

Características generales

Extensiones

Número máximo de extensiones totales	100-200 ¹
Extensiones remotas	Si
Terminal de operador	Si
Panel de control de operador	Si

Conectividad ²

Número máximo de líneas analógicas RTB	48
Número máximo de líneas digitales RDSI de acceso básico	16 (32 canales de voz)
Número máximo de primarios RDSI	4 (120 canales de voz)
Número máximo de líneas GSM para telefonía móvil	4
Número máximo de líneas de telefonía por Internet	Variable
Máximo de números telefónicos de cabecera	Variable

Elementos auxiliares

Sistema de alimentación ininterrumpida	Opcional
--	----------

Recepción de llamadas

Planificación ³

Organización de la jornada laboral

Franjas horarias en jornada laboral	3
Franjas horarias en jornada no laboral	1
Gestión del calendario de fiestas locales	Opcional

Recepción de llamadas ³

Mensaje de bienvenida individualizado para cada franja horaria	Si
Recepción de llamadas mediante una cola de entrada	Si
Música en espera libre de royalties	Si
Posibilidad de redirección del puesto de operador a cualquier extensión	Si
Tiempo máximo de espera en el sistema para evitar bloqueos en las líneas telefónicas	Si
Posibilidad de inclusión de mensajes comerciales durante las esperas	Opcional
Grabación de mensajes con locutores profesionales en estudio de grabación	Opcional

Recepción automática ³

Menú interactivo mediante tonos telefónicos (IVR) con las siguientes características:

Mensaje de presentación del menú personalizable	Si
Marcación directa de la extensión deseada	Si
Acceso directo al buzón de voz de la extensión	Si
Acceso al contestador automático general	Si
Acceso al operador	Si

Contestador automático para la recepción de llamadas fuera del horario laboral con las siguientes características:

Mensaje de bienvenida personalizado	Si
Posibilidad de leer los mensajes desde cualquier extensión del sistema	Si
Acceso protegido mediante clave	Si
Notificación y envío de los mensajes de voz almacenados mediante correo electrónico	Si

Panel de control del operador

Interfaz WEB	Si
Monitorización del estado de las extensiones, de los buzones de voz de los usuarios y de las colas de entrada de llamadas	Si
Control del estado de los contestadores	Si
Gestión de las claves de acceso	Si

Realización de llamadas

Marcación

Marcación directa del número destino sin prefijo para conseguir línea exterior	Si
Posibilidad de integración con Microsoft Outlook para la marcación directa desde la agenda de contactos	Opcional

Operaciones que el usuario tiene disponibles para la llamada en curso

Puesta en HOLD con música en espera	Si
Transferencia ciega a otra extensión (sin comprobación previa de la disponibilidad)	Si
Transferencia atendida a otra extensión (con comprobación previa de la disponibilidad)	Si
Grupos de llamada	Si
Búsqueda de una extensión libre en un grupo para realizar la transferencia	Si
Parking de la llamada en una zona específica para la recepción por otra extensión	Si
Grabación del contenido de la llamada	Si
Redirección al buzón de voz	Si
Multiconferencia	Si

Captura de llamada a otra extensión	Si
-------------------------------------	----

Seguridad y control

Clasificación de las llamadas en diferentes tipos según el destino y definición de privilegios de acceso	Si
Control del acceso a la realización de llamadas mediante identificador de usuario (PIN) y password.	Si
Registro y contabilidad de llamadas utilizando el PIN del usuario validado	Si
Bloqueo de llamadas a números de tarificación especial	Si

Enrutamiento de llamadas

LCR – Low Cost Routing. Enrutamiento de la llamada saliente a través del servicio disponible con menor coste asociado	Si
Enrutamiento fijo para organizar el tráfico entrante y saliente	Si
Definición de rutas alternativas a utilizar cuando los servicios principales no están disponibles.	Opcional
Preconfiguración de los números de urgencias	Si
Enrutamiento basado en el número del llamante	Si

Mensajería unificada

Buzón de voz

Buzón de voz para cada extensión con posibilidad de personalizar el mensaje de bienvenida.	Si
Buzones de voz de grupo	Si
Capacidad de almacenamiento de mensajes por usuario	40 minutos
Redirección de llamadas al buzón de voz si la extensión está ocupada o no está disponible	Si
Posibilidad de redirección de llamadas a un buzón de voz directamente desde un menú interactivo de atención automática	Si

Notificación de nuevo mensaje

Indicador luminoso en el terminal	Si ⁴
Modificación del tono de marcación presentado al usuario	Si
Envío de un correo electrónico a la dirección del usuario	Si

Acceso a los mensajes de voz

Acceso al buzón de voz del usuario desde cualquier extensión del sistema	Si
Acceso al buzón de voz vía WEB a través de un navegador estándar	Si
Control del acceso a través de PIN y password	Si
Posibilidad de rellamada automática al remitente como respuesta al mensaje	Si

Gestión y personalización de usuario

Menú interactivo a través de tonos para el acceso al buzón de voz	Si
Personalización a nivel de usuario de los mensajes ofrecidos en sus buzones de voz.	Si

Acceso desde el Panel WEB de Control del Usuario	Si
--	----

Otros servicios

Mensajería SMS	Opcional
Mensajería instantánea	Opcional

Funciones de usuario

Disponibilidad

Activación del modo DND (Do Not Disturb) con redirección de todas las llamadas entrantes al buzón de voz	Si
Activación de la función SIGUEME con redirección de las llamadas entrantes a otra extensión o a un número de teléfono personal	Si
Identificación del número llamante	Si ⁴

Panel de control del usuario

Interfaz WEB	Si
Acceso centralizado a todas las funciones de configuración tanto para la recepción de llamadas como del buzón de voz	Si
Acceso a las estadísticas personales de cada usuario de las llamadas realizadas y recibidas	Si

Administración

Configuración y personalización

Plug & Play. Preconfigurado de fábrica	Si
Personalización de los mensajes de bienvenida y menús interactivos mediante la grabación a través de una extensión telefónica	Si
Configuración remota de terminales telefónicos	Si

Panel de control del administrador

Interfaz WEB	Si
Estadísticas de llamadas	Si
Informes de uso	Si
Realización y recuperación de copias de seguridad de configuración y buzones de voz	Si

Otros servicios

FAX

Identificación automática de fax entrante sobre cualquier línea de voz analógica o RDSI	Si
Envío a una dirección de correo electrónico para su distribución manual	Si
Envío de fax directamente desde los puestos de los usuarios	Si

Telefonía vía Internet ⁵

Número telefónico personal (700)	1
Número telefónico personal (91)	1
Número telefónico personal (902)	1
Máximas conversaciones simultáneas	30
Cuotas mensuales línea	Sin cuotas




Servicios especiales

Salas virtuales de conferencia	Si
Llamadas a cobro revertido	Si ⁶
Interfaz vocal para el acceso al directorio de usuarios	Si
Multi-empresa	Opcional

Notas

1. El número máximo de extensiones por sistema depende de la demanda real de funciones exigidas y del tipo de codificador vocal (codec) que se esté utilizando.
2. Se indica el número máximo de líneas que soporta el sistema para cada una de las categorías. La configuración final dependerá del modelo de chasis que se utilice y del número de slots de expansión PCI disponibles.
3. Paquete de opciones ML. Cada línea de cabecera que adquiera dentro del paquete de opciones ML, viene acompañada de una nueva cola de entrada para la recepción de llamadas, un nuevo menú interactivo (IVR), un nuevo contestador automático y la posibilidad de añadir nuevos mensajes de bienvenida asociados a dicho número telefónico y un diferente horario de atención al público.
4. Dependiendo del tipo de terminal telefónico que se utilice, esta funcionalidad puede no estar disponible
5. Por cada línea contratada. El número máximo de líneas que se pueden contratar depende de la capacidad total del modelo utilizado.
6. Requiere configuración especial.

Opciones

-  Opción HE : Extensión de funcionalidad
-  Opción ML : Multi-empresa
-  Opción IT : Servicio de Telefonía a través de Internet