

¡Cambio de Líneas Telefónicas!

Seguimos implementando proyectos de transformación digital necesarios para avanzar con paso firme hacia el cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto. Por eso como familia **envía** te invitamos a darle la bienvenida a nuestra Compañía a la **TELEFONÍA VoIP**.

¿QUÉ ES?

Es la transmisión de tráfico de voz sobre redes basadas en internet que nos permitirá contar con una central telefónica virtual con mayor cobertura, mejor conectividad, capacidad y seguridad para realizar llamadas telefónicas a números fijos local, nacional, números móviles o extensiones.

Pasaremos del sistema telefónico normal (análogo) de **envía** a la VoIP o de transmisión de tráfico de voz sobre redes basadas en internet (la Nube) o IP.

Recordemos:

“La **transformación digital** se puede definir como la integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de una empresa para cambiar su forma de funcionar. El objetivo es **optimizar los procesos, mejorar su competitividad, su seguridad y ofrecer un nuevo valor agregado** en la prestación del servicio a los clientes, internos y externos. Utilizando la tecnología en nuevos métodos de trabajo que aprovechen todo el potencial de la digitalización, que **impulsa la cultura de la innovación** en la empresa, **mejora la eficiencia** de los procesos, **contribuye a fomentar el trabajo colaborativo** y la **comunicación interna**; proporciona una **capacidad de respuesta rápida** en un entorno cambiante, ofrece **nuevas oportunidades de negocio** gracias al análisis de datos, y **mejora la experiencia** del cliente y su **relación con la marca**”. Eduardo Giraldo M., Gerente General.

¡Importante!

Es responsabilidad de todos cuidar, dar un adecuado y exclusivo uso corporativo a los nuevos dispositivos de comunicación (Teléfonos IP).



PREGUNTAS FRECUENTES

1 ¿Cuáles son los nuevos números telefónicos?

- A partir de la fecha de cambio en tu Regional o Centro de Operación Regional, consulta en la Matriz de Comunicaciones que encontrarás en la Intranet (Menú: sección Comunicaciones).

2 ¿Cuál es mi extensión nueva?

- A partir de la fecha de cambio en tu Regional o Centro de Operación Regional, consulta tu extensión y la que desees en la Matriz de Comunicaciones que encontrarás en la Intranet (Menú: sección Comunicaciones). Por favor actualiza este dato en tu Firma corporativa.

3 ¿Cómo puedo realizar una llamada?

Puedes usar el altavoz presionando el botón "Speaker"  para encender/apagar el altavoz o levantando el auricular. Luego:

a. Desde una nueva línea IP a otra nueva línea IP: Digita los 4 números de la extensión deseada.

Ej.: A la nueva línea de Comunicaciones (Mercadeo) : 1978

b. Desde una nueva línea IP a una actual línea NO IP de envía: Marca al teléfono actual de la Regional o Centro de Operación Regional deseado y solicita que te comuniquen con la persona, área o proceso respectivo, así:

- 9 + 03 + Indicativo (solo un número) + Teléfono actual de la Regional o Centro de Operación Regional.
- **Ej.:** Desde la Regional Bogotá (con nuevos teléfonos IP) a la Regional Pereira: 9 + 03 + 6 + 3135200

c. Desde una línea NO IP de envía a una nueva línea IP de envía: Te agradecemos que en este caso te comuniqués desde tu celular corporativo mientras es implementada la nueva telefonía en toda la Compañía.

d. Llamadas locales en Bogotá: Digita 9 + Número local de 7 dígitos y presiona el botón 

Ej.: A la Regional Bogotá: 9 + 4239900 + 

e. Llamadas Nacionales: Digita 9 + 03 + Código de ciudad y número y presiona el botón 

Ej.: A la Regional Ibagué: 9 + 03 + 8 + 2670819 + 

f. Llamadas a Celulares: Digita 9 + Número local de 7 dígitos y presiona el botón 

Ej.: 9 + 3212857049 + 

4 ¿Cómo puedo finalizar una llamada?

- Puedes dar por terminada tu llamada colgando el auricular o presionando la tecla "Speaker"  si la llamada estaba en altavoz.

6 ¿Cómo puedo gestionar las llamadas en espera?

- Cuando hay una llamada en espera, oirás un tono. Contesta la llamada entrante presionando el botón de la línea que suena y la llamada en curso será retenida. Puedes alternar entre una llamada y otra usando el botón LINE.

8 ¿Cómo puedo ajustar el volumen?

- Usa el botón  para ajustar el volumen del timbre cuando el teléfono no esté en uso. También puedes presionar este botón durante una llamada para ajustar su volumen.

10 ¿A dónde me puedo comunicar para reportar problemas, consultas y requerimientos?

- Al correo soporte@idt.net o en Bogotá: (1) 7944800 / En Medellín: (4) 5904501.

12 ¿Si tengo tarjetas corporativas de presentación con el antiguo número debo solicitar el cambio?

- No, debes utilizar y agotar todas tus tarjetas corporativas actuales.

5 ¿Cómo puedo contestar una llamada?

- Contesta la llamada levantando el auricular o presionando el botón "Speaker"  para activar el altavoz.

7 ¿Cómo puedo transferir llamadas a otra extensión?

- Para transferir la llamada a otra extensión:
 - a. Presiona el botón "Transfer" 
 - b. Marca el número y Presiona el botón "Send" para completar la transferencia. 

9 ¿Las antiguas líneas telefónicas seguirán en funcionamiento?

- No, sólo quedarán habilitadas durante un tiempo para informar el cambio de línea.

11 ¿Los números de celular corporativo también cambiarán?

- No, las líneas de celular corporativo se mantendrán activas.

¡Gracias por que con tu apoyo contribuyes al cambio y transformación de la familia envía!