	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DEL TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110

PR-CAU-00

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	



AUTO:

Esta función te permite la contestación automática.

[AUTO]

CAPTURAR:

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

Descolgar + 117

CONFERENCIA:

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

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	

Si ya tienes una llamada ¿Como invitas a las siguientes personas?

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



Para eliminar a la última persona que entro en conferencia:

[FLASH]

La otra persona deberá colgar.

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	

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 + #**



Ya programaste tus memorias, ¿como 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:

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	

[PROGRAM] + # De tecla + # número que se desee guardar + [PROGRAM]



Ya programaste tus memorias ¿Cómo las marcas?

[SPEAKER] + La memoria




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**

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	



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

#2



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

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	



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.



HOLD:

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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	

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]

MUTE:


Esta tecla nos permite que la persona con la que estamos manteniendo una llamada no nos escuche en cierto momento que lo necesitemos.



REDIAL:

Esta función te permite remarcar el último número que tu 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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	



SPEAKER:

Esta función permite que escuches a la persona que llama por la bocina, sin necesidad de levantar el auricular.



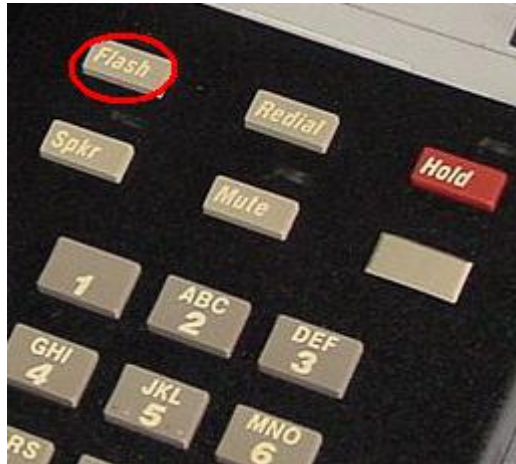
TRANSFERENCIA:

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

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

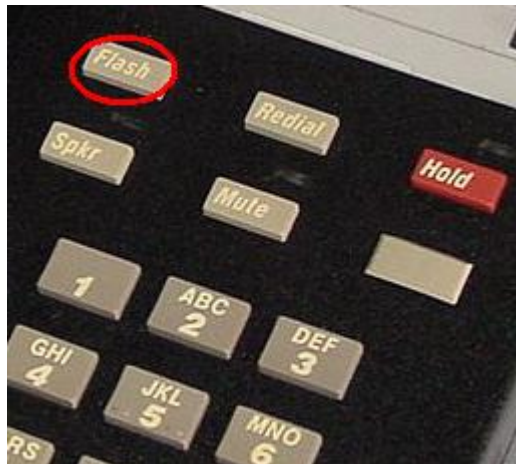
	Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 00	PR-CAU-00
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	

[FLASH] + Extensión + Colgar



Si primero quieres anunciar a la persona.

[FLASH] + Extensión + [FLASH]



TURNO DE ESPERA:

Te urge localizar a una persona. le estas llamando a su extensión y esta ocupada ¿Qué hacer?

[FLASH] + *5 + Colgar el 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
	TELEFONO ANALOGICO AT&T 8110	EMISIÓN: 04-08-2010	



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

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