

RETO Telefonía IP

1. Introducción

Hay que dar de alta una oficina con 20 empleados, un jefe de departamento y dos secretarías. Para ello, se seguirán los siguientes pasos:

1. Diseñar plan de numeración.
2. Dar de alta 4 teléfonos de empleados, 1 para el jefe y otro para cada secretaria.
3. Crear grupos de captura.
4. Crear grupos de salto.
5. Añadir Speed Dial y línea adicional.
6. Configurar aparcamiento de llamadas.
7. Configurar Meet-Me.
8. Configurar buzón de voz en el teléfono de secretaria.
9. Hacer Back-Up y restaurar.

2. Diseñar plan de numeración

Antes de empezar a dar de alta una oficina, lo primero que hay que hacer es definir el plan de numeración. Para ello hay que tener en cuenta:

- Número total de sedes o edificios que tenga la empresa donde se va a desarrollar el proyecto.
- Número total de empleados en cada oficina o sede, para definir cuantos dígitos van a tener las extensiones.
- Seguir una lógica para que las extensiones se recuerden fácilmente, sin necesidad de andar mirando en el directorio corporativo.
- Reservar un rango de extensiones para configurar servicios como buzón de voz, Meet Me, etc...

3. Alta Teléfonos

Una vez definido el plan de numeración, vamos a dar de alta 4 extensiones para empleados, una para el jefe del departamento y otra para cada secretaria.

4. Grupos de captura

Se van a crear dos grupos de captura:

- **Grupo de captura 1:** para empleados. Todos los empleados podrán capturar llamadas entre ellos.
- **Grupo de captura 2:** secretaria y jefe. La secretaria deberá poder capturar las llamadas que entren en la extensión o extensiones del jefe.
- **Grupo de Captura 3:** para las dos secretarias. Se podrán capturar llamadas entre ellas.

5. Grupos de salto

Es muy importante en una empresa que todas las llamadas, sobre todo las que llegan de fuera (clientes por ejemplo) sean atendidas, con lo cual, hay que diseñar una solución para que se atiendan todas las llamadas y no se pierda ninguna. Para ello se crean los grupos de salto.

Crearemos los grupos de salto necesarios para que todas las llamadas que entren en cualquier extensión de cualquier empleado, si éste está ocupado o no atiende la llamada en 15 segundos, salte al grupo de las 2 secretarias.

Otro grupo en el que se incluya a las dos secretarias y reciban las llamadas que no puedan ser atendidas por el jefe: bien porque está hablando por teléfono (comunicando) o porque no está en su despacho. Al ser las llamadas del jefe, que se consideran importantes, el salto a las secretarias debe ser del tipo Blast.

Para las secretarias, se va a crear un desvío en cada línea que tengan asignada para que si una de ellas no puede atender una llamada salte a la otra.

6. Añadir Speed Dial y línea adicional.

En el teléfono de del jefe (modelo SPA525G), añadiremos un Speed Dial a cada una de las secretarias en la botonera del teléfono y también le añadiremos una línea o extensión adicional.

Para las secretarías (modelo SPA525G), les vamos a añadir otra línea adicional a cada una de ellas y un Speed Dial con la extensión principal del jefe.

7. Configurar aparcamiento de llamadas

Se configurará una extensión para aparcar las llamadas que queramos.

8. Configurar Meet-Me

Vamos a configurar el servicio de Meet-Me para que se puedan incorporar un máximo de 16 participantes a la sala.

9. Configurar buzón de voz en el teléfono de secretaria

Configurarnos uno de los teléfonos de secretaria para que en caso de que la llamada no hay sido atendida, salte el buzón de voz con un mensaje personalizado.

10. Hacer Back-Up

Por último, haremos un Back-Up con toda la configuración y lo guardaremos.

Probaremos que el Back-Up se ha hecho correctamente y para ello intentaremos restaurarlo.