



som
Empresa

TELEFONIA PER A EMPRESES **CENTRALETA VIRTUAL**

Principals serveis i codis d'activació

Servei	Descripció	Codis aparell	Web Portal - Usuari	Web Portal - Admin.	Perfil bàsic	Perfil avançat
Acceptació selectiva de trucades	Permet d'acceptar només les trucades que compleixen els criteris definits per l'usuari.		•	•		•
Accés a la bústia de veu	Permet d'accedir al menú de la bústia de veu.	Trucada al 171			•	•
Centre d'Atenció Telefònica	Servei que permet de rebre i gestionar trucades dirigides a un únic número de servei (capçalera). Les trucades es distribueixen als diferents agents del grup seguint la política de gestió de trucades que hagi definit l'administrador. Algunes de les característiques principals del servei són: inici i tancament de la sessió dels usuaris, gestió de cues, control de desbordaments, etc.			•		•
Codis d'autorització - permanent	L'usuari pot activar o desactivar de manera permanent la configuració definida en el Pla de Trucades.	Desbloqueig de trucades: Activació: *47 Bloqueig de trucades: Desactivació: *37	•		•	•
Conferència a tres	Permet de crear una conferència entre tres interlocutors de dins del grup o de fora.	Tecla R o Menú			•	•
Desviament de trucada directa	Serveix per redirigir incondicionalment totes les trucades d'entrada cap a una destinació definida.	Activació: *81*Número destí Desactivació: #81# Consulta: *#81	•	•	•	•
Desviament de trucada directa cap a la bústia	Aquest servei redirigeix incondicionalment totes les trucades d'entrada cap a la bústia de veu.	Activació: *09# Desactivació: #09#	•	•	•	•
Desviament de trucada per no accessible	Aquest servei redirigeix les trucades d'entrada cap a una destinació definida quan el dispositiu de l'usuari no és accessible.	Activació: *84* Número destí Desactivació: #84# Consulta: *#84#	•	•	•	•

Servei	Descripció	Codis aparell	Web Portal - Usuari	Web Portal - Admin.	Perfil bàsic	Perfil avançat
Desviament de trucada per no resposta	Aquest servei redirigeix les trucades d'entrada cap a una destinació definida quan l'usuari no contesta després d'una quantitat de tons definits.	Activació: *83*Número destí Desactivació: #83# Consulta: *#83#	•	•	•	•
Desviament de trucada per no resposta cap a la bústia	Aquest servei redirigeix les trucades d'entrada cap a la bústia de veu quan l'usuari no contesta.	Activació: *10# Desactivació: #10#	•	•	•	•
Desviament de trucada per ocupat	Aquest servei redirigeix les trucades d'entrada cap a una destinació definida quan l'usuari està ocupat (serveis com «no molesteu» o «rebuig selectiu de trucades» fan que l'usuari aparegui com a ocupat a la persona que truca).	Activació: *82#Número destí Desactivació: #82# Consulta: *#82#	•	•	•	•
Desviament de trucada per ocupat cap a la bústia	Aquest servei redirigeix les trucades d'entrada cap a la bústia de veu quan l'usuari està ocupat.	Activació: * 11 Desactivació: #11#	•	•	•	•
Desviament de trucada selectiu	Aquest servei redirigeix les trucades d'entrada cap a una destinació definida quan la trucada coincideix amb els criteris que ha definit l'usuari prèviament (número d'entrada, horari, etc.).	Activació: * 76 Desactivació: #76#	•	•		•
Escalar trucada a un supervisor	Permet a un agent d'un centre d'atenció telefònica de transferir una trucada a un supervisor.	*90			•	•
Grup de distribució de trucades	Servei que permet de rebre i distribuir, entre els diferents membres del grup, les trucades dirigides al número de capçalera del grup seguint la política de captura que ha definit l'administrador.			•		•
Hoteling	Permet a l'usuari d'associar la seva configuració a qualsevol terminal de l'empresa.		•	•		•
Inhibidor de desviació	Permet a l'usuari d'evitar que la seva trucada sigui desviada cap a un altre número (només per a Broadsoft).	Activació: *80 Número			•	•

Servei	Descripció	Codis aparell	Web Portal - Usuari	Web Portal - Admin.	Perfil bàsic	Perfil avançat
Marcatge abreujat d'1 dígit	Permet de fer trucades mitjançant números curts d'un dígit.	Per enregistrar: *51*XNúmero Per marcar: X	•	•	•	•
Marcatge abreujat de 2 dígits	Permet de fer trucades mitjançant números curts de dos dígits.	Per enregistrar: *52*XNúmero Per marcar: XX	•	•	•	•
Musica en espera - usuari	Permet a l'usuari de personalitzar la música en espera.		•	•	•	•
No molesteu	Amb el servei actiu, totes les trucades dirigides cap a l'usuari es processen com si l'usuari estigués ocupat i, per tant, no pot rebre trucades.	Activació: *26# Desactivació: #26#	•	•	•	•
Operadora automàtica	Aquest servei permet de personalitzar i configurar diferents opcions de resposta automàtiques. Per exemple: premeu 1 per parlar amb Vendes, premeu 2 per parlar amb Administració, premeu 3 per parlar amb una operadora, etc.			•		•
Pla de Trucades	Permet de definir els tipus de trucades que els membres de l'organització poden efectuar, rebre i transferir.			•	•	•
Presentació de la identificació de la línia que truca	Presentació permanent de la identitat de l'usuari que truca, sempre que el dispositiu receptor de la trucada ho permeti.			•	•	•
Presentació de la identificació de la línia que truca - per trucada	Permet de mostrar la identitat de l'usuari que truca per trucada.	* 68 *		•	•	•
Presentació de número i/o presentació de nom	Aquest servei permet de mostrar el nom i/o el número de servei de manera independent a altres usuaris de la centraleta virtual.		•	•	•	•

Servei	Descripció	Codis aparell	Web Portal - Usuari	Web Portal - Admin.	Perfil bàsic	Perfil avançat
Presentació personalitzada de la identificació de la línia que truca	Aquest servei permet a l'administrador definir una presentació de la identificació de la línia alternativa que truca.			•	•	•
Restricció de la presentació de la identificació de la línia que truca - per trucada	Permet ocultar la identitat de l'usuari que truca per trucada.	* 69 *		•	•	•
Restricció permanent de la presentació de la identificació de la línia que truca	Permet ocultar permanentment la identitat de l'usuari que truca.	Activació: *38*Número destí Desactivació: #38# Consulta: *#38#		•	•	•
Restricció total de trucades sortint	Permet bloquejar, amb un codi, totes les trucades emeses.	Activació: *33*Número destí Desactivació: #33# Consulta: *#33#	•	•	•	•
Retrucada automàtica	En el cas que la línia del destinatari estigui ocupada, el servei permet notificar a l'usuari que ha emès la trucada que la línia s'ha alliberat i automàticament genera una trucada (només disponible per a la xarxa fixa).	Activació: *48# Desactivació: #48#	•	•	•	•
Retrucada automàtica - Cancel·lació	Permet cancel·lar totes les retrucades automàtiques pendents.	#8		•	•	•
Rebuig de trucades Anònimes	Permet rebutjar automàticament una trucada d'entrada anònima. La persona que truca sent una locució en què s'informa de la raó del rebuig.	Activació: *12 # Desactivació: #12# Consulta: *#12#	•	•	•	•
Rebuig selectiu de trucades	Permet bloquejar les trucades que compleixen amb els criteris definits per l'usuari.	Consulta: *#57#	•	•	•	•

Servei	Descripció	Codis aparell	Web Portal - Usuari	Web Portal - Admin.	Perfil bàsic	Perfil avançat
So de trucada distintiu	Podeu assignar una melodia de trucada d'entrada diferent en funció dels criteris que defineixi l'usuari (número de telèfon, hora del dia, dia de la setmana, etc.).		•	•	•	•
Telecaptura dins de grup	Permet interceptar una trucada destinada a qualsevol membre del grup.	*71#	•	•	•	•
Telecaptura directa d'extensió	Permet interceptar una trucada destinada a una extensió en concret.	*72* número extensió			•	•
Telecaptura directa d'extensió - conversa en curs	Permet afegir-se a una conversa en curs dins del grup.	*73* número extensió			•	•
Tranferència de trucada a cegues	Aquest servei permet transferir directament una trucada a un altre número de telèfon, dins i fora del grup (servei disponible per a terminals SIP d'Andorra Telecom).	Menú aparell	•	•	•	•
Transferència de trucada amb consulta	Aquest servei permet transferir, prèvia consulta, una trucada a un altre número de telèfon, dins o fora del grup (servei disponible amb terminals SIP d'Andorra Telecom)	Menú aparell	•	•	•	•
Transferència de trucada cap a la bústia	Permet transferir directament una trucada (retinguda) cap a la bústia.	* 55			•	•
Trucada en espera	Permet posar automàticament en espera una trucada d'entrada quan l'usuari ja està en línia. El sistema notifica a l'usuari que hi ha una trucada en espera a través d'un to de trucada en espera.	Activació: *43# Desactivació: #43# Consulta: *#43#	•	•	•	•

Servei	Descripció	Codis aparell	Web Portal - Usuari	Web Portal - Admin.	Perfil bàsic	Perfil avançat
Trucada en sèrie	Permet definir fins a un màxim de 12 números que sonaran consecutivament fins que un dels usuaris despenyi la trucada. El nombre de trucades a cada número de servei és personalitzable (de 2 a 20 trucades)		•	•	•	•
Trucada simultània	Permet definir fins a un màxim de 12 números que sonaran de manera simultània fins que un dels usuaris despenyi la trucada.		•	•	•	•

Edició gener de 2018

ANDORRA TELECOM

Telèfon gratuït d'atenció al client 115
www.andorratelecom.ad