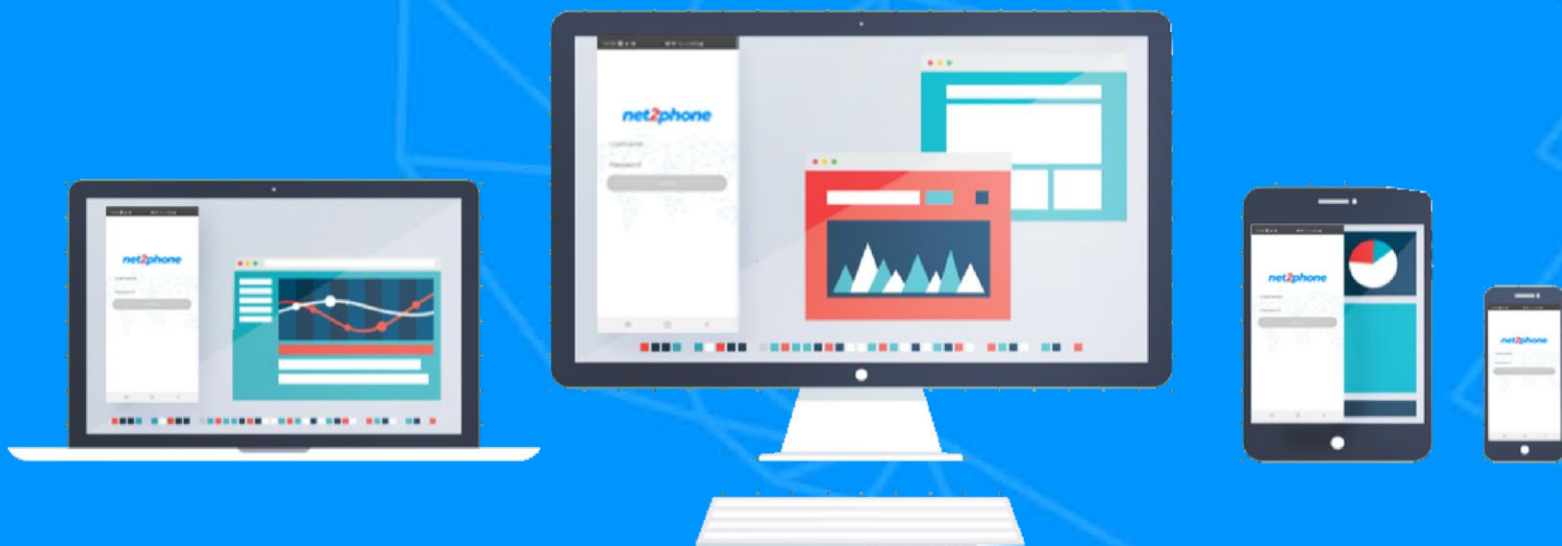


net2phone

Uso de Ms Teams con net2phone



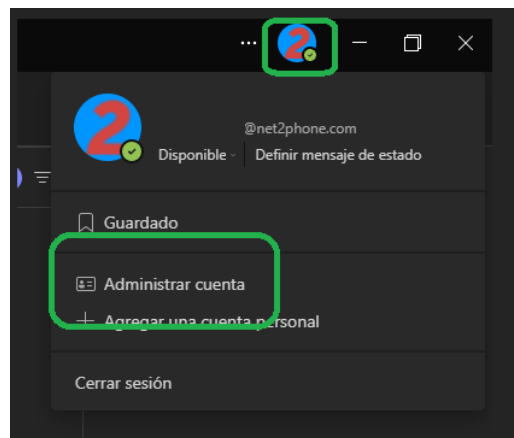
Uso de Ms Teams con net2phone

Importante: La siguiente guía hace referencia al uso del servicio de telefonía de net2phone integrado con su usuario de MsTeams. Las imágenes y pasos para seguir están orientados a la versión de MsTeams de escritorio. Las acciones pueden presentar variaciones en su versión móvil o web y también por cambios realizados por Microsoft en la aplicación.

Si su usuario Ms Teams ha sido configurado con la integración net2phone a continuación lo guiaremos por las funcionalidades disponibles:

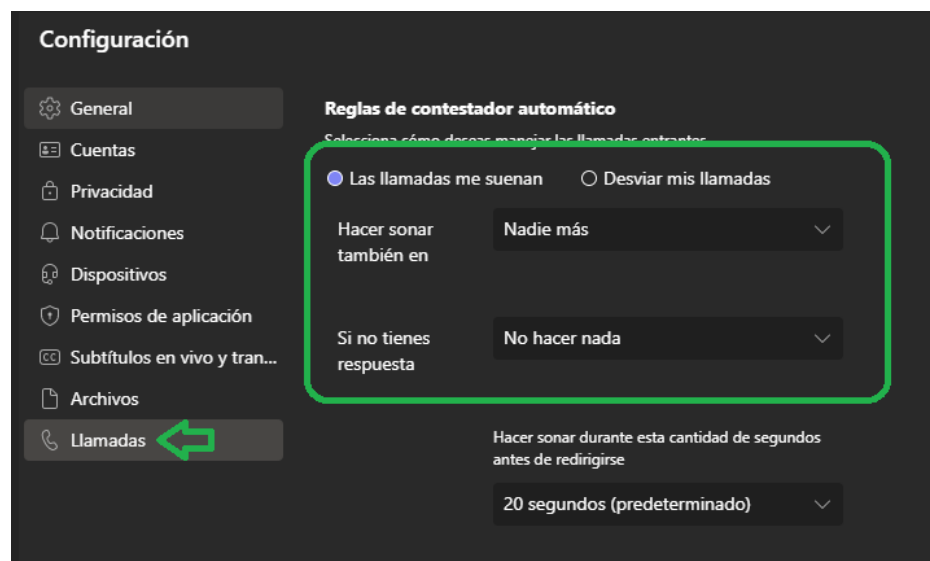
Configuración Recomendada Inicial para Integración con Central Virtual:

Dentro de Teams dirigirse a la esquina superior derecha y haga clic en su usuario finalmente vaya a administrar cuenta.



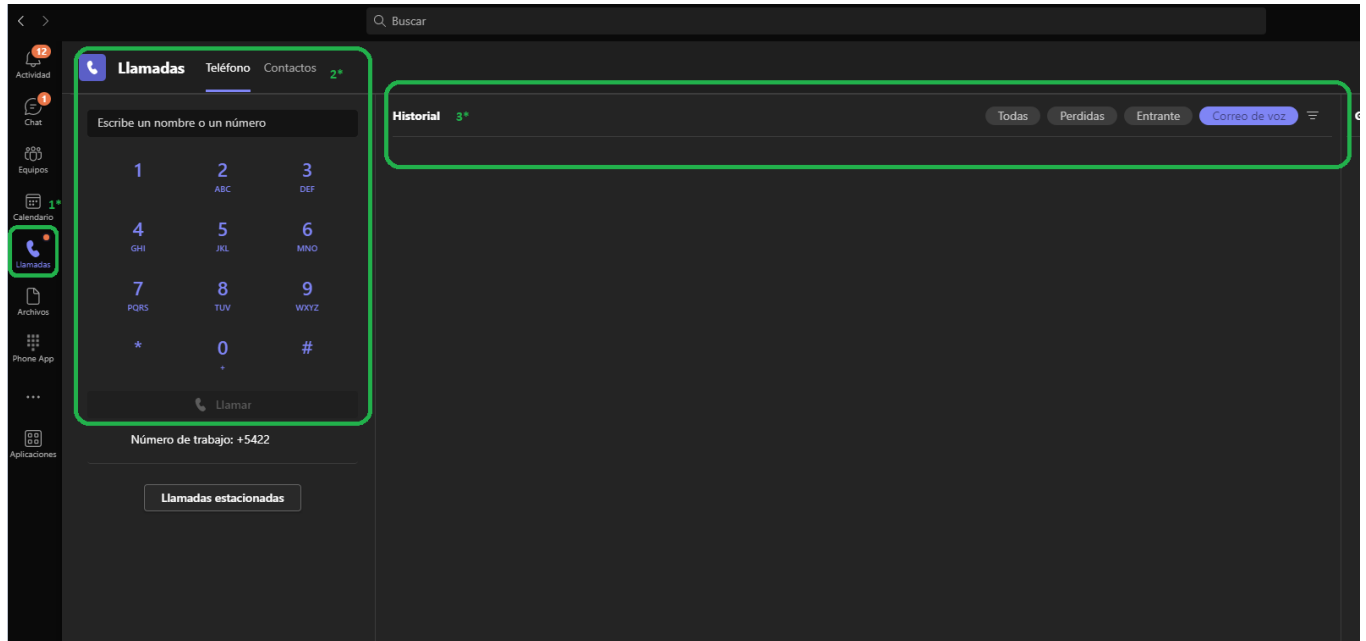
En la ventana que se ha abierto dirigirse a “Llamadas”.

Asegurarse de utilizar la siguiente configuración:



Inicio

Para comenzar a usar el servicio debe dirigirse al módulo “Llamadas” 1*.

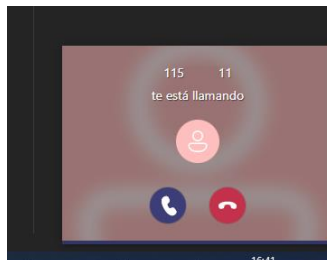


Dentro de la sección 2* y pestaña “Teléfono” encontrara el teclado telefónico (Dial Pad) mediante el cual ejecutara el inicio de comunicaciones telefónicas. También tendrá una vista del historial de llamadas 3*.

Recibir Llamada

Al momento de recibir una llamada telefónica Ms Teams dará una notificación sonora* y visual.

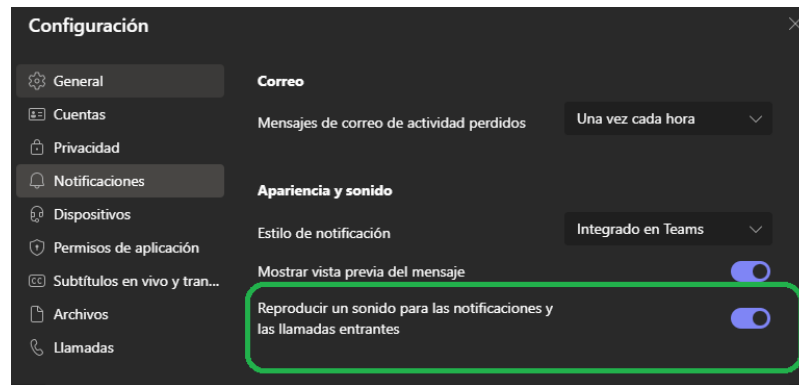
A nivel visual Ms Teams desplegará una notificación en la esquina inferior derecha de nuestro equipo informando de la llamada pudiendo atenderla o rechazarla mediante los botones dentro de la misma ventana.



Nota: La venta aparecerá aun con Ms Teams minimizado en la barra de tareas y arriba de cualquier otra aplicación.

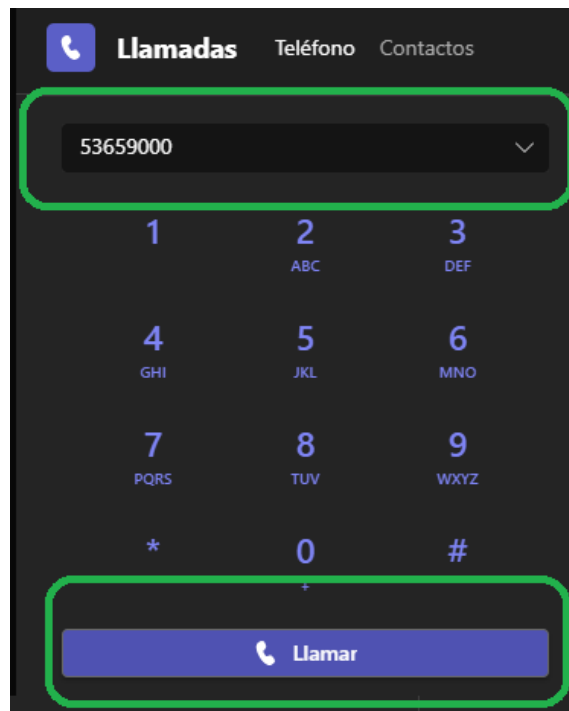
*Revisar en la configuración de su cuenta de que posea activadas las notificaciones con sonido

Uso de Ms Teams con net2phone



Realizar Llamada

Para realizar una llamada nos dirigimos al teclado numérico, colocamos el número de destino y luego deberemos hacer clic en el botón “Llamar”



Nota: Desde este modulo podremos realizar llamadas a otros anexos/internos/extensiones como tambien a otros usuarios Ms Teams sin integración de telefonía.

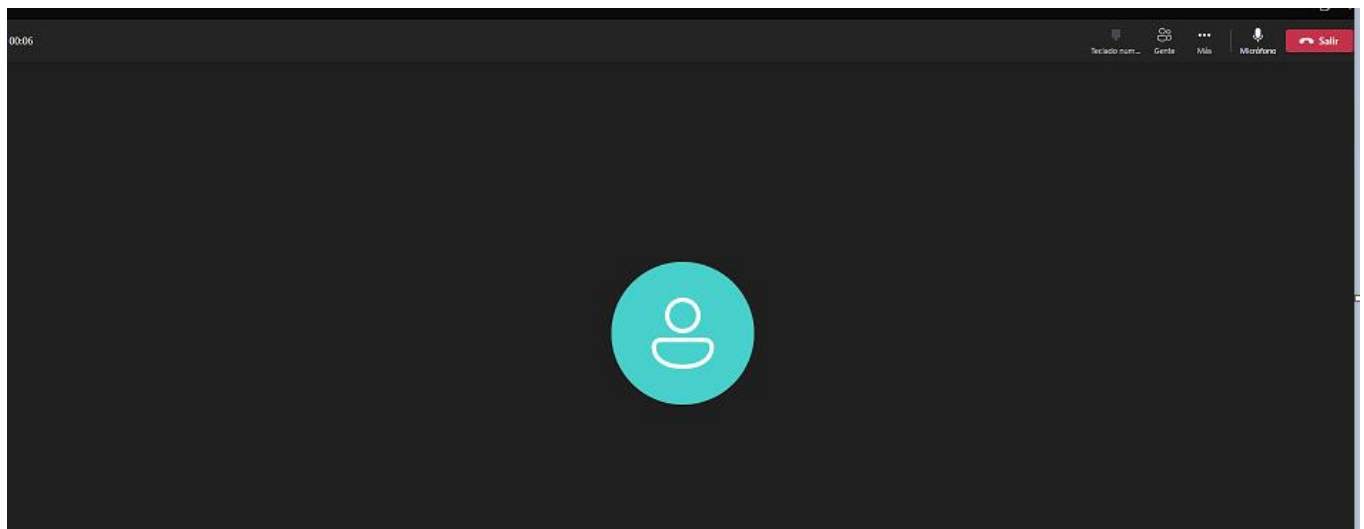
Consulte con el responsable de su cuenta el plan de discado para llamadas locales, larga distancia e internacionales.

Opciones con llamada en curso

Uso de Ms Teams con net2phone

Una vez realizada o recibida una llamada Ms Teams abrirá una nueva venta que nos permitirá acceder a distintas funciones como:

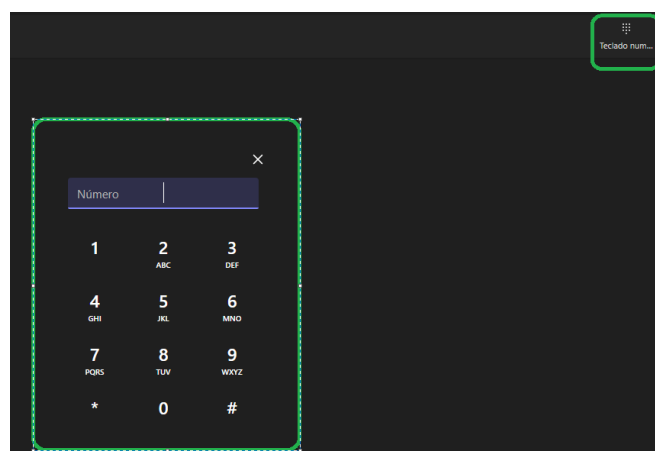
- Ingresar Tonos de llamada (Uso en IVRs)
- Transferencia
- Invitar a participantes
- Estacionar llamada.
- Enmudecer Micrófono
- Cortar/Salir



Teclado Numérico

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos enviar tonos de telefonía utilizaremos esta opción para poder enviar la opción solicitada por la voz interactiva.

Ejemplo : Estoy comunicado con el sistema de preatención de un banco y nos solicita ingresar nuestro ID.

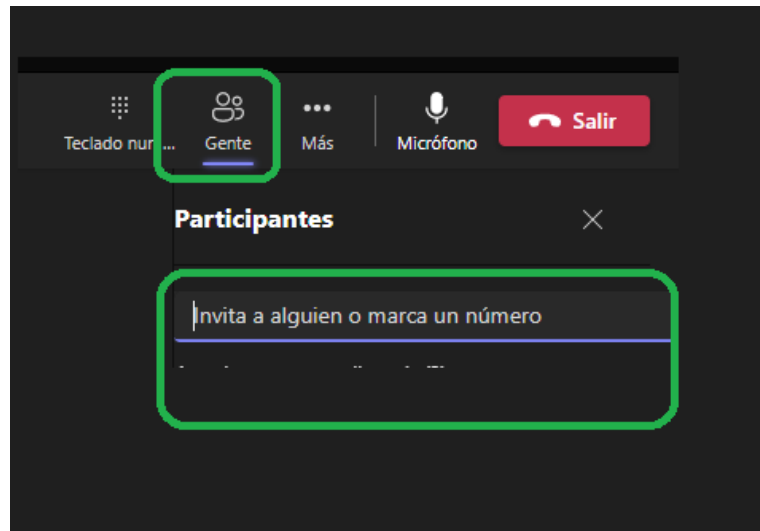


Conferencia Tripartita

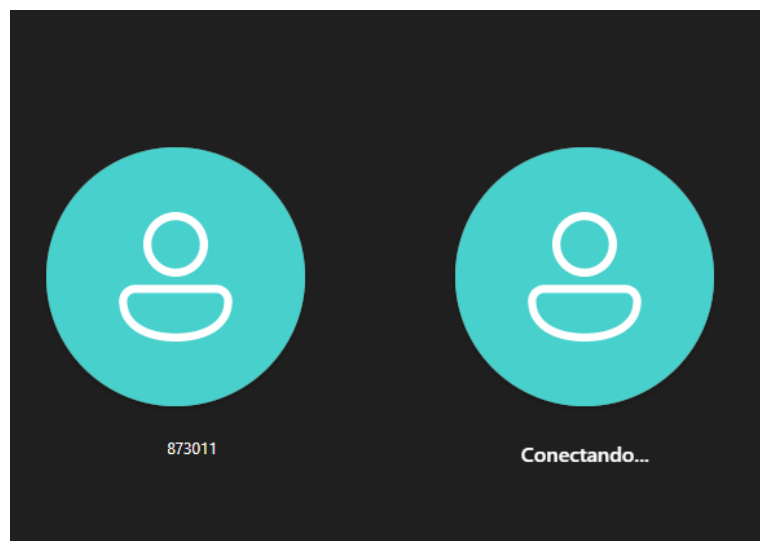
Uso de Ms Teams con net2phone

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos invitar a un número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Teams utilizaremos la opción “Gente” para poder enviar una invitación a nuestra llamada en curso.

Al hacer clic sobre el icono se desplegará un menú con un cuadro donde podremos digitar el número a invitar o el usuario. Una vez completado deberemos aceptar oprimiendo enter en nuestro teclado .

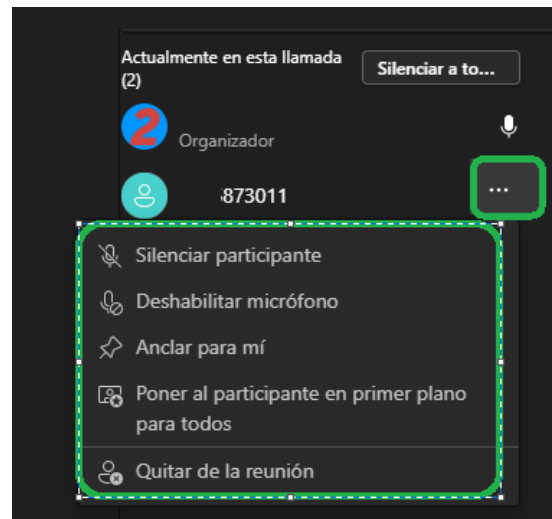


El sistema nos informará de manera sonora que un participante se estará uniendo a la sala. Si el destino contesta la llamada se unirá automáticamente.

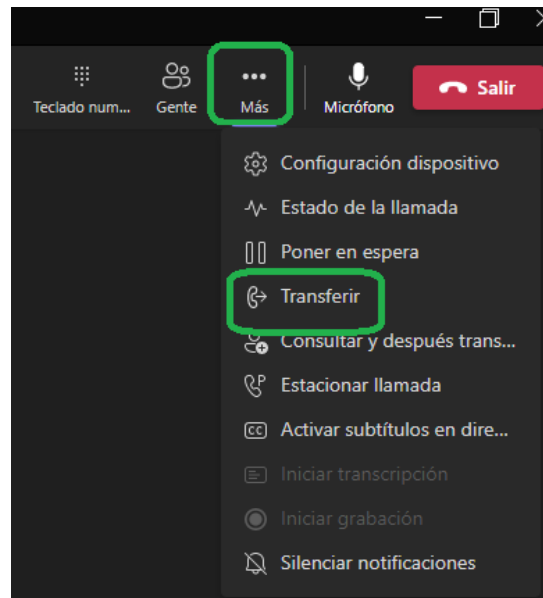


Debajo del cuadro de invitación podremos observar los participantes de la conferencia y acceder a opciones sobre los mismos entre algunas opciones, silenciar o quitar de la sala.

Uso de Ms Teams con net2phone

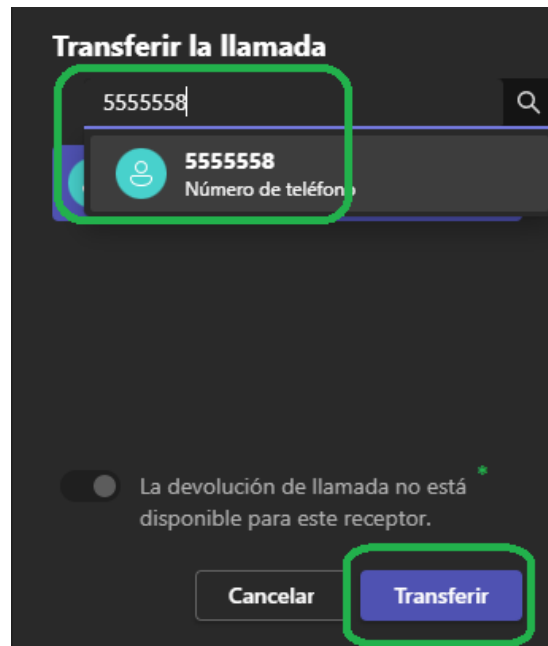
**Transferencia Ciega**

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos transferirla sin aviso a otro número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Teams iremos al icono “...” (Más) y seleccionaremos la opción Transferir.



Automáticamente la llamada en curso se colocara en espera y se nos presentara un cuadro de dialogo para completar con el número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Team de destino.

Uso de Ms Teams con net2phone



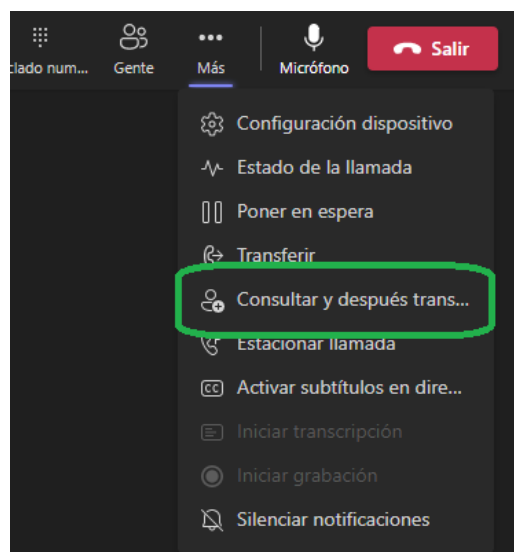
Una vez que demos clic a transferir se completara la acción

*La opción de devolución de llamada solo puede ser utilizada al enviar la llamada a un usuario Ms Teams

**Importante: Transferir a un usuario MsTeams o Número Externo ocupara su canal de comunicación, es decir que hasta que la llamada no finalice su canal para recibir o realizar llamada podrá verse bloqueado . (Consulte con el responsable de su cuenta el máximo de llamadas o canales que posee su integración).

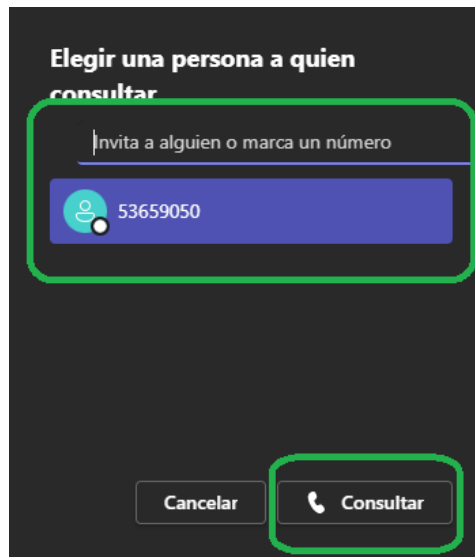
Transferencia Asistida

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos transferirla con previo aviso a otro número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Teams iremos al icono “...” (Más) y seleccionaremos la opción Consultar y después transferir.



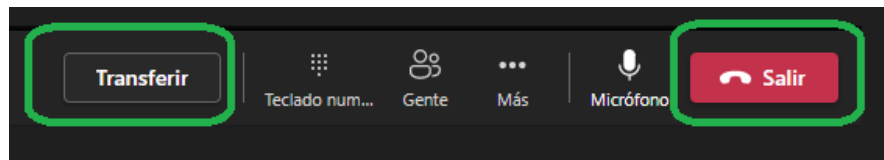
Uso de Ms Teams con net2phone

automáticamente la llamada en curso se colocará en espera y se nos presentará un cuadro de dialogo para completar con el número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Team de destino a consultar.

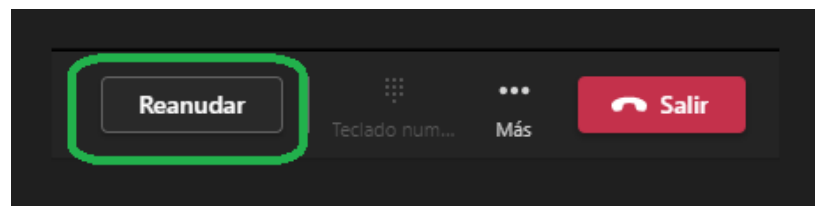


Una vez que demos clic a consultar se llamara al destino y se nos abrirá una segunda venta.

Conectados en la comunicación consultaremos si el destino desea recibir la comunicación. En caso afirmativo haremos clic en el botón "Transferir", caso negativo podremos hacer clic en "Salir".



En caso negativo la comunicación inicial nos estará esperando en la ventana original. Deberemos hacer clic en reanudar.

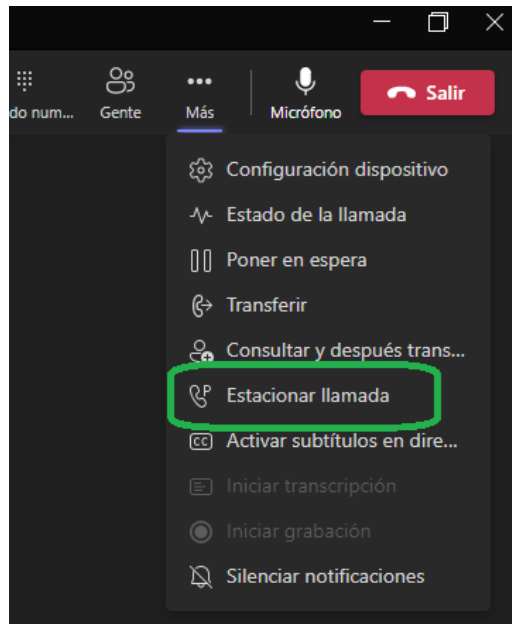


****Importante:** Transferir a un usuario MsTeams o Número Externo ocupara su canal de comunicación, es decir que hasta que la llamada no finalice su canal para recibir o realizar llamada podrá verse bloqueado. (Consulte con el responsable de su cuenta el máximo de llamadas o canales que posee su integración).

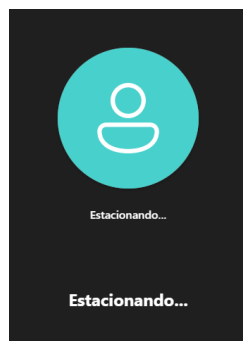
Uso de Ms Teams con net2phone

Estacionar llamada

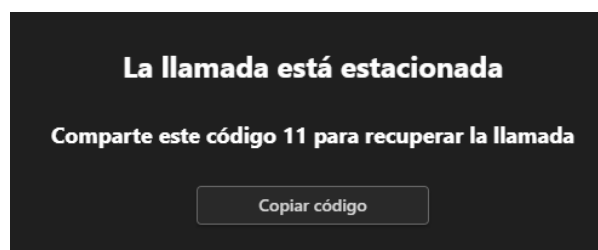
En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos poner en espera la misma para liberar nuestro canal y así poder iniciar otra comunicación o necesitemos dejarla disponible para que otro usuario pueda continuar con la misma iremos al icono “...” (Más) y seleccionaremos la opción Estacionar.



De manera inmediata el sistema nos informara que se está estacionando la llamada y se colocara con musica de espera la comunicación.



Finalizado el proceso el sistema nos dirá en que posición se encuentra estacionada la llamada. Podremos Cerrar la ventana.

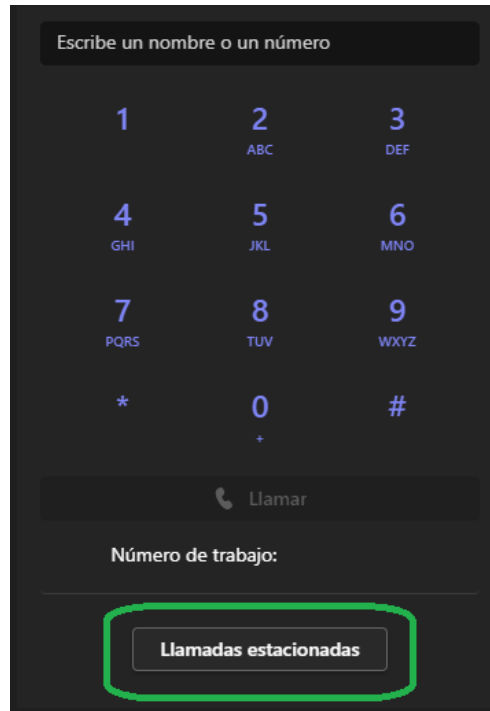


Nota: Si la llamada no fuese atendida en un plazo menor a 5 min Ms Teams nos devolverá la llamada.

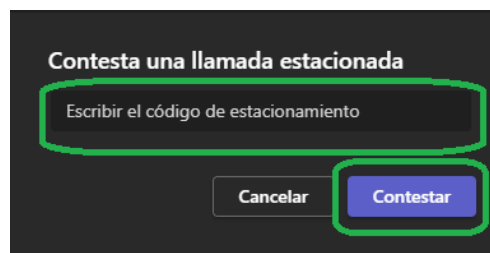
Uso de Ms Teams con net2phone

Capturar llamada estacionada

En el caso que necesitemos retomar una llamada estacionada iremos a nuestro teclado telefónico y luego al botón “Llamadas estacionadas”



Se abrirá un cuadro de dialogo donde deberemos indicar el código/posición de la llamada estacionada. Luego haremos clic en el botón “Contestar”. De ser valido el número se nos conectara inmediatamente con la llamada.



Silenciar Micrófono / Cortar Llamada

Durante una comunicación en curso podremos silenciar nuestro micrófono y tambien finalizar la comunicación.

