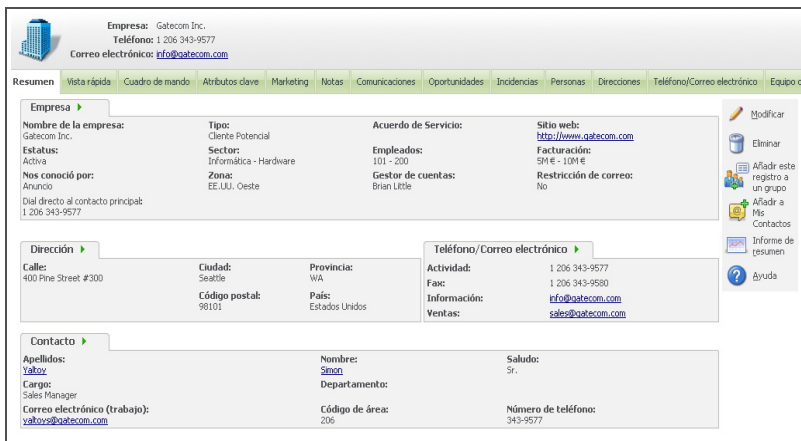


Pantalla de resumen de empresas

- 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

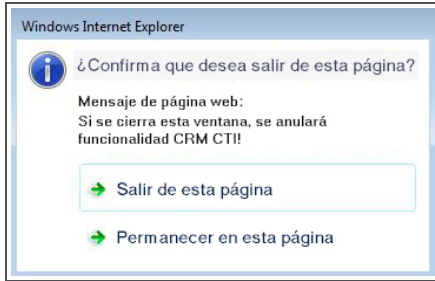
CRM/CTI permite que los usuarios vean información acerca de las llamadas entrantes y realicen diversas funciones telefónicas. Las funciones de CRM/CTI incluyen:

- 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**.

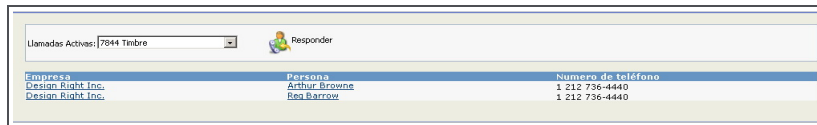
Para realizar una llamada a un número que no se encuentre en el sistema CRM:

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.



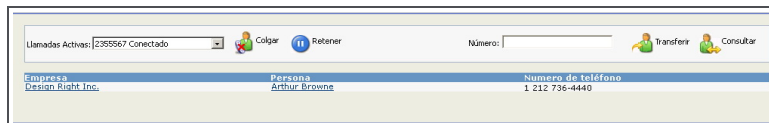
Lista de números coincidentes

- 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:

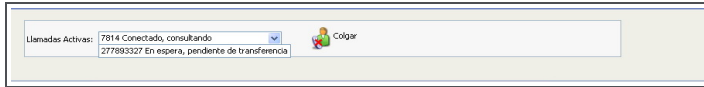
- Escriba el número de extensión al que desee transferir la llamada en el campo **Número** y seleccione el botón **Transferir**. La llamada se transfiere directamente a su compañero.

**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-7.3SP2-1.0