Se presupone que los usuarios:

- Están familiarizados con el uso de un navegador web.

## Resumen de capítulos

En la tabla siguiente se ofrece un resumen de cada capítulo.

Capítulo	Resumen
<a href="#">Introducción (página 2-1)</a>	Una introducción a los requisitos previos y los requisitos de compatibilidad para la integración de CRM/CTI.
<a href="#">Instalación de CRM/CTI (página 3-1)</a>	Información detallada sobre cómo instalar CRM/CTI.
<a href="#">Activación de usuarios para CTI (página 4-1)</a>	Cómo activar usuarios de CRM para que utilicen la CTI.
<a href="#">Personalización avanzada de CTI (página 5-1)</a>	Directrices sobre cómo configurar campos para que sean números de teléfono
<a href="#">Trabajo con CRM/CTI (página 6-1)</a>	Cómo realizar, responder y gestionar llamadas en línea con CRM/CTI.



# Capítulo 2: Introducción

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Comprender qué es CRM CTI.
- Obtener información general acerca de la arquitectura de red de CTI.
- Obtener información general acerca de la integración de red de CRM/CTI.
- Comprender los requisitos previos para configurar CRM CTI.
- Obtenga una visión de la función del administrador de telefonía.

## ¿Qué es CRM/CTI?

CRM/CTI proporciona a los usuarios con CTI habilitado una funcionalidad de telefonía desde sus escritorios a través de la interfaz de Sage CRM. Los usuarios pueden seleccionar cualquier número de teléfono del sistema con hipervínculo para llamar a dicho número. Asimismo, todas las llamadas entrantes se identifican con los contactos del sistema CRM para que los usuarios puedan ver los detalles de contacto rápidamente mientras hablan o incluso antes de responder a la llamada.

CRM requiere un controlador TAPI en la máquina cliente para poder comunicarse con el servidor de telefonía. Si dispone de una solución CSTA o TSAPI, necesitará un cliente TAPI de otro fabricante para integrarse con CRM.

## Arquitectura de red de CTI

La siguiente sección proporciona un resumen de la infraestructura técnica de un entorno de red de CTI común. También ofrece información detallada del hardware que debe estar instalado antes de que el implementador vaya a las instalaciones.

Los siguientes son los principales elementos de una red de CTI común:

- Un conmutador PABX (Private Automatic Branch Exchange) privado
- Un servidor de telefonía.
- Una red de telefonía.
- Un servidor de red de área local (LAN).
- Una LAN.

El controlador PABX controla los eventos y los mensajes a través de la red de telefonía y el servidor de LAN gestiona las actividades de red diarias basadas en usuarios. El servidor de telefonía es un servidor basado en un equipo informático que tiene una interfaz para el conmutador PABX y una interfaz para la LAN. Este es el puente que integra la funcionalidad de telefonía con el software de una LAN.

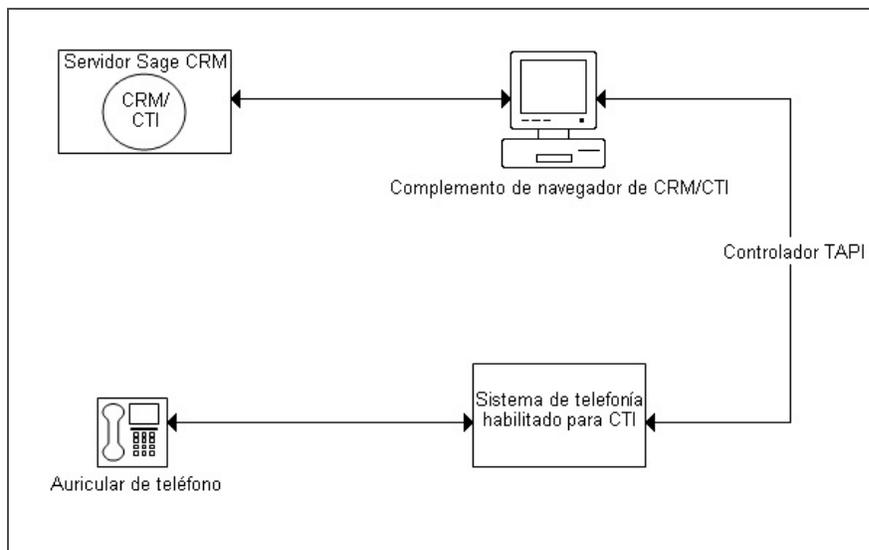
## Integración de red CRM/CTI

Los siguientes son elementos adicionales de una red CRM/CTI:

- El componente CRM/CTI instalado en un servidor.
- El plugin de navegador de CRM CTI (se instala automáticamente).
- Para soluciones TSAPI y CSTA CTI, el software cliente TAPI necesita instalarse en todas las máquinas de usuarios que trabajarán con CRM/CTI, ya que CRM es únicamente compatible con sistemas TSAPI y CSTA que proporcionan un controlador TAPI. Un controlador TAPI debe estar presente en la máquina cliente para que la integración con sistemas TSAPI y CSTA funcione.

El servidor de CRM interactúa con el plugin de navegador de CRM/CTI, que, a su vez, interactúa con el servidor de telefonía. Cuando CRM CTI está activado, cada usuario con CTI habilitada tiene acceso al plugin de navegador de CRM CTI. Este plugin recibe o crea todas las actividades de telefonía entrantes y salientes. Además, el plugin de navegador de CRM/CTI llama al servidor de CRM para los mensajes emergentes de la pantalla, que presentan el ID del interlocutor e información de contacto de CRM para el usuario.

El diagrama siguiente muestra cómo se integra CRM con una red de CTI común.



Integración de CRM/CTI

## Requisitos previos de CRM CTI

Para integrar CRM con una red de CTI, lo siguiente debe estar disponible antes de que el implementador vaya a las instalaciones:

- Un conmutador PABX privado. Todos los conmutadores PABX compatibles con TAPI son también compatibles con CRM.
- Un servidor de telefonía configurado para todos los usuarios que utilizarán CRM/CTI. Todos los servidores de telefonía siguientes son compatibles con CRM:

- TAPI
- TSAPI
- CSTA

**Nota:** Para soluciones TSAPI y CSTA CTI, el software cliente TAPI necesita instalarse en todas las máquinas de usuarios que trabajarán con CRM/CTI, ya que CRM es únicamente compatible con sistemas TSAPI y CSTA que proporcionan un controlador TAPI. Un controlador TAPI debe estar presente en la máquina cliente para que la integración con sistemas TSAPI y CSTA funcione.

- Software de proveedor de servicios de telefonía (TSP, Telephony Service Provider) instalado en el servidor de telefonía. El software específico depende del tipo de servidor.
- Una red de CTI operativa que se haya comprobado por completo.
- Estaciones de trabajo configuradas para su inclusión en la red de telefonía. Para obtener más detalles, consulte [Activación de usuarios para CTI \(página 4-1\)](#).
- Una lista que especifica el número TN (análogo a la dirección IP asociada al usuario) y el número DN (número de extensión del usuario) de cada usuario de CRM para que CTI pueda habilitarse para ellos en el servidor de CRM. Consulte [Función del administrador de telefonía \(página 2-3\)](#).

Otros requisitos de CRM/CTI incluyen:

- Una licencia de CRM/CTI.

## Función del administrador de telefonía

El administrador de telefonía es la persona que administra el conmutador y el servidor de telefonía de una empresa. También es el responsable de garantizar que la red de CTI esté operativa y se haya comprobado por completo antes de que el implementador empiece a instalar CRM/CTI.

Una función importante del administrador de telefonía es configurar los dispositivos de telefonía en el servidor de telefonía. Esto implica configurar el servidor de telefonía para asociar cada usuario del dominio de red local a un teléfono o dispositivo telefónico específico. Cada dispositivo telefónico debe estar asociado de forma exclusiva a una dirección IP de telefonía local. Cada usuario debe estar asociado a esta dirección y debe tener asignado un número TN. Debe compilarse una lista de usuarios que especifique los números TN y DN de cada usuario y ponerse a disposición del implementador de CRM.

**Nota:** Si tiene dificultades para identificar nombres de dispositivos telefónicos de los usuarios para los que quiere habilitar CTI, pruebe a utilizar una herramienta como ExceleTel (puede descargarse una versión de prueba en <http://www.exceleтел.com>) que le ayude a realizar esta tarea.



# Capítulo 3: Instalación de CRM/CTI

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Ejecutar el programa de instalación para CRM CTI.
- Modificar la configuración del comportamiento del sistema de CTI.
- Comprobar que la configuración telefónica del sistema se corresponde con la configuración de CRM.

## Ejecutar el programa de instalación

El proceso de instalación de CRM/CTI es casi idéntico al proceso de instalación normal de Sage CRM. Para obtener más información acerca de la instalación de Sage CRM, consulte la guía *Instalación y actualización*. Todas las pantallas y cuadros de diálogo que aparecen durante la instalación de CTI son las mismas que las que aparecen durante la instalación de Sage CRM, excepto la siguiente:

Aparecerá otra pantalla después del cuadro de diálogo Divisa predeterminada que le pide información sobre la configuración de la red de telefonía.

Por ejemplo, pongamos que se encuentra en Washington, DC (EE.UU.). Además, suele marcar "9" desde el teléfono de su trabajo para acceder a una línea externa.

Para cumplimentar los campos Información de CTI:

1. Seleccione el país en el que se encuentra desde la lista **¿En qué país / región se encuentra ahora?**, por ejemplo, **Estados Unidos**.
2. En el campo **En qué código de área (o código de ciudad) se encuentra ahora**, escriba su código de área o ciudad, por ejemplo, **202**.
3. En el campo **¿Si marca un número para acceder a una línea externa, cuál es?**, escriba el número que los usuarios suelen marcar para llamar a una línea externa, por ejemplo **9**.
4. Continúe con la instalación.
5. Una vez haya instalado CRM, inicie sesión y seleccione **Administración | Sistema | Comportamiento del sistema**. La información detallada que haya especificado durante la instalación aparecerá en los campos de CTI, y los valores predeterminados se introducirán automáticamente en los otros campos de CTI. Puede cambiar los valores de los campos en cualquier momento si lo necesita.

## Campos CTI de comportamiento del sistema

En la tabla siguiente se describen todos los campos de CTI de la página **Administración | Sistema | Comportamiento del sistema**.

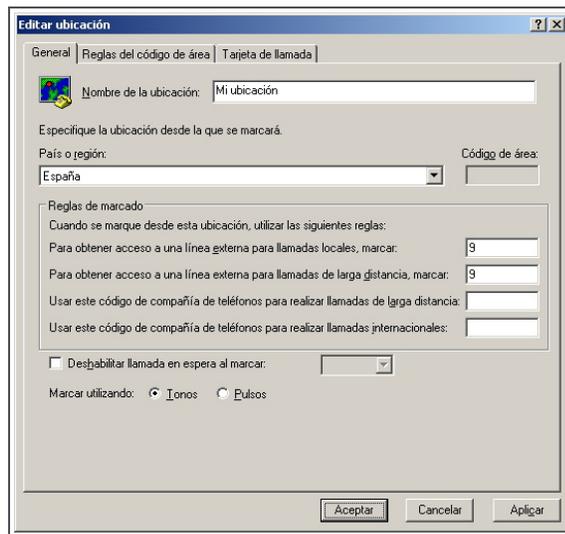
Campo	Descripción
Identificador de Clase del plugin de CTI	Contiene el GUID para el plugin de CTI. Este GUID siempre es el mismo para el plugin de CRM. Si un usuario desarrolla su propio plugin, debe cambiar este campo por el GUID de su plugin.
Versión CTI.cab	Contiene la versión del plugin CTI utilizada por CRM. Si un usuario ha desarrollado su propio plugin, debe cambiar este campo por el nombre cab y número de versión de su plugin.
Prefijo para llamadas externas	Dígito utilizado en su organización para realizar una llamada telefónica fuera de la empresa (llamada externa), por ejemplo, 9 ó 0. El número ya estará establecido en el servidor de telefonía.
Código de país predeterminado	Código internacional del país en el que se encuentra.
Código de área predeterminado	Código del área o ciudad donde se encuentra.
Longitud de los números internos	Número de dígitos de los números de extensión de su organización. Está establecido como 4 de manera predeterminada. Este campo permite que CRM determine si una llamada entrante o saliente es de un número interno o externo.

## Comprobación de la configuración telefónica del sistema

Una vez haya instalado CRM/CTI, deberá asegurarse de que la configuración telefónica del equipo servidor se corresponde con la información que especificó durante la instalación de CTI.

Para comprobar la configuración telefónica del equipo servidor:

1. Seleccione **Inicio | Panel de control** y vaya a la opción **Opciones de teléfono y módem**.
2. Resalte **Mi ubicación** y seleccione el botón **Editar**. Los ajustes mostrados en el cuadro de diálogo Editar ubicación deberían corresponderse con los ajustes especificados durante la instalación de CRM. Si no es así, puede cambiarlos.



Cuadro de diálogo Editar ubicación

3. Dependiendo de su ubicación, puede que necesite especificar (o verificar) las reglas de código de área. Para ello, seleccione la pestaña **Reglas del código de área** en el cuadro de diálogo Editar ubicación y seleccione el botón Nuevo o Editar, dependiendo de si va a especificar nuevas reglas o comprobar reglas establecidas anteriormente.
4. Seleccione **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo Código de área y, a continuación, haga clic en **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo Editar ubicación.



# Capítulo 4: Activación de usuarios para CTI

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- [Configurar usuarios para CTI.](#)
- [Acceder al servidor de telefonía para usuarios de CTI.](#)
- [Comprobar la configuración telefónica del usuario.](#)

## Configuración de usuarios para CTI

Una vez haya configurado el servidor de CRM, el siguiente paso es configurar a los usuarios para CTI. Esto implica especificar un dispositivo telefónico (o número TN) en el servidor de CRM para cada usuario que requiera CTI.

Para configurar un usuario para CTI:

1. Seleccione **Administración | Usuarios | Usuarios**.
2. Busque al usuario para el que desee activar CTI y abra la página Detalles del Usuario para dicho usuario.
3. Haga clic en el botón **Modificar**.
4. Seleccione la casilla de verificación **CTI desactivado**. Cuando haya esto, dos campos pasarán a ser visibles: Nombre de Dispositivo CTI y Pantalla de Llamada CTI.
5. En el campo **Nombre de Dispositivo CTI**, introduzca el nombre del dispositivo de ese usuario según se ha definido en el servidor de telefonía. En algunos sistemas, Swyx PBX por ejemplo, deberá introducir la dirección IP del teléfono como nombre del dispositivo.
6. En el campo **Pantalla de Llamada CTI**, especifique qué pantalla se mostrará al usuario de manera predeterminada cuando haga clic en el hipervínculo de una llamada entrante. Por ejemplo, puede que algunos usuarios de atención al cliente necesiten ver la pantalla Nueva Incidencia debido a que su trabajo es registrar problemas de atención al cliente, mientras que puede que los operadores de televentas necesiten acceder rápidamente a la pantalla Nuevo Cliente Potencial para registrar nuevos clientes potenciales.

Campos de CTI en la página Detalles del Usuario

7. Asegúrese de que el número y la extensión del teléfono del usuario se introducen correctamente en los campos **Teléfono** y **Extensión**.
8. Haga clic en el botón **Guardar**. El usuario está habilitado para CTI.

## Cómo permitir que los usuarios accedan al servidor de telefonía

Una vez se ha habilitado un usuario para CTI, debe asegurarse de que se ejecuta el siguiente comando en el equipo portátil o de sobremesa del usuario para que el servidor de telefonía sea accesible:

**TcmSetup /c <NombreServidorTelefonía>**

Para ejecutar el comando en el equipo portátil o de sobremesa del usuario:

1. Seleccionar **Inicio | Ejecutar** e introducir **cmd**.
2. Escriba el comando en el símbolo del sistema. Por ejemplo, si el nombre del servidor es "ServidorTelefonía", escriba el siguiente comando:  
**TcmSetup /c ServidorTelefonía**
3. Pulse **Intro**. Se ejecuta el comando y aparece un cuadro de diálogo para informarle que el cliente se ha configurado correctamente.
4. Seleccione **Aceptar** en el cuadro de diálogo.
5. Debe repetir los pasos anteriores en cada equipo de usuario habilitado para CTI.

## Comprobación de la configuración telefónica del usuario

Debe asegurarse de que la configuración telefónica del equipo del usuario se corresponde con la del teléfono del servidor. Consulte [Comprobación de la configuración telefónica del sistema \(página 3-3\)](#) si desea obtener más información.

# Capítulo 5: Personalización avanzada de CTI

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

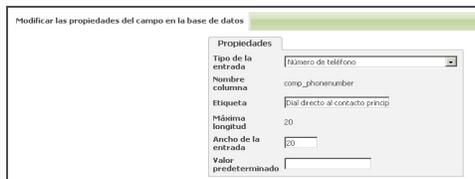
- **Configurar campos para que sean números de teléfono.**

## Configuración de campos de números de teléfono

Cuando se ha activado un usuario para CRM/CTI, todos los valores de números de teléfono de CRM se muestran como hipervínculos para el usuario. Sin embargo, también puede crear nuevos campos de números de teléfono o configurar cualquier campo de texto de CRM para que sea un número de teléfono. Una vez se haya convertido un campo en este tipo de entrada, automáticamente se mostrará como valor de hipervínculo en las pantallas donde se utilice. Permite a los usuarios con CTI realizar llamadas haciendo clic en el valor del campo, que se define como un número de teléfono. Al igual que en cualquier campo de texto, puede los campos de números de teléfono.

Para convertir un campo de texto en un campo de número de teléfono:

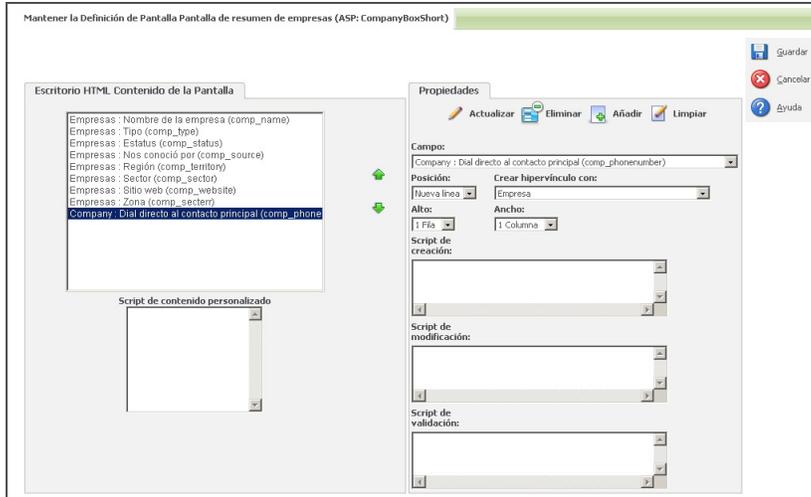
1. Haga clic en los campos **Administración | Personalización | <Entidad> |** .
2. Haga clic en el hipervínculo del campo que desea convertir.
3. Cambie el tipo de entrada por **Número de teléfono** e introduzca la etiqueta y los nombres de columnas nuevos, por ejemplo, Marcación directa para el contacto principal.
4. Haga clic en el botón **Guardar**.



Modificar las propiedades del campo en la base de datos	
<b>Propiedades</b>	
Tipo de la entrada	Número de teléfono
Nombre columna	comp_phonenumber
Etiqueta	Esl directo al contacto princip
Máxima longitud	20
Ancho de la entrada	E0
Valor predeterminado	

Página Modificar las propiedades del campo en la base de datos

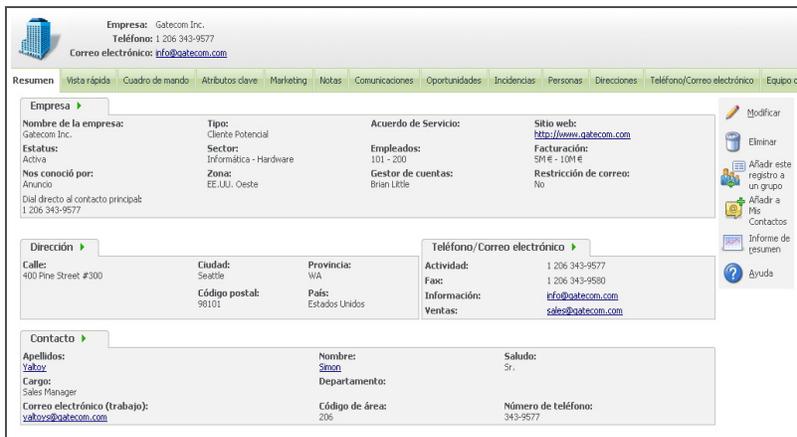
5. Seleccione la pestaña **Pantallas**.
6. Haga clic en el hipervínculo de la pantalla en la que desea que aparezca el campo convertido; por ejemplo, la Pantalla de resumen de Empresas.
7. Seleccione el campo convertido en la lista desplegable Campo y haga clic en el botón de acción **Añadir**.



Pantalla de resumen de empresas

- Haga clic en el botón de acción **Actualizar** y después en **Guardar**. Se añadirá un nuevo campo de número de teléfono denominado Marcación directa para el contacto principal a la Pantalla de entrada de empresa.

Una vez introducido un número de teléfono en el campo, queda activado inmediatamente como campo de CTI. Los usuarios pueden introducir números de teléfono en campos de números de teléfono en cualquier formato. CTI ignora los caracteres no numéricos y los espacios cuando el usuario selecciona el número con hipervínculo y lo marca desde CRM.



Página Resumen de Empresa con un nuevo campo de CTI

# Capítulo 6: Trabajo con CRM/CTI

En este capítulo se explican los siguientes conceptos:

- Saber qué puede hacer con CRM CTI.
- Descarga del plugin de CTI.
- Realizar una llamada saliente.
- Responder a una llamada entrante.
- Gestionar llamadas conectadas.
- Trabajar con la lista Llamadas activas.

## Información general

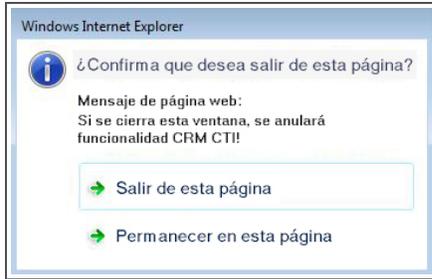
CRM/CTI permite que los usuarios vean información acerca de las llamadas entrantes y realicen diversas funciones telefónicas. Las funciones de CRM/CTI incluyen:

- Identificación automática del interlocutor (ID del interlocutor).
- La posibilidad de ver la pantalla de CRM más relevante cuando hagan clic en el hipervínculo de la llamada entrante.
- La opción de ir directamente a la pantalla Empresa o Persona relevante mientras que la llamada esté activa.
- Marcación automática mediante números de teléfono con hipervínculos.
- La opción de transferir y poner llamadas en espera.

## Descarga del plugin de CTI

Al iniciar sesión en CRM por primera vez después de activar CTI, se le pedirá que descargue el plugin de CTI. Para descargar el plugin de CTI, siga las instrucciones que aparecen en pantalla. Sólo necesitará hacerlo una vez. Si recibe una actualización o si cambia de equipo, se le pedirá que vuelva a descargar el plugin.

Una vez que haya descargado e instalado el plugin, puede comenzar a trabajar con CTI utilizando la ventana emergente Pantalla de llamada de CTI. Puede **minimizar** la ventana emergente y CTI permanece activo. Si **cierra** la ventana emergente, CTI deja de estar activo y no puede ni realizar ni recibir llamadas utilizando CTI.



Mensaje de advertencia de cierre de la ventana emergente de CTI

Para activar o reactivar la ventana emergente Pantalla de llamada de CTI:

- Seleccione la opción **CTI** (icono de teléfono) en el Menú principal.

## Cómo realizar una llamada saliente

Una vez esté habilitado como usuario de CTI:

- Todos los números de teléfono de CRM aparecerán como hipervínculos.
- Incluso los números de teléfono del área de contexto de la pantalla aparecen como hipervínculos.

Para realizar una llamada saliente:

- Haga clic en el número de teléfono con hipervínculo al que desee llamar. Por ejemplo, haga clic en el hipervínculo Teléfono del área de contexto.

La pantalla de llamada aparece a continuación con el número que ha pulsado en el campo Llamadas activas.

El campo Llamadas Activas muestra:

- El número de teléfono que ha seleccionado completo, incluido el código de país y el código de área.
- Una vez haga clic en el botón Marcar, aparecerá la palabra "Marcando" en el campo Introducir número para indicar que se está marcando el número.

Si lo desea, puede detener la marcación en este momento haciendo clic en el botón Colgar. La llamada finalizará. Si no tiene establecido que la pantalla de llamada se visualice siempre, ésta se ocultará.

## Cómo realizar una llamada a un número que no se encuentre en CRM

**Nota:** Aunque los números de los campos de números de teléfono pueden incluir símbolos y espacios, éste no es el caso cuando introduce un número en la pantalla de llamada de CTI. Cuando introduzca un número de teléfono en la pantalla de CTI:

- Escriba el número "simple": puede incluir espacios pero no símbolos. Por ejemplo, **44 161 5527789**.

O bien

- Escriba el número en formato canónico, es decir, <signo más> <código de país> <código de área entre paréntesis> <número>. Por ejemplo, **+ 44 (161) 5527789**.

Para realizar una llamada a un número que no se encuentre en el sistema CRM:

1. Seleccione el botón de menú de **Teléfono** para mostrar la pantalla de llamada.
2. Escriba el número al que desee llamar en el campo **Introducir número**. Por ejemplo, incluya un código internacional, un código de país y un código de área si está marcando un número internacional. Si está marcando un código de área diferente dentro del mismo país, escriba el código seguido del número. Sin embargo, si está marcando un número local, escriba solamente el número de teléfono. Del mismo modo, para marcar un número de extensión debe introducir la extensión.
3. Si desea detener la marcación, seleccione **Colgar**.

## Cómo responder a una llamada entrante

Cuando se realiza una llamada entrante a su número de extensión:

- La pantalla de llamada de CTI aparece en una ventana emergente en CRM.
- El número de teléfono aparece en la lista **Llamadas Activas** seguido de la palabra "Timbre" para indicar que la llamada es entrante.
- Si el número de la llamada entrante coincide con una empresa o persona del sistema, el contacto aparecerá debajo del campo Llamadas Activas.
- Si la llamada entrante coincide con más de un contacto del sistema, aparecerán todos los contactos. **Nota:** Un número coincidente es un número de la base de datos de contactos igual que el ID del interlocutor o que se haya prefijado como coincidente para dicho ID de interlocutor.



Lista de números coincidentes

- Si la llamada entrante es de un usuario de CRM (es decir, un compañero) en contraposición a un contacto, aparecerá la palabra **Interna** en la lista.

Para responder a la llamada entrante:

- Haga clic en el botón **Responder** o levante el auricular.

Al hacerlo, el número de la llamada entrante aparecerá en la lista Llamadas Activas seguido de la palabra **Conectado** y habrá botones adicionales a su disposición, que puede utilizar para gestionar la llamada.



Llamada conectada

- Cuando haga clic en el hipervínculo de una llamada activa, aparecerá la pantalla de llamada de CTI que su administrador de sistema le haya configurado. Por ejemplo, si es un comercial y su pantalla de llamada de CTI es la pantalla de nueva oportunidad, al hacer clic en el hipervínculo

de la llamada activa aparecerá la pantalla Nueva Oportunidad. La pantalla reúne información de contexto para que pueda registrar rápidamente un caso para el cliente de CRM que acaba de llamar.

## Gestión de llamadas conectadas

Cuando responde a una llamada o si una llamada que realiza está conectada, puede hacer lo siguiente desde la pantalla de llamada conectada:



Pantalla de llamada conectada

**Colgar.** Hable con el interlocutor y, cuando haya terminado la llamada, seleccione Colgar para finalizarla.

**Retener.** Ponga al interlocutor en espera mientras resuelve una consulta seleccionando el botón Retener. Cuando haga esto, se mostrará el botón Anular Retención. El botón Retener no es visible si el número marcado está ocupado o no es válido.

**Anular retención.** Reanude una llamada que esté en espera. Cuando seleccione el botón Anular Retención, el botón Retener volverá a estar disponible.

**Transferencia.** Transfiera la llamada directamente a otro número de extensión. Cuando haga esto, la llamada irá directamente al número de extensión que especifique y su número colgará. La funcionalidad de transferencia sólo está disponible para la implementación de TAPI. Para transferir una llamada directamente a un compañero:

- Escriba el número de extensión al que desee transferir la llamada en el campo **Número** y seleccione el botón **Transferir**. La llamada se transfiere directamente a su compañero.

**Consultar.** Consulte a un compañero antes de transferirle una llamada. Para ello:

- Escriba el número de extensión de su compañero en el campo **Número** y seleccione el botón **Consultar**.
- Cuando haga esto, se marcará el número de su compañero y, si coge el teléfono, aparecerán dos botones: Completar transferencia y Colgar. Hable con su compañero por ejemplo para preguntarle si está libre para responder a la llamada.
  - Si puede responder a la llamada, seleccione el botón **Completar transferencia** para transferírsela.
  - Si no está disponible para responder a la llamada, seleccione el botón **Colgar** para volver a la llamada.
- Entonces deberá seleccionar el botón Anular Retención para hablar con el interlocutor. Una vez lo haga, volverá a la pantalla de llamada conectada donde todas las opciones de llamada volverán a estar disponibles.

## Trabajar con la lista Llamadas activas

La lista Llamadas Activas muestra información acerca del estado actual de la llamada.



#### Lista Llamadas Activas

Por ejemplo:

- La lista está vacía si no tiene llamadas activas.
- Muestra el número que está marcando, seguido de la palabra **Marcando**, si está realizando una llamada saliente.
- Muestra el número de llamada entrante, seguido de la palabra **Timbre**, cuando hay una llamada entrante.
- Cuando responde a una llamada entrante o está conectado a un número que ha marcado, muestra el número seguido de la palabra **Conectado**.
- Si selecciona el botón **Transferir** o **Consultar** cuando una llamada está conectada, la lista mostrará el estado de la llamada externa, por ejemplo, **En espera, pendiente de transferencia**, así como el estado del número al que está realizando la transferencia o al que está consultando, por ejemplo, **Conectado, consultando**.

Código de la versión del documento de CRM: IMP-CTI-ESP-7.3SP1-1.0