

**CENTRAL VIRTUAL IPLAN**

**UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA – SERVICIOS INDIVIDUALES**

**DESVÍOS DE LLAMADAS**

## 1. DESVÍOS DE LLAMADAS

### 1.1 DESCRIPCIÓN

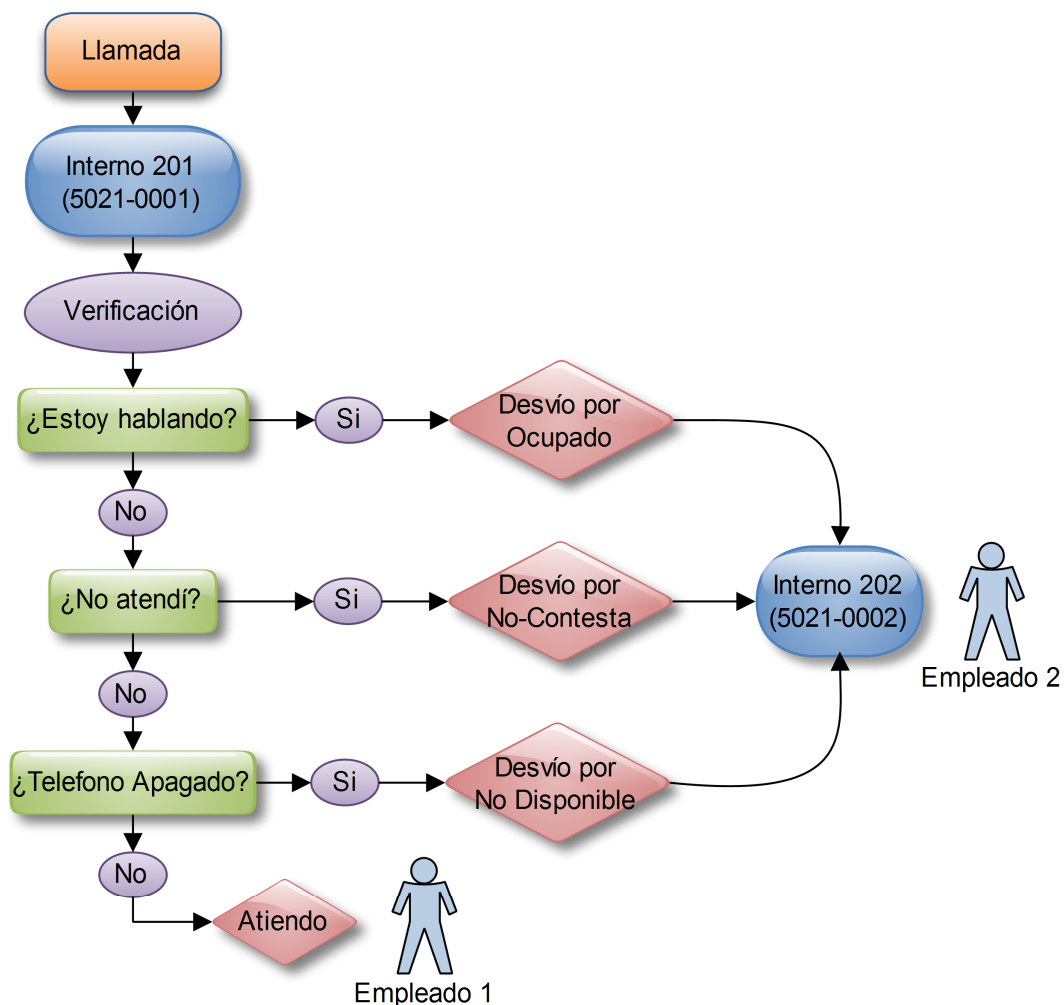
Los **Desvíos** te permiten redirigir llamadas entrantes de tu Interno **hacia otro interno, o número telefónico externo** según el criterio que definas.

#### Tipos de Desvíos

- Desvío Incondicional
- Desvío por Ocupado
- Desvío por No Contesta
- Desvío por No Disponible

#### Ejemplo de su funcionamiento

En el ejemplo podrás observar un esquema en el que ingresa un llamado al **Empleado 1**, contemplando tres situaciones en las que él no estará disponible para atender el teléfono. Si ocurre cualquiera de estas tres situaciones, el llamado será derivado al **Empleado 2**.



## 2. CONFIGURACIÓN

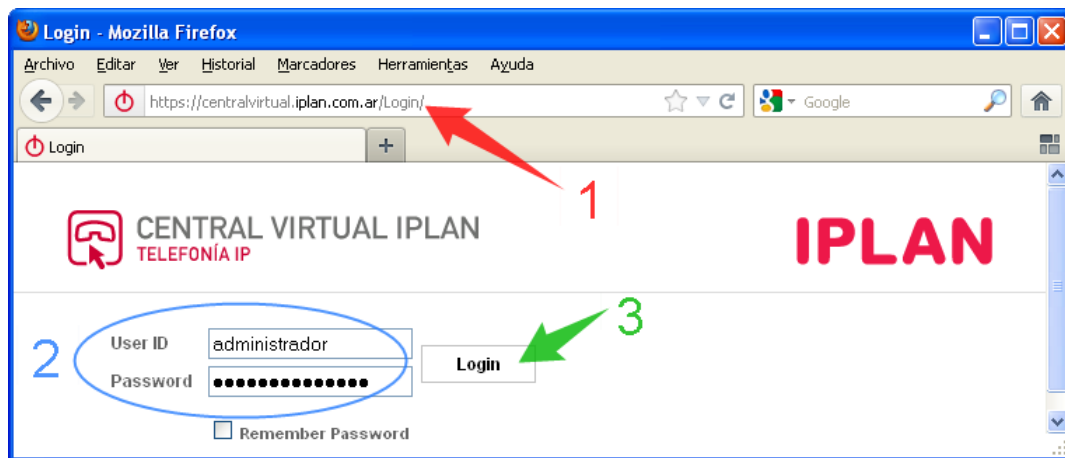
A fin de poder configurar **Desvíos de Llamadas**, es necesario que ingreses a la plataforma web de **Central Virtual IPLAN**, la cual te permite autogestionar todas las funcionalidades. Esta requiere el usuario y clave de **Administrador** brindado en el mail de activación del servicio.

En caso de no contar con el usuario y clave de **Administrador**, deberás realizar un procedimiento de recuperación siguiendo los pasos del instructivo titulado **Password Recovery de Administrador vía Portal IPLAN**, publicado en el **Centro de Ayuda IPLAN**.

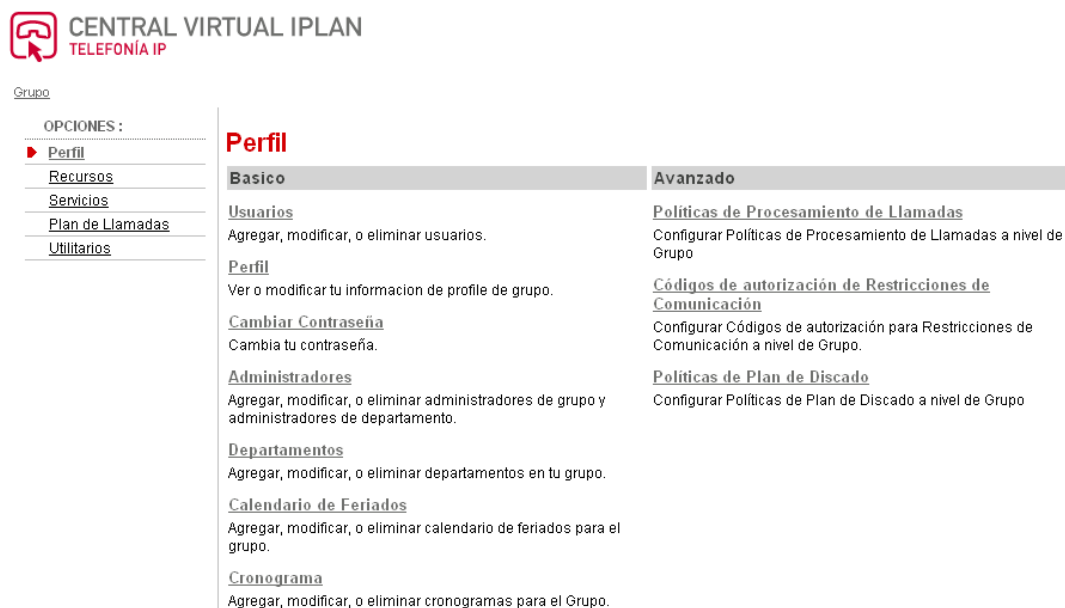
Encontrarás esta información y mucho más en la página <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>

### 2.1 INGRESANDO A CENTRAL VIRTUAL

Para entrar a la plataforma de **Central Virtual IPLAN**, abrí un navegador e ingresá a la página web <http://centralvirtual.iplan.com.ar>. Una vez dentro, autentícate con el usuario y contraseña de **Administrador** siguiendo los pasos detallados en la imagen a continuación:



Así se verá la pantalla principal de la plataforma:



**CENTRAL VIRTUAL IPLAN**  
TELEFONÍA IP

Grupo

OPCIONES :

- Perfil
- Recursos
- Servicios
- Plan de Llamadas
- Utilitarios

### Perfil

Basico	Avanzado
<b>Usuarios</b> Agregar, modificar, o eliminar usuarios.	<b>Políticas de Procesamiento de Llamadas</b> Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de Grupo
<b>Perfil</b> Ver o modificar tu informacion de profile de grupo.	<b>Códigos de autorización de Restricciones de Comunicación</b> Configurar Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación a nivel de Grupo.
<b>Cambiar Contraseña</b> Cambia tu contraseña.	<b>Políticas de Plan de Discado</b> Configurar Políticas de Plan de Discado a nivel de Grupo
<b>Administradores</b> Agregar, modificar, o eliminar administradores de grupo y administradores de departamento.	
<b>Departamentos</b> Agregar, modificar, o eliminar departamentos en tu grupo.	
<b>Calendario de Feriados</b> Agregar, modificar, o eliminar calendario de feriados para el grupo.	
<b>Cronograma</b> Agregar, modificar, o eliminar cronogramas para el Grupo.	

## 2.2 INGRESANDO A LA CONFIGURACIÓN POR INTERNO

La funcionalidad de **Desvíos de Llamadas** no se configura globalmente, sino que debe configurarse para uno o varios internos determinados. Para esto, seguí los pasos a continuación:

- Hacé un click en la solapa **Perfil** y luego en la sección **Usuarios**.

OPCIONES :

- Perfil
- Recursos
- Servicios
- Plan de Llamadas
- Utilitarios

### Perfil

Basico	Avanzado
<p><b>Usuarios</b> </p> <p>Agregar, modificar, o eliminar usuarios.</p> <p><u>Perfil</u> Ver o modificar tu informacion de profile de grupo.</p> <p><u>Cambiar Contraseña</u> Cambia tu contraseña.</p> <p><u>Administradores</u> Agregar, modificar, o eliminar administradores de grupo y administradores de departamento.</p> <p><u>Departamentos</u> Agregar, modificar, o eliminar departamentos en tu grupo.</p> <p><u>Calendario de Feriados</u> Agregar, modificar, o eliminar calendario de feriados para el grupo.</p> <p><u>Cronograma</u> Agregar, modificar, o eliminar cronogramas para el Grupo.</p>	<p><u>Políticas de Procesamiento de Llamadas</u> Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de Grupo</p> <p><u>Códigos de autorización de Restricciones de Comunicación</u> Configurar Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación a nivel de Grupo.</p> <p><u>Políticas de Plan de Discado</u> Configurar Políticas de Plan de Discado a nivel de Grupo</p>

- Una vez dentro, hacé un click en el botón **Buscar**, para mostrar la lista completa de los **Internos** del grupo.
- Luego, realizá un click en **Editar** del Interno al cual vas a configurar.

### Usuarios

Agregar un nuevo usuario o administrar usuarios existentes en su departamento o grupo.

Aceptar

Ingresar criterio de búsqueda

Apellido  Comienza con

Apellido	Primer Nombre	Departamento	Número de Teléfono	Direcciones de correo electrónico	En Grupo Troncal	Editar
201	Interno		+54-1150210001			
202	Interno		+54-1150210002			Editar
203	Interno		+54-1150210003			Editar
204	Interno		+54-1150210004			Editar
205	Interno		+54-1150210005			Editar

[ Pagina 1 de 1 ]

Aceptar

Así se verá la **Configuración por interno**, para la línea que especificaste:



Grupo > Usuarios : 1150210001

OPCIONES :

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Planes de Llamadas
- Aplicaciones Cliente
- Mensajería
- Comandos de Servicio
- Utilitarios

### Perfil

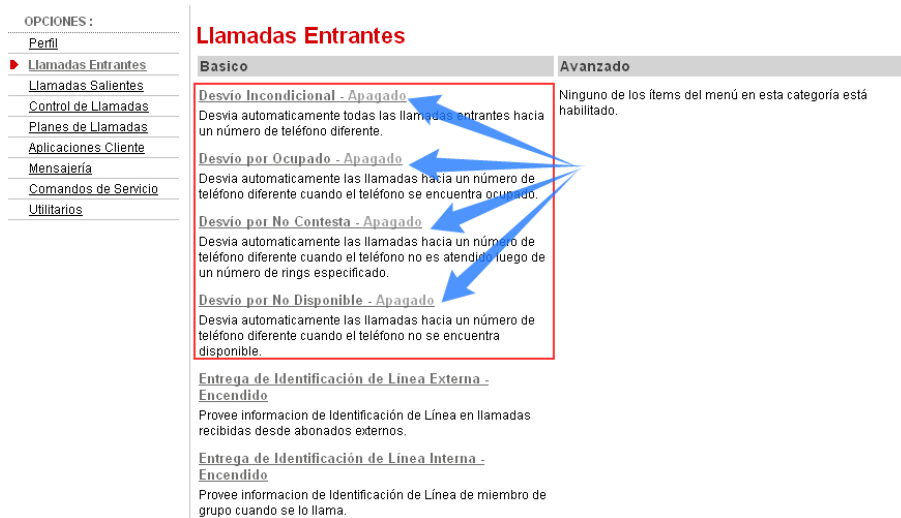
Basico	Avanzado
<p><u>Perfil</u> Ver y configurar informacion de perfil como el nombre, departamento y direccion.</p> <p><u>Direcciones</u> Direcciones permite ver y mantener tus números telefónicos y otras identidades utilizadas para realizar y recibir llamadas.</p> <p><u>Contraseñas</u> Establecer contraseñas de acceso web y portal de voz.</p> <p><u>Calendario de Feriados</u> Agregar, modificar, o eliminar calendario de feriados</p> <p><u>Cronograma</u> Agregar, modificar, o eliminar cronogramas</p>	<p><u>Asignar Servicios</u> Asignar or desasignar servicios y paquetes de servicios.</p> <p><u>Políticas de Aplicación de Llamadas</u> Seleccionar Aplicaciones de Control de Llamadas habilitadas para un usuario.</p> <p><u>Políticas de Llamadas</u> Configurar Políticas de Llamadas de usuario</p> <p><u>Políticas de Procesamiento de Llamadas</u> Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de usuario.</p> <p><u>Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación</u> Configurar códigos de autorización de Restricciones de Comunicación para un usuario.</p>

## 2.3 CONFIGURANDO DESVÍOS

Para configurar los desvíos, ingresá en la sección **Llamadas Entrantes**. Luego, elegí el tipo de **Desvío** a realizar. En la imagen podrás observar los 4 tipos de desvíos vistos anteriormente.

### Tipos de Desvíos

- Desvío Incondicional
- Desvío por Ocupado
- Desvío por No Contesta
- Desvío por No Disponible



Para cualquier **Desvío**, el formato del numero destino es **11xxxxxxx** donde el 11 representa el código de área (Buenos Aires). También podés optar por usar el número de interno (ejemplo 201).

Si querés redirigir la llamada a un celular, deberás agregar el 15 después del código de área. Tené en cuenta que cualquier llamada redirigida a un número externo a la **Central Virtual** será considerado como un llamado saliente desde tu Interno, por lo que te recomendamos usarlo a discreción.

### 2.3.1 DESVÍO INCONDICIONAL

Activá el **Desvío** haciendo un click en **Encendido** e ingresá el número destino. Opcionalmente podés activar el timbre recordatorio. Finalmente, hacé un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

#### Desvío Incondicional

Desvío Incondicional le permite desviar todas sus llamadas entrantes a un número de teléfono diferente o SIP-URI, como su oficina residencial o teléfono celular. También puede hacer que su teléfono principal emita un timbre corto para informarle si es el siguiente cuando la llamada es desviada usando el Timbre Recordatorio. Esto es importante cuando se ha olvidado que el servicio está encendido y se encuentra en su teléfono principal esperando recibir llamadas. Tenga en cuenta que la dirección (número de teléfono o SIP-URI) al que desvía sus llamadas debe estar permitida por su plan de llamadas salientes. Usted también puede configurar el número de teléfono o SIP-URI para desviar usando el portal de voz o en el teléfono usando el código de acceso.

## 2.3.2 DESVÍO POR OCUPADO

Activá el **Desvío** haciendo un click en **Encendido** e ingresá el número destino. Finalmente, hacé un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

### Desvío por Ocupado

Desvío por Ocupado le permite desviar todas sus llamadas entrantes a un número de teléfono o SIP-URI diferente si su teléfono está actualmente ocupado. Use este servicio cuando prefiera que una secretaria o compañero de trabajo reciba la llamada en lugar de que la persona que llama sea enviada a su correo de voz. Tenga en cuenta que la dirección (número de teléfono o SIP-URI) al que desvíe sus llamadas debe estar permitida por su plan de llamadas salientes. Usted también puede configurar el número de teléfono o SIP-URI para desviar usando el portal de voz o en el teléfono usando el código de acceso.

Desvío por Ocupado :  Encendido  Apagado

\* Llamadas Desviadas a número de teléfono / SIP-URI: 1150210002

Aceptar Aplicar Cancelar

## 2.3.3 DESVÍO POR NO CONTESTA

Activá el **Desvío** haciendo click en **Encendido** e ingresá el número destino. Luego, definí la cantidad de ríngeos antes de la transferencia y realizá un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

### Desvío por No Contesta

Desvío por No Contesta le permite desviar llamada a un número de teléfono o SIP-URI diferente cuando no atiende su teléfono. Use este servicio cuando prefiera que una secretaria o compañero de trabajo reciba la llamada en lugar de que la persona que llama sea enviada a su correo de voz si usted no atiende la llamada.

Desvío por No Contesta :  Encendido  Apagado

\* Llamadas Desviadas a número de teléfono / SIP-URI: 1150210002

Cantidad de timbres antes de transferir la llamada: 3

Aceptar Aplicar Cancelar

## 2.3.4 DESVÍO POR NO DISPONIBLE

Activá el **Desvío** haciendo click en **Encendido** e ingresá el número destino. Finalmente, hacé un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

### Desvío por No Disponible

Desvío por No Disponible le permite desviar todas sus llamadas entrantes a un número diferente o SIP-URI cuando su dispositivo pierde contacto con la plataforma. Debe tener en cuenta que el número al cual va a derivar las llamadas debe estar permitido por su Plan de Llamadas Salientes. Puede también indicar ese número o SIP-URI al cual derivar utilizando un código de acceso a servicio.

Desvío por No Disponible :  Encendido  Apagado

\* Llamadas Desviadas a número de teléfono / SIP-URI: 1150210002

Aceptar Aplicar Cancelar

Esperamos que el presente instructivo te haya sido de utilidad.

Centro de Atención Técnica - IPLAN