

Funcionalidades Symphony

Básicas

Personal / Llamadas de Entrada

Correo de Voz a e-mail Voice Mail to E-Mail	Además de recibir las grabaciones de los mensajes que le dejen las personas que llaman, se envía la notificación de la llamada junto con el archivo de audio a un correo electrónico que usted indique.
Llamada en espera Call Waiting	Le permite contestar una llamada mientras está realizando otra. Cuando recibe la segunda llamada escucha un tono de espera y para contestarla debe oprimir el botón de flash.
Desvío Selectivo de Llamadas Call Forwarding Selective	Desvía sus llamadas a otros números telefónicos que usted define dependiendo de quien le llame y del horario.
Desvío de Llamadas / Ocupado / No Contestar Call Forwarding Always/ Busy/No Answer	Le permite desviar llamadas a otro destino (número telefónico) cuando está realizando otra llamada o siempre. Funcionalidad configurable a través del teléfono o usando Symphony Director mediante una sencilla interfaz Web.
No Molestar Do Not Disturb	Permite configurar su número de manera que todas las llamadas que reciba reciban tono de ocupado. Dependiendo de sus preferencias pueden desviarse a su correo de voz o a otro teléfono.
Envío de Identificador de Llamada Calling Line ID Delivery	Usted puede ver quien le llama (el teléfono y el nombre de la persona) mediante el despliegue de esa información en su teléfono (si tiene pantalla) y a través de Symphony Director. Esta información sólo se ve si no ha sido bloqueada por la persona que llama.
Historial de Llamadas Basic Call Logs	Despliega en la pantalla del teléfono o en Symphony Director las llamadas realizadas y las recibidas, incluyendo las que no contestó.
Rechazo de Llamada Anonymous Call Rejection	Le permite rechazar llamadas realizadas desde teléfonos que han sido configurados para no enviar su identificador de llamadas. Al activar esta funcionalidad su teléfono no timbra y no ve que hay un intento de llamada. La persona que llama recibe un mensaje indicando que usted no está aceptando llamadas en ese momento. Esta funcionalidad no aplica para llamadas que estén dirigidas hacia un grupo.

Personal / Llamadas de Salida

Devolución de Llamada Call Return	Le permite llamar a la última persona que le marcó, sin importar si la llamada fue contestada o no.
Remarcado de Último Número Last Number Redial	Le permite marcar nuevamente al último número al que llamó al oprimir el botón de Redial, mediante Symphony Director o marcando un código.
Marcado Rápido (8 y 100) Speed Dial 8 & 100	Permite marcar uno o dos dígitos preconfigurados por usted para llamar a los 8 ó 100 números más frecuentes.
Regreso Automático de Llamada Automatic Callback	Cuando llame a un teléfono que esté ocupado, esta función automáticamente establece la llamada cuando la línea se desocupa. Sólo se puede activar para llamadas dentro del mismo grupo.
Bloqueo de Identificador de Llamada Calling Line ID Blocking	Le permite bloquear la entrega de su identidad (su teléfono y su nombre) a la persona que está llamando. Se activa y desactiva a través de la interfaz Web. Esta función puede ser habilitada por llamada.

Symphony Director
Symphony Director

Proporciona acceso fácil y rápido desde una computadora al portal de Symphony, donde puede hacer y recibir llamadas y cambiar la configuración de su teléfono de manera sencilla a través de una barra de herramientas integrada con MS Outlook® e Internet Explorer®. Puede configurar diversas funciones:

Desvío de llamadas, No Molestar, Contestar una llamada, Retener, Llamada tripartita, Transferencia de llamada, Envío de llamada a correo de voz, Terminar una llamada, Llamar a un número desde un contacto en MS Outlook® previamente marcado o a cualquier otro número manualmente.

Adicionalmente integra un Pop Up con información de Contactos de Outlook®, Directorio de Symphony Director e Historial de Llamadas.

Conferencia Tripartita
Flash Three-Way Call

Le permite realizar una llamada en conferencia con otras dos personas.

Transferir llamada
Flash Call Transfer

Transfiere una llamada al oprimir una tecla en el teléfono o a través de un código.

Retener llamada
Flash Call Hold

Permite retener y conectar nuevamente una llamada al apretar el botón de Hold en el teléfono y al marcar el código de activación.

Números Alternos
Alternate Numbers

Permite tener hasta diez números diferentes o extensiones asignados en un solo teléfono o dispositivo. Se utiliza una licencia por cada número asignado.

Personal / Mensajes

Notificación de llamada
Call Notify

El detalle de las llamadas no contestadas que cumplan con los criterios que usted defina le es notificado mediante un correo electrónico.

Grupo / Llamadas

Contestadora automática
Auto Attendant

Funciona como una recepcionista automática que contesta el teléfono y proporciona un mensaje personalizado a las personas que llaman, con opciones para conectar a la Operadora, marcar por nombre o extensión o conectando hasta 6 extensiones configurables.

Códigos de Autorización
Authorization Codes

Al habilitar esta funcionalidad se requiere digitar un código de autorización para realizar llamadas de salida fuera del grupo.

Códigos de Cuenta
Account Codes

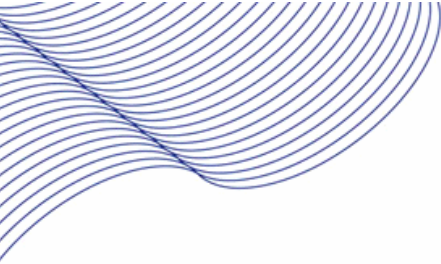
Permite asignar códigos para saber cuales son las llamadas de salida que se realizan fuera de un grupo. Las llamadas no son bloqueadas.

Música en Espera
Music On Hold

Los administradores pueden subir un archivo de audio tipo .wav con información personalizada dentro del sistema, el cual será reproducido a las personas que llaman. Este servicio puede ser usado en conjunto con Call Center Básico, Retención de llamada y Estacionar llamada. Puede ser configurado a nivel Departamento o para todas las llamadas.

Estacionar llamada
Call Park

Le permite retener una llamada y recuperarla desde otra estación dentro del grupo. Se digita la tecla flash en el teléfono y se digita el código para estacionar la llamada. Para recuperar la llamada, se marca el código de recuperar desde cualquier teléfono dentro del grupo, seguido de la extensión. Esta función también puede ser ejecutada a través de Symphony Director.



Grupo de trabajo
Hunt Group

Puede incluir un número en un grupo, de manera que las llamadas que le hacen a ese número timbran en los otros teléfonos del grupo en una secuencia que usted determina y puedan ser contestadas por cualquier persona.

Recoger Llamada
Call Pickup

Le permite contestar cualquier línea que esté timbrando dentro del grupo de recolección de llamada definido por el Administrador del Sistema. Para recoger una llamada se marca el código de recolección establecido para enlazar a la persona que llama. Si hay más de una línea sonando dentro del grupo de recolección, la llamada que ha timbrado más tiempo es la que se contesta. Esta función también puede ser ejecutada a través de Symphony Director.

Completación de series
Series Completion

Puede hacer grupos de líneas y desviar las llamadas cuando todas las líneas de un grupo estén ocupadas.

Recoger Llamada Dirigida
Directed Call Pickup

Permite contestar una llamada dirigida a otro teléfono dentro de su grupo al marcar el código respectivo, seguido por la extensión del número que timbra.

Intercepción de Grupo
Intercept Group

Con esta función los administradores de grupo pueden interceptar llamadas que llegan a una línea fuera de operación, ofreciendo anuncios informativos y dando opciones de desvío a otras líneas.

Grupo / Conferencia Web

Audio Conferencia Web
Web Conferencing

Realice conferencias telefónicas entre múltiples participantes. Puede programarlas e invitar a los participantes mediante un correo electrónico. Además puede utilizar el Web para que las personas vean en línea una presentación en Word o PowerPoint. Grabe las conferencias y envíelas por correo electrónico o acceda al audio de la grabación vía telefónica.

Avanzadas

Grupo / Administrador

Plan de Llamadas de entrada
Incoming Calling Plan

Puede restringir el tipo de llamadas que pueden ser recibidas por el grupo.

Plan de Llamadas de salida
Outgoing Calling Plan

Puede restringir el tipo de llamadas que pueden ser realizadas por el grupo.

Reporte de Inventario
Inventory Report

Permite a los administradores generar reportes sobre los recursos usados en su grupo como números telefónicos, dispositivos, servicios, usuarios y grupos. Los reportes son generados vía Web en formato .CSV para que puedan ser exportados a hojas de cálculo.

Personal / Llamadas de Entrada

Desvío Selectivo de Llamada
Call Forwarding Selective

Puede hacer que ciertas llamadas sean direccionales a otro destino, definiendo un criterio.

Tono personalizado de Llamada
Custom Ringback

Le permite escoger archivos de audio para ser utilizados como timbre de contestación personalizado cuando recibe una llamada.

Personal / Llamadas de Salida

Video Llamada
Video Add-On

Permite configurar un dispositivo capaz de utilizar video en conjunto con audio durante una llamada. Symphony separa la llamada multimedia en voz y video al dispositivo utilizado en cada sesión. Todos los servicios continúan operando como si fuera una llamada de audio regular.

Personal / Mensajes

Portal de Voz
Voice Portal

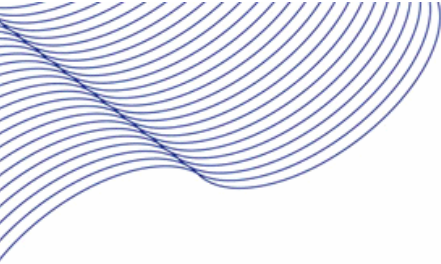
Realice llamadas desde cualquier teléfono conectándose al portal de voz, como si hablara desde su lugar de trabajo en la oficina. Las llamadas son hechas mediante un código personalizado.

Adicionalmente puede configurar: Mensajes de Voz, Acceso a Desvío de Llamadas Remotas y Grabación de Nombres y Saludos Personales

Personal / Control

Oficina Remota
Remote Office

Acceda y use Symphony desde cualquier sitio fuera de red o dentro de red, como por ejemplo en su casa, celular, etc. Servicio especialmente útil para personas que viajan frecuentemente y trabajadores móviles, permitiéndoles usar todas las funciones mientras trabajan remotamente como son: Marcado por extensión, Transferencia, Conferencia, Integración con Outlook®, etc. Este servicio tiene que ser configurado por el Administrador del Sistema.



Integración con Outlook
Outlook Integration

Utilizando Symphony Director puede ejecutar una búsqueda de sus contactos personales de Microsoft Outlook 2000® por nombre o por empresa. Una vez localizados, puede hacer Clic para marcar o bien mostrar la tarjeta V-Card al dar clic en el nombre.

Aceptación Selectiva de Llamada
Selective Call Acceptance

Defina criterios para manejar sus llamadas de entrada. Las llamadas que los cumplen se completan, mientras las demás son bloqueadas. Se pueden definir múltiples criterios a través de la interfaz Web.

Timbrado Secuencial
Sequential Ring

Defina una lista de números para que las llamadas de entrada timbren secuencialmente en otros teléfonos o dispositivos, si cumplen con los criterios que indique. Mientras el sistema lo busca, la persona que habla escucha un saludo seguido de mensajes periódicos.

Alerta Prioritaria
Priority Alert

Defina criterios para hacer que ciertas llamadas de entrada generen un tono diferente al de las llamadas normales, ya sea de llamada de espera o una diferente secuencia o ritmo de timbrado. También determina que llamadas requieren prioridad de notificación a través de la Interfaz Web.

Desvío de Llamadas a varios dispositivos
Shared Call Appearance

Siempre estará comunicado, ya que esta función liga múltiples dispositivos, permitiendo que las llamadas de entrada a un número suenen al mismo tiempo y se conecte en el primero que conteste. Una llamada en una línea compartida puede ser retenida en un teléfono y recuperarse desde otro teléfono.

Personal / Control

Rechazo Selectivo de Llamada
Selective Call Rejection

Defina múltiples criterios para bloquear ciertas llamadas. Si una llamada es bloqueada la persona que llama es informada que el usuario no acepta llamadas. Se controla mediante una interfaz Web.

Timbrado Simultáneo
Simultaneous Ring Personal

Permite configurar que múltiples teléfonos timbren simultáneamente cuando una llamada es recibida, como su celular o el teléfono de su casa. El primer teléfono que se contesta es conectado a la llamada.