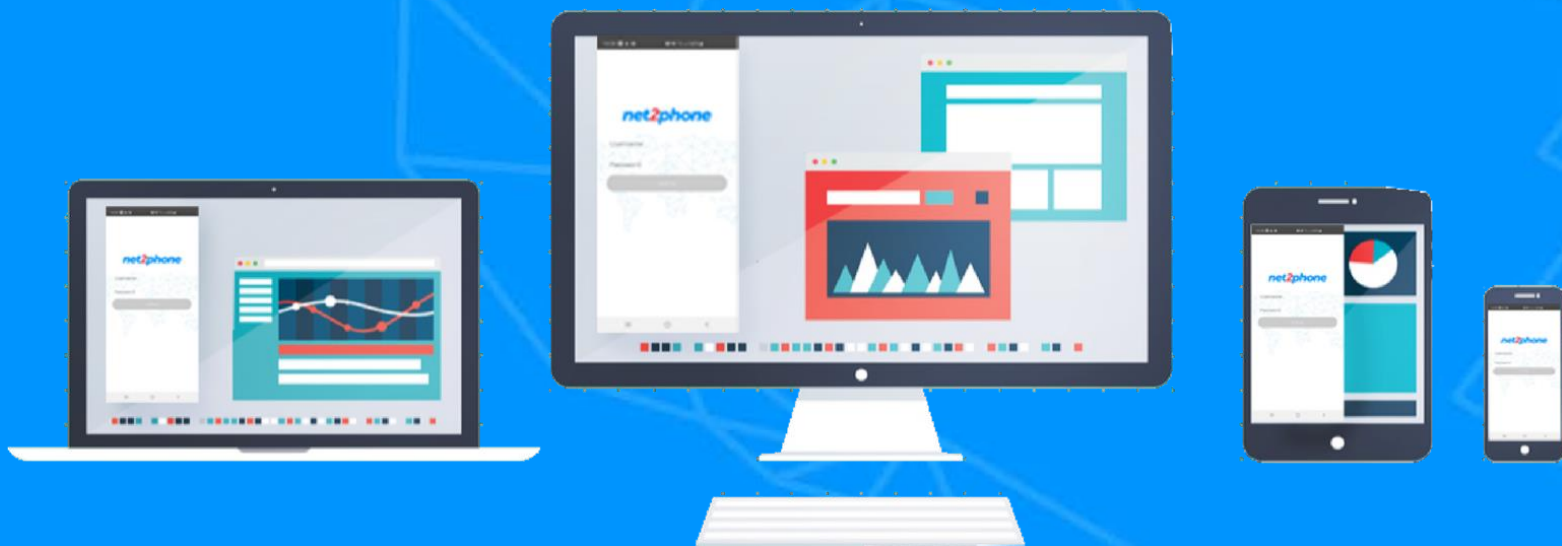


net2phone

Uso de Ms Teams con net2phone Phone App



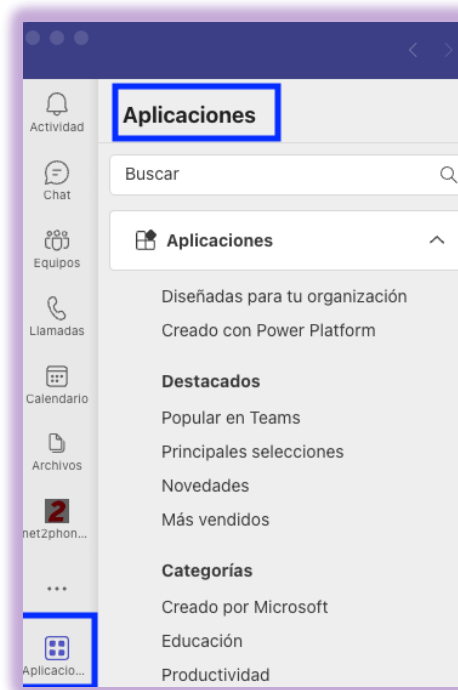
Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

Importante: La siguiente guía hace referencia al uso del servicio de telefonía de net2phone integrado con su usuario de Ms Teams. Las imágenes y pasos para seguir están orientados a la versión de Ms Teams de escritorio. Las acciones pueden presentar variaciones en su versión móvil o web y también por cambios realizados por Microsoft en la aplicación.

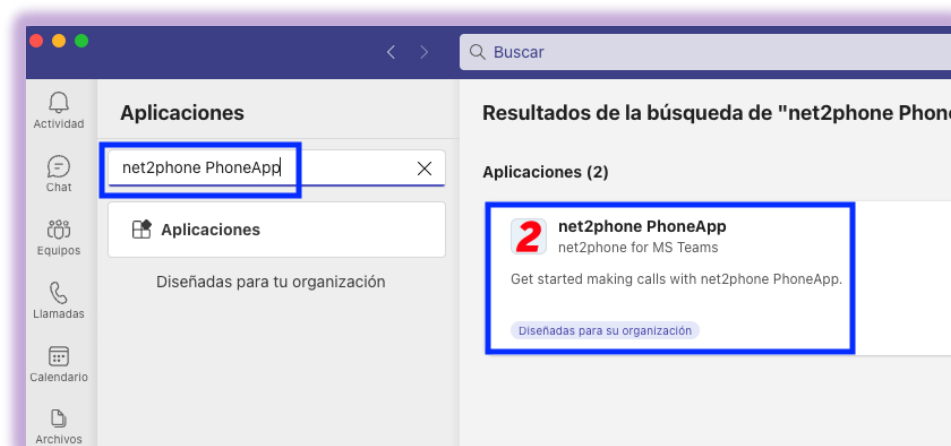
Si su usuario Ms Teams ha sido configurado con la integración net2phone Phone App a continuación lo guiaremos por las funcionalidades disponibles:

Configuración Inicial:

- Dentro de Teams dirigirse a Aplicaciones:

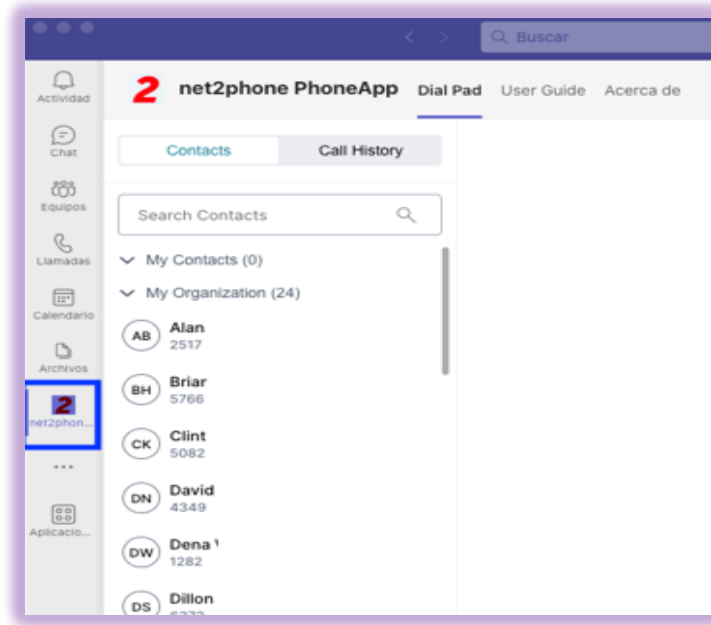


- En el cuadro de búsqueda coloque “Net2phone PhoneApp”. Una vez encontrada nuestra aplicación prosiga con la instalación de esta:



Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

- Una vez instalada la aplicación encontrará la misma en la barra lateral de opciones:

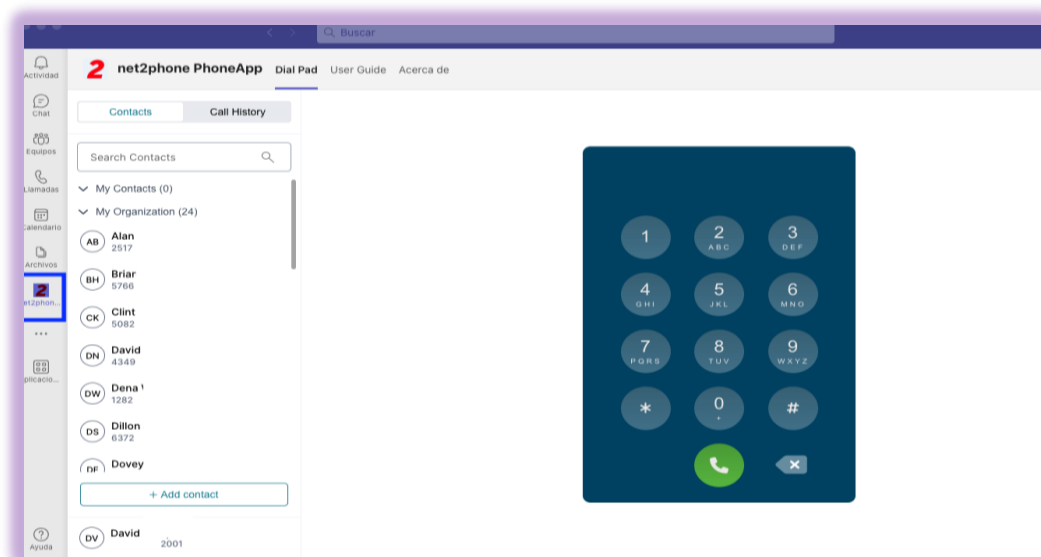


Para comenzar a usar el servicio inicie la aplicación Phone App.

Módulos del servicio

1. Teclado:

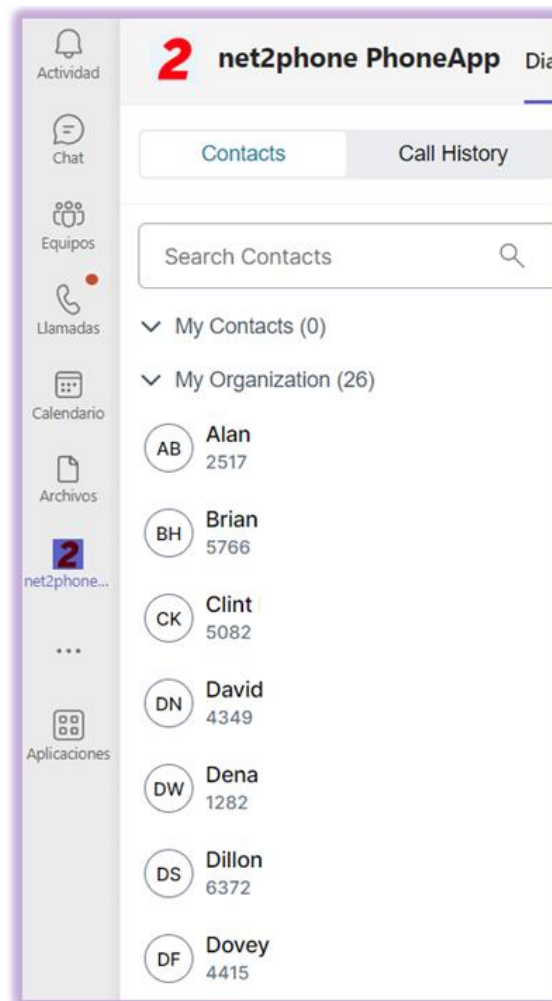
Encontrará el teclado telefónico mediante el cual ejecutará el inicio de comunicaciones telefónicas.



Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

2. Contactos

- Visualice los contactos de su organización desde este módulo como se muestra a continuación:

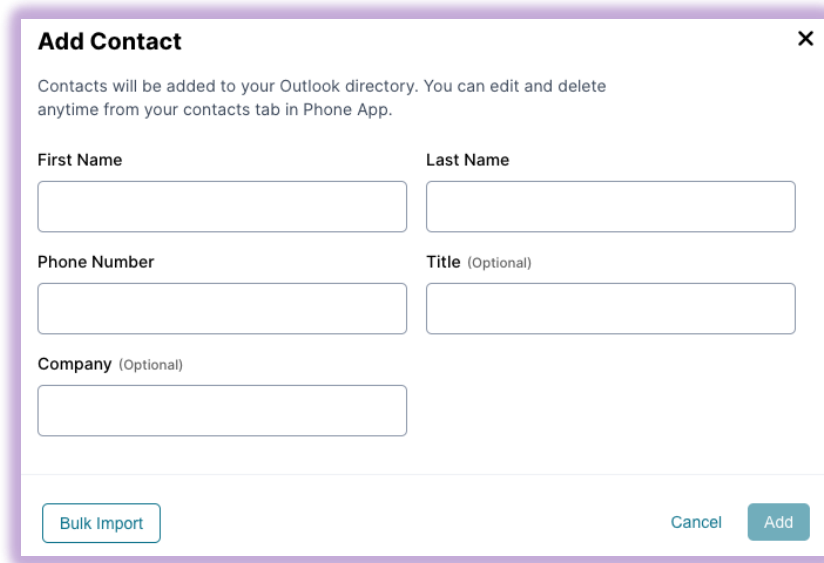


- Si requiere agregar un contacto externo se puede dirigirse al botón al final de la lista “Add Contact”.

+ Add contact

Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

Se desplegará un formulario que deberá completarse con la información del contacto, una vez realizado hacer clic en el botón “Add”:



Add Contact ✕

Contacts will be added to your Outlook directory. You can edit and delete anytime from your contacts tab in Phone App.

First Name

Last Name

Phone Number

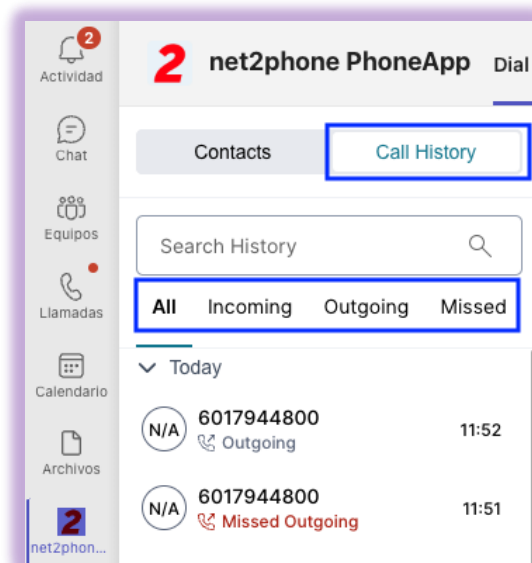
Title (Optional)

Company (Optional)

Nota: Puede utilizar la opción “Bulk Import” para subir un archivo con más contactos.

3. Historial de llamadas

Consulte el historial de llamadas (Todas, Entrantes, Salientes, perdidas) desde haciendo clic en la pestaña “Call History”.

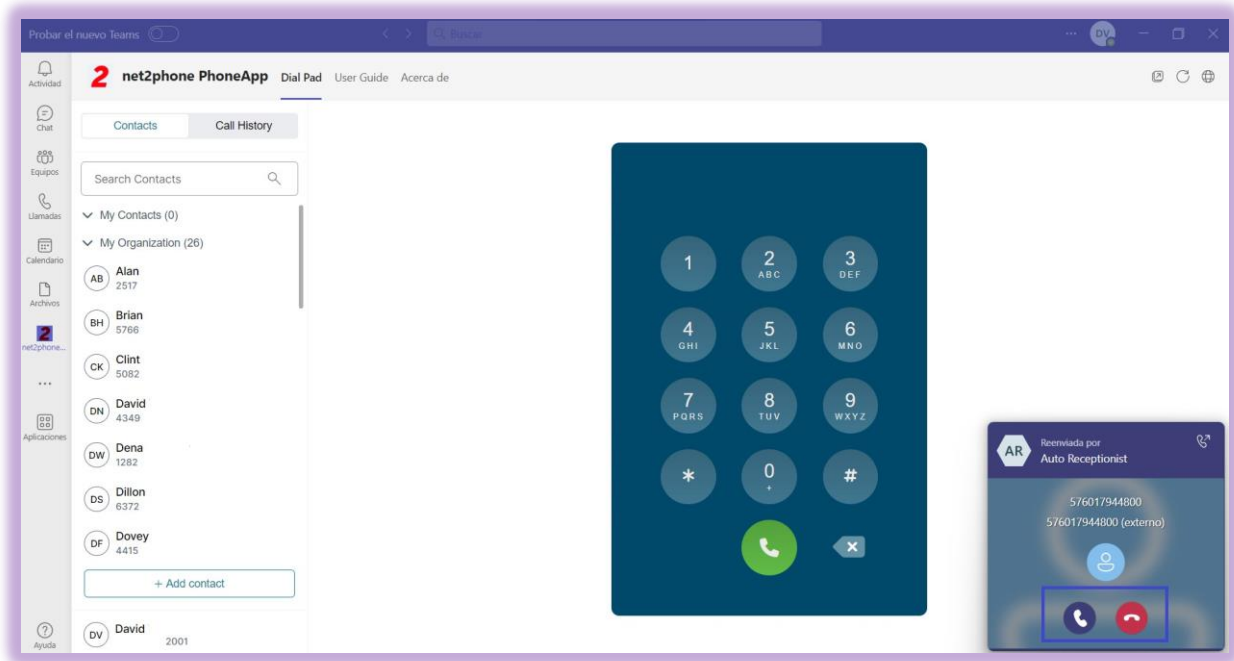


Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

Recibir Llamadas

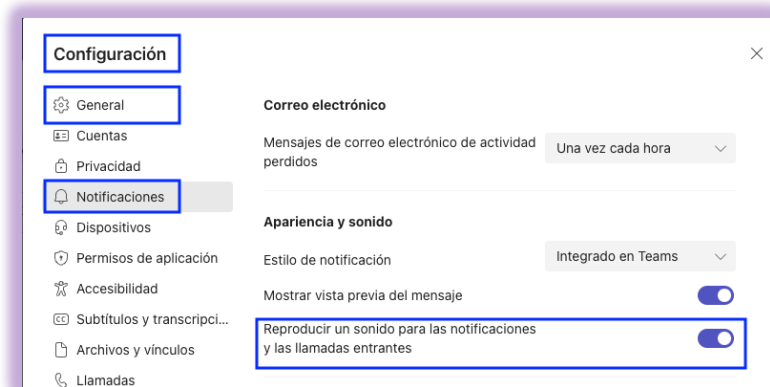
Al momento de recibir una llamada telefónica Ms Teams dará una notificación sonora y visual abriendo un cuadro interactivo. (La ubicación de este puede variar según nuestro sistema operativo)

Podrá atender o rechazar la llamada mediante los botones dentro de la ventana emergente.



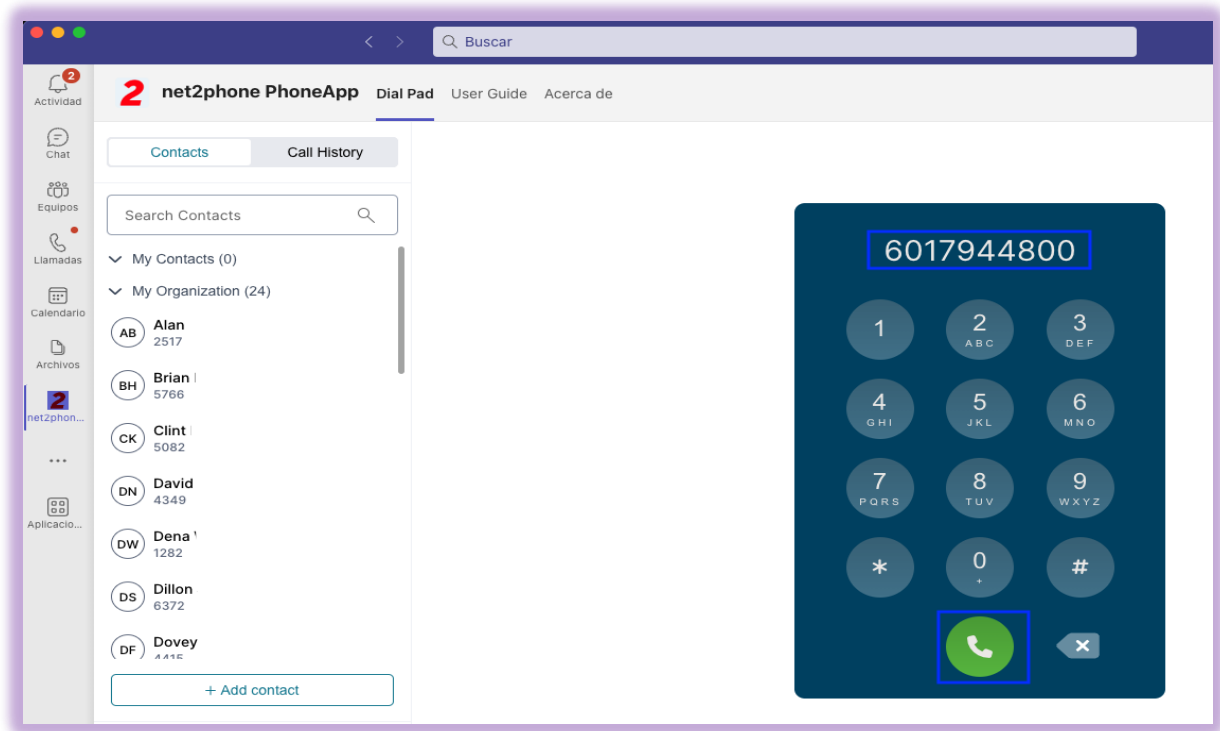
Nota: La notificación aparecerá aún con Ms Teams minimizado pudiendo comportarse de otra manera según la configuración de nuestro sistema operativo.

Recomendamos revisar la configuración de las notificaciones en su cuenta de Ms Teams.



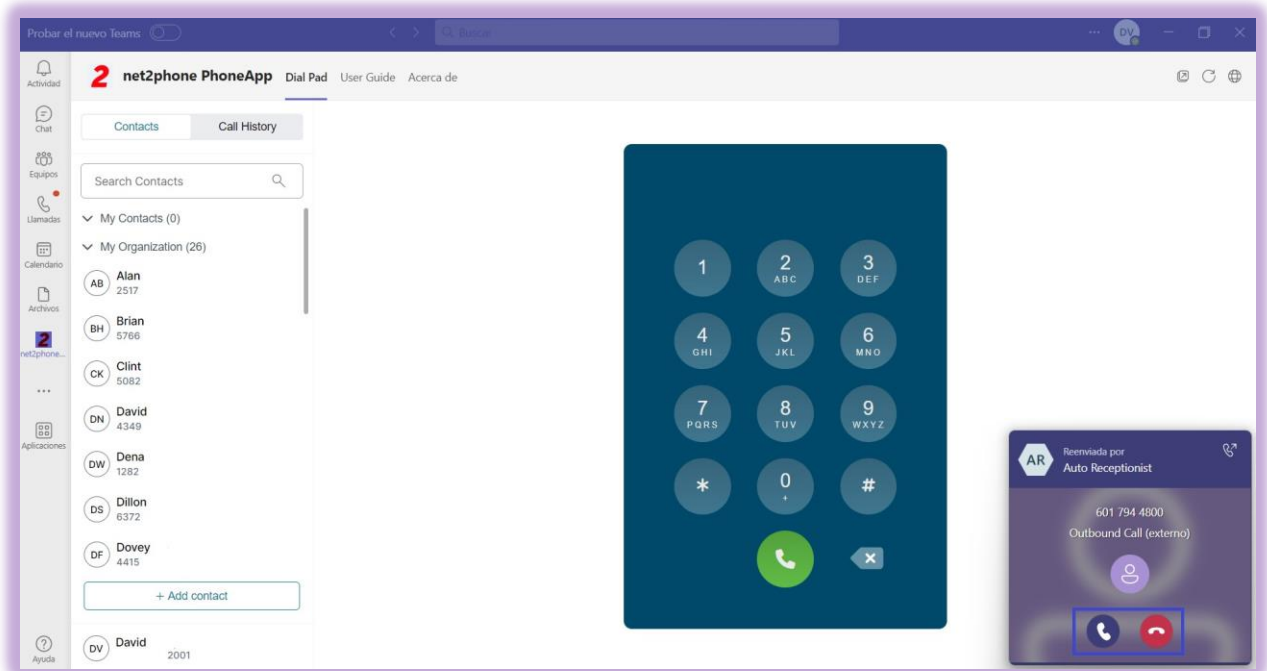
Realizar Llamadas

Para realizar una llamada nos dirigimos al teclado numérico, colocamos el número de destino y luego deberemos hacer clic en el botón “Llamar”



Al momento de ejecutar la llamada recibiremos una notificación como llamada entrante para confirmación y conectar la llamada con destino.

Uso de Ms Teas con net2phone Phone App



Nota: Desde este módulo podremos realizar llamadas a otros anexos/internos/extensiones como también a otros usuarios Ms Teams sin integración de telefonía.

Consulte con el responsable de su cuenta el plan de discado para llamadas locales, larga distancia e internacionales.

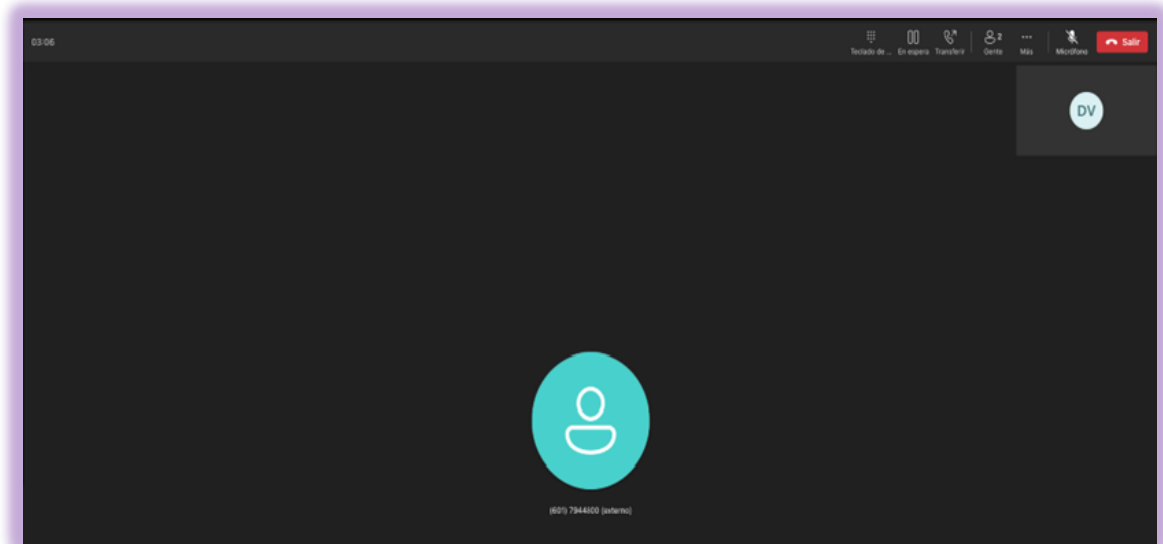
Opciones con llamada en curso

Una vez realizada o recibida una llamada Ms Teams abrirá una nueva ventana que nos permitirá acceder a distintas funciones como:

- Ingresar Tonos de llamada (Uso en IVRs)
- Transferencia desde este menú no funciona se debe realizar desde el Phone APP
- Invitar a participantes No está habilitado para que funcione desde el Phone APP
- Estacionar llamada.
- Enmudecer Micrófono
- Cortar/Salir

Nota: El alcance del servicio no contempla la función “Añadir Participante”.

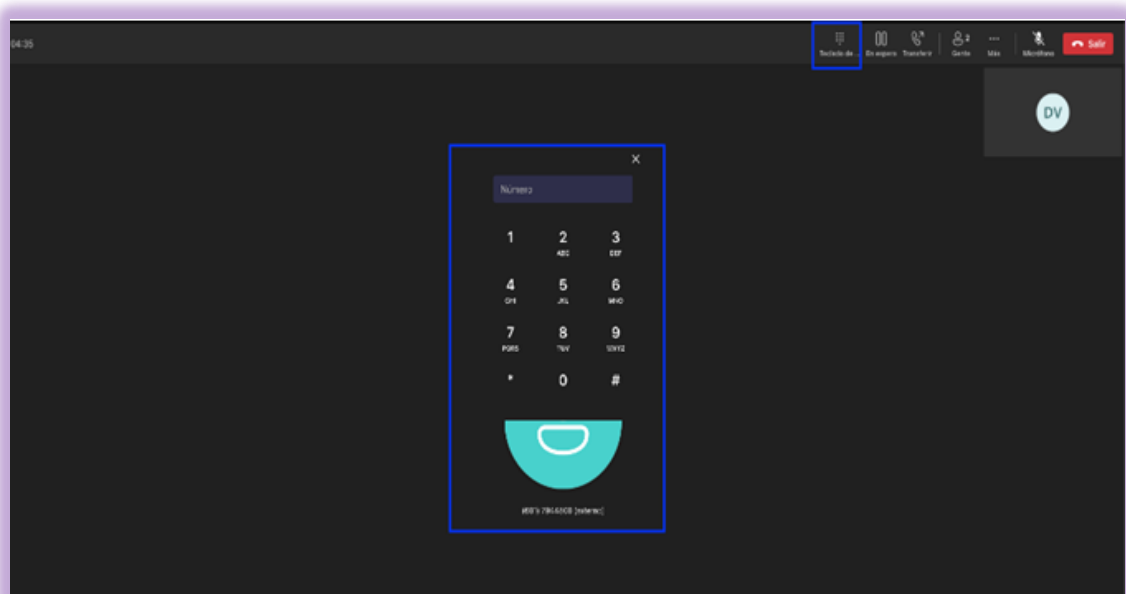
Uso de Ms Teas con net2phone Phone App



Teclado Numérico

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos enviar tonos de telefonía utilizaremos esta opción para poder enviar la opción solicitada por la voz interactiva.

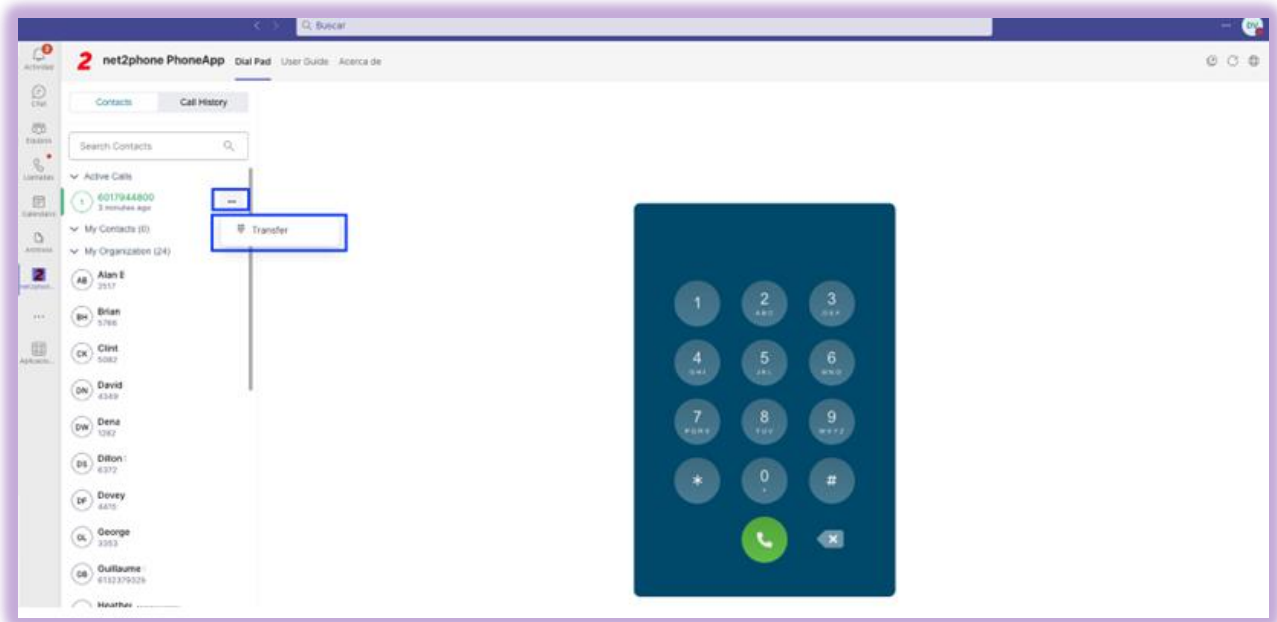
Ejemplo: Estoy comunicado con el sistema de preatención de un banco y nos solicita ingresar nuestro ID.



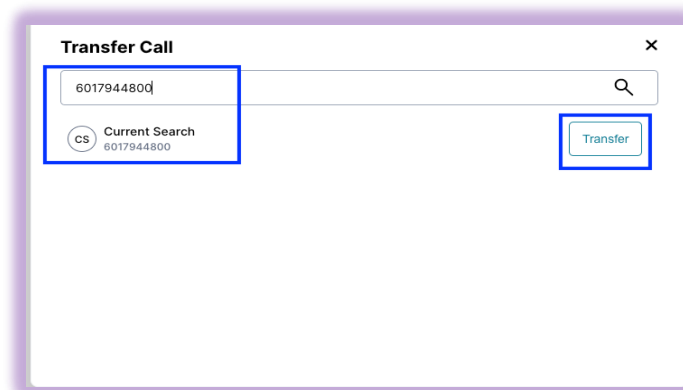
Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

Transferencia Ciega

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos transferirla sin aviso a otro número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Teams debemos dirigirnos a la ventana principal y luego al icono “...” (Más) a la derecha de la llamada en curso, luego seleccionaremos la opción Transferir.



Automáticamente la llamada en curso se colocará en espera y se nos presentará un cuadro de diálogo para completar con el número externo, anexo/interno/extensión o usuario de Ms Teams de destino.



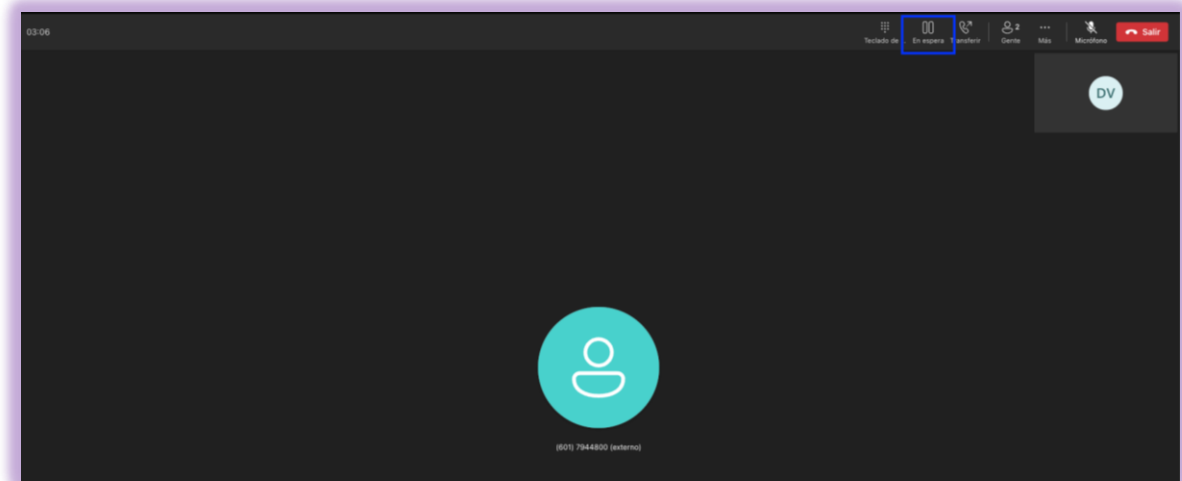
Finalmente se debe realizar clic en el botón transferir para completar la acción.

Importante: Transferir a un usuario Ms Teams o Número Externo ocupará su canal de comunicación, es decir que hasta que la llamada no finalice su canal para recibir o realizar llamada podrá verse bloqueado. (Consulte con el responsable de su cuenta el máximo de llamadas o canales que posee su integración).

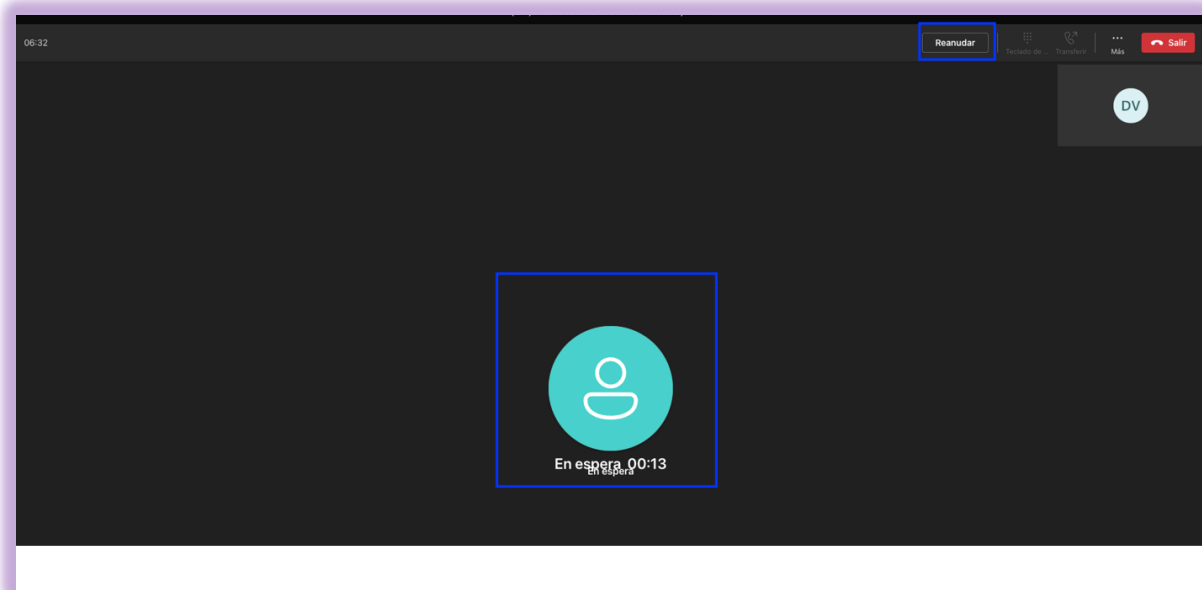
Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

Poner en espera una llamada

En el caso que estemos en una comunicación y necesitemos poner en espera la llamada seleccionaremos la opción En espera:



De manera inmediata el sistema nos informará que la llamada está en espera y se colocará con música de espera la comunicación. Para retomar la llamada se debe dar clic en la opción de reanudar:



Uso de Ms Teas con net2phone Phone App

Silenciar Micrófono / Cortar Llamada

Durante una comunicación en curso podremos silenciar nuestro micrófono y también finalizar la comunicación.

