















































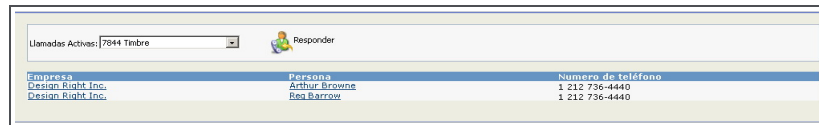
Para realizar una llamada a un número que no se encuentre en el sistema CRM:

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.



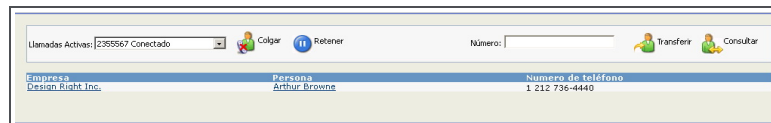
Lista de números coincidentes

- 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:

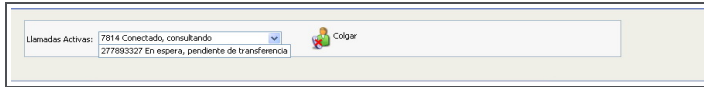
- Escriba el número de extensión al que desee transferir la llamada en el campo **Número** y seleccione el botón **Transferir**. La llamada se transfiere directamente a su compañero.

**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-7.3SP2-1.0