

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	

TELEFONO ANALÓGICO AT&T 8102



CAPTURAR:

Esta función permite contestar una llamada que esté sonando cerca de tu área de trabajo, siempre y cuando te encuentres en un grupo de captura:


Descolgar + 117

CONFERENCIA:

Esta función permite mantener una conversación con dos personas y tú. Si ya tienes una llamada ¿Cómo invitas a las siguientes personas?.

[FLASH] + Extensión ó número telefónico + [FLASH]

Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	



Para eliminar a la última persona que entró en conferencia:

[FLASH]

La otra persona deberá colgar.

DIRECTORIO PERSONAL:

Cuentas con 10 memoria personales aplicables al teclado alfanumérico y tú las programas (las memorias son las teclas de tú teléfono).

***01 + Elegir memoria (del 0 al 9) + No. de teléfono + #**



Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	

Ya programaste tus memorias, ¿cómo las marcas?

101 + La memoria

PROGRAM:

Además de las memorias antes mencionadas, cuentas con otras 12 memorias adicionales, ubicadas en la parte superior del aparato telefónico. Para activar estas memorias, deberás utilizar el siguiente procedimiento:

**[PROGRAM] + # De tecla + # número que se deseé
Guardar + [PROGRAM]**



Ya programaste tus memorias ¿Cómo las marcas?

[SPEAKER] + La memoria

Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	

ENRUTAR:

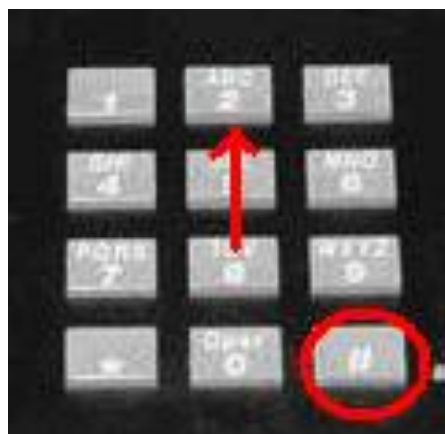
Cuando te vayas de tu lugar puedes desviar tus llamadas al lugar donde estarás o al lugar de alguien más que pueda atender tus llamadas.

***2 + No. de extensión**




Cancelar el enrutamiento: Para que tus llamadas vuelvan a llegar de forma normal a tu teléfono.

#2



Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	

ESTACIONAR:

Recibe una llamada y te piden información que no tienes a la mano, tienes que desplazarte a otra área para responder ¿Cómo hacerlo?

[FLASH] + 115 + Colgar



Para recuperar la llamada que estacionaste, desde el teléfono a donde te desplazaste.

120 + No. de extensión donde estacionaste tu llamada

FLASH:

Esta tecla se utiliza para las funciones de conferencia, estacionar, transferencia y turno de espera.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	



HOLD:

Esta función permite dejar esperando a una persona en la línea, dicha persona escuchará música.



Para retomar la llamada y seguir conversando con la persona que está en espera, vuelves a apretar la misma tecla.

[HOLD]

REDIAL:

Esta función te permite remarcar el último número que tú marcaste.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	



TRANSFERENCIA:

Esta función te permite pasar una llamada a otra extensión. Cuando tienes una llamada en la línea y la quieres transferir.

[FLASH] + Extensión + Colgar



Si primero quieres anunciar a la persona.

[FLASH]

Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU

	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	PROCEDIMIENTO 8102	EMISIÓN: 04-08-2010	



TURNO DE ESPERA:

Te urge localizar a una persona le estás llamando a su extensión y está ocupada ¿Qué hacer?

[FLASH] + *5 + Colgar el teléfono



Cuando esa extensión se desocupe, tu teléfono te indicará con tres tonos que esa extensión ya está disponible.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Karla Osorno Berny Supervisor del CAU		Alberto Omar Tovar González Coordinador del CAU