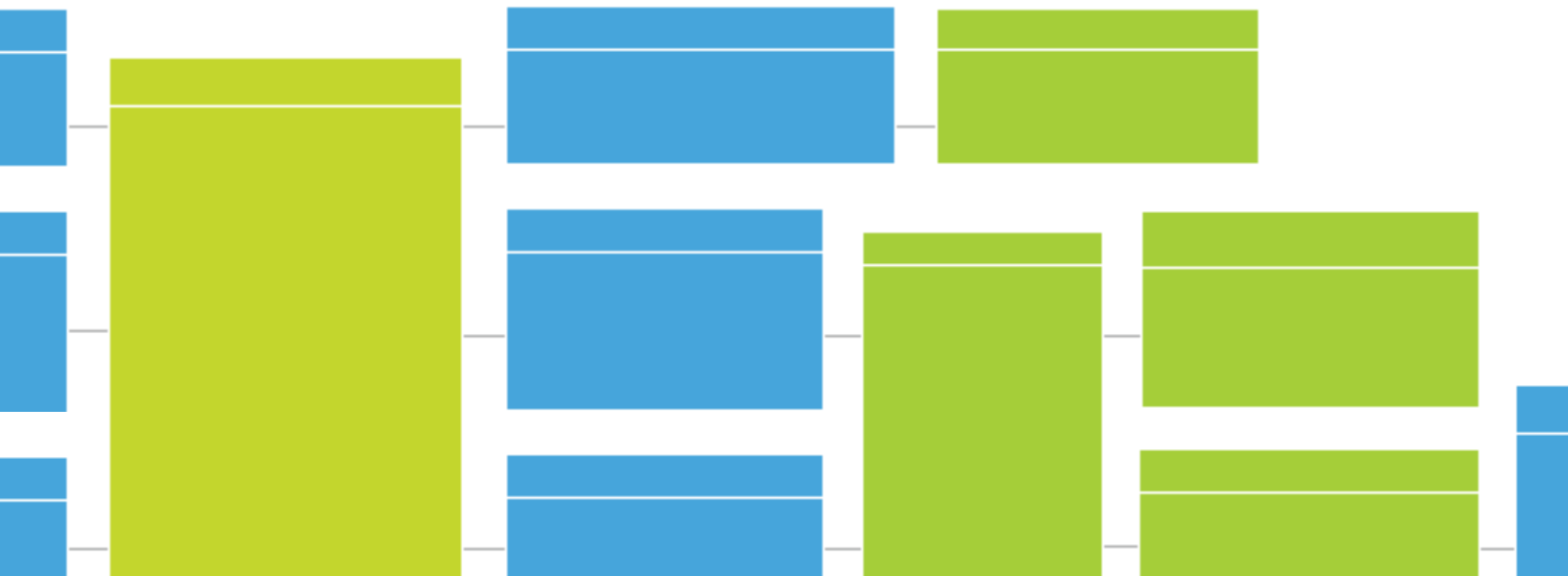




Documentación Técnica

# HAGA CLIC PARA UN FLUJO DE LLAMADAS SENCILLO



# Tabla de Contenidos

Introducción .....	3
Cómo Funciona .....	4
JIVE VOICE EN RESUMEN .....	4
Opciones Básicas .....	5
Opciones Avanzadas .....	6
Caso de Uso.....	7
Facilitando su Vida .....	9





## Introducción

El Editor del Plan de Marcación de Jive Communications hará su vida más fácil, especialmente si usted es la persona responsable de gestionar el sistema telefónico de su organización. El Editor del Plan de Marcación—que es parte de Jive Voice—ofrece una herramienta efectiva para los administradores del sistema en gestionar el flujo de llamadas. El Editor Visual del Plan de Marcación de Jive le ofrece al usuario un método sencillo para visualmente organizar y configurar un anfitrión en la configuración del enrutamiento de llamadas en una ubicación con unos sencillos clics del mouse. Esencialmente, esta característica le permite al usuario en ver el panorama global del flujo de llamadas de su organización y en personalizarlo sin importar que tan sencillo o complejo lo deseen.

# Cómo Funciona

Jive mantiene el enrutamiento de llamadas sencillo a través de su Editor de Plan de Marcación galardonado. Los usuarios pueden utilizar esta interfaz visual arrastrar y soltar para crear senderos de llamadas ilimitadas, recepcionistas virtuales inteligentes, buzones de correo de voz, la música de espera y más. Este proceso se gestiona con una barra de herramientas sencilla de nodos y un lienzo vacío donde los usuarios pueden fácilmente crear un flujo de llamadas personalizado con unos pocos clics de su mouse. Adicionalmente, todos los cambios se hacen en tiempo-real y se pueden lograr desde cualquier lugar con acceso a internet.

No sólo suministra Jive esta herramienta que es fácil de usar, pero a Jive también le interesa capacitar y apoyar a sus usuarios de manera adecuada. Los usuarios tienen acceso a un número de opciones de capacitación para usar esta herramienta de manera efectiva y en crear flujos de llamadas personalizados a las necesidades de su organización. Ellos pueden escoger en programar capacitación telefónica con Un Representante de Servicio al Cliente designado, la lectura de una guía escrita de administración, o seguir los tutoriales de vídeo en-línea en cualquier momento.

## JIVE VOICE EN RESUMEN

Jive Voice es un sistema telefónico basado en la Nube hecho para organizaciones de cualquier tamaño. Reemplaza los sistemas tradicionales PBX y servicios locales de tono de marcado sin requerir mantenimiento del sistema, actualizaciones de hardware, o licencias de equipos.

Los usuarios se benefician de una variedad en funciones que son fácilmente configuradas y gestionadas en un portal en-línea que es fácil de usar (donde usted puede encontrar el Editor del Plan de Llamadas). Estas características se incluyen en un precio mensual todo-incluido. Al contrario de otras soluciones VoIP Alojadas, Jive Voice funciona con Jive Cloud—la plataforma construida expresamente de Jive y basada en estándares abiertos.

Jive Voice le permite en crear usuarios, cambiar buzones de correo de voz, agregar grupos de timbrado con un sencillo clic del mouse. Haga todos los cambios al enrutamiento de sus llamadas y recepcionistas virtuales inteligentes en tiempo-real usando nuestra interfaz innovadora de arrastrar y soltar. Jive coloca el control completo de su sistema telefónico en sus manos.



# Opciones Avanzadas

El Editor también incluye opciones avanzadas que están disponibles sin ningún costo adicional. Cada nodo de las opciones avanzadas se puede colocar en diferentes pasos del flujo de llamadas de manera personalizada. A continuación, las opciones avanzadas:

## RECEPCIONISTA VIRTUAL INTELIGENTE

Las recepcionistas virtuales inteligentes le permiten personalizar su flujo de llamadas al proveer un mensaje pre-grabado que le da a las personas que llaman un número de opciones de donde escoger. Al utilizar un número ilimitado de recepcionistas, los usuarios pueden agregar cualquier número de niveles a su flujo de llamadas sin ningún costo adicional. También, no se requiere de un sistema externo de servidor para funcionar la aplicación de recepcionista virtual inteligente.

## NOTIFICADOR HTTP

Este nodo le permite a los usuarios en capturar los detalles de llamadas en un servidor remoto HTTP a medida que las llamadas pasan a través de este nodo en diferentes etapas del plan de marcación.

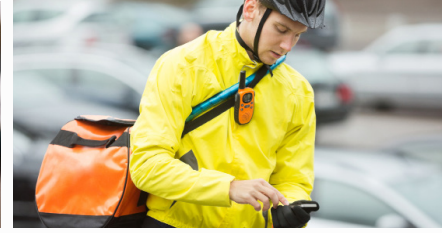
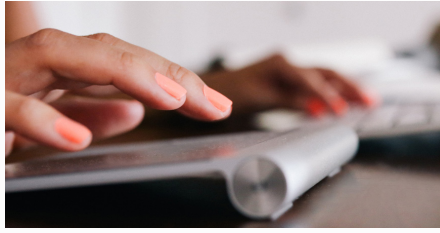
## SALAS DE CONFERENCIA

Le permite a los usuarios en crear una opción (declarada u oculta) en una recepcionista virtual inteligente para que puedan las personas que llaman seleccionar y unirse a una sala de conferencia virtual.

## NODO DE COLA

Le permite a los usuarios la habilidad en personalizar colas de llamadas. La cola de llamadas automáticamente distribuye llamadas entrantes entre los agentes participantes. Usted puede personalizar una cola de llamadas para que los agentes permanezcan regularmente en la cola (por defecto en siempre permanecer en la cola), o para ingresar y salir cuando lo deseen. Esto es útil para reportar y asegurar un servicio al cliente efectivo y tiempos de espera mínimos.

# Caso de Uso



Susana ha estado en la industria de flores por 8 años y desea llevar su negocio al próximo nivel. Como parte de ese deseo, ella decide que necesita un sistema telefónico que es profesional, confiable y que puede ser personalizado. Ella también desea crear una extensión de fácil acceso donde pueda conversar con otros socios empresariales por vía de un puente de conferencias. Por último, Susana desea darles a las personas que llaman una opción en dejar correo de voz en el evento que sus dos empleados se encuentren ocupados o para llamadas luego de horas laborales.

## UNA IMAGEN PROFESIONAL

Para darle a su negocio la apariencia organizada y profesional que ella desea, ella selecciona Jive. Para lograr su primer requisito ella usa el Editor de Plan de Marcación para configurar el flujo de llamadas a partir de las horas laborales ya sean abiertas o cerradas. Una vez que se establece su horario, ella usa el nodo de recepcionista virtual inteligente para configurar las opciones que pueden seleccionar los usuarios cuando marquen su número empresarial (ej., “Oprimir #1 para Pedidos, oprimir #2 para Eventos, etc.).



Los empleados de Susana, David y Laura tienen múltiples responsabilidades. Laura responde llamadas de Facturación y Apoyo, mientras que David responde llamadas para Pedidos y Eventos. Sin embargo, Susana desea darle a su empresa una apariencia más grande y establecida, así que ella configura un nodo modificado de Identificación para agregar una etiqueta adicional a la información de la persona que llama. Esto le ayuda a los empleados en saber cual opción ha seleccionado la persona que llama a la recepcionista virtual inteligente y en como responder. Por ejemplo, si la persona que llamo marco #1 para Facturación luego Laura vería “Facturación>Juan López 111-222-3333” al entrar la llamada. Este sistema no sólo ayuda a los empleados, pero también crea la percepción que la empresa tiene más de tres empleados.

## ACCESO A SOCIOS

Para lograr su segundo requisito, Susana también usa un nodo de puente de conferencia como una opción no identificada en la recepcionista virtual inteligente. Esto le da a sus socios de negocio la habilidad en marcar un número personalizado para acceder una sala privada de conferencia directamente desde el menú. Este nodo le da a Susana y sus socios empresariales un acceso rápido a una sala privada de conferencias sin la necesidad de anunciarlo a la recepcionista virtual inteligente. Ella también puede proteger la contraseña del puente de conferencia.

## NUNCA PIERDA UNA LLAMADA

Finalmente, Susana selecciona la opción para que las personas que llaman salgan de la recepcionista virtual inteligente y dejen un correo de voz. Estos clientes simplemente pueden oprimir un número prefijado para dejar un mensaje de inmediato sin tener que esperar interminables timbrados o música de espera. El Editor del Plan de Marcación le permite a Susana en personalizar y completar todas sus necesidades de telecomunicaciones. Con un sistema telefónico profesional establecido (que ella puede gestionar y configurar a medida que crece su negocio), Susana es capaz de llevar su negocio al siguiente nivel.

## PLAN DE MARCACIÓN FINAL DE SUSANA





# Facilitando su Vida

Jive está comprometido en desarrollar tecnología que es intuitiva e innovadora que hará la vida y los trabajos de nuestros clientes más fácil. Hemos logrado esto de las siguientes maneras:

## OPCIONES ILIMITADAS

Como se mencionó anteriormente, todos los elementos del plan de marcación son ilimitadas, y más notablemente en los buzones de correo de voz, puentes de conferencia y recepcionistas virtuales inteligentes. Los usuarios también pueden crear una cantidad ilimitada de planes de marcación en base a departamentos, programaciones y las necesidades únicas de las organizaciones.

## FÁCIL DE AJUSTAR

El Editor de Plan de Marcación que es insignia de Jive es la única herramienta en la industria que le permite mapear sus flujos de llamadas visualmente usando el lienzo de arrastre y suelte en tiempo-real. Una vez se haya efectuado los ajustes deseados, simplemente guarde su progreso y se aplican los cambios de manera automática.

## FÁCIL DE ACCEDER

Los usuarios con permiso de administradores son capaces de acceder el Editor del Plan de Marcación en cualquier ubicación que tenga una conexión de Internet. Esto facilita configurar o hacer ajustes por cualquier usuario, ya sea que se encuentren en la ubicación física de su organización, o si se encuentran trabajando en casa, o si se encuentran en una ubicación fuera de las instalaciones.

## FÁCIL ACCESO A CAPACITACIÓN Y APOYO

Jive ofrece una variedad en opciones de capacitación incluyendo manuales del usuario en-línea, videos de capacitación, y un sistema de billeteaje de apoyo. Los departamentos de Atención al Cliente de Jive y Soporte Técnico se encuentran disponibles 24x7x365 para asistir a los clientes con sus necesidades.