

MANUAL DE CENTRO DE LLAMADOS

Consultas o Dudas

56 - 32 - 276 8000 Fax: 276 8001



INDICE

SECCIÓN 1- ¿Qué es Centro de llamados?

- ¿Cómo ingreso a Centro de llamados?
- Beneficios de contratar Centro de llamados

SECCIÓN 2- Panel de Control


- Llamadas sin Cobrar
- Detalles de Llamadas
- Deshabilitar Cabina

SECCIÓN 3- Listado de Prefijos



- Nuevo Prefijo







SECCIÓN 1 ¿ Qué es Centro de llamado?

Es un servicio entregado por TECNOERA el cual consiste en entregar tarifas especiales de llamados a personas y empresas que se dedican a revender a público final, especialmente centros de llamados. Dicho servicio permite administrar todas sus llamadas, de manera de mantener un control efectivo de todo el tráfico telefónico.



SRS. CENTRO DE LLAMADOS 01

 LogoutSRS. CENTRO DE LLAMADOS 01 

-  **INGRESAR SOLICITUD O CONSULTA**
-  **VER ESTADO DE MI SOPORTE** (0 Respuesta(s) no leida(s))
-  **MENSAJERIA PRIVADA** (3 Mensajes)
-  **TELEFONIA IP**
-  **CENTROS DE LLAMADO**
-  **NOTIFICAR PAGO**

Información del Cliente

Puede ver la Información que tenemos de Usted, si desea modificarla favor de ingresar solicitud.

Estado de Cuenta

Puede ver sus facturas emitidas y/o canceladas y/o por cancelar y/o sus pagos realizados.

Ver Servicios Vigentes

Puede ver los servicios contratados activos que posee con nosotros.

[Webhosting](#) - [Datacenter](#) - [Soluciones](#) - [Telefonía IP](#)

¿Como ingreso a Centro de llamados?

Necesitas logearte para usar Centro de Llamados y así administrar tu tráfico de llamadas.

Para ello:

- 1.- Escribe en la barra de tu navegador www.tecnoera.com/soporte.
- 2.- Escribe tu correo registrado y tu contraseña.
- 3.- Click en “Ingresar” e ingresarás a Soporte Online.
- 4.- Click en Centro de llamados.

Para salir sólo hay que establecer la opción “Logout”.



SOPORTE ONLINE

Estimado Cliente, para que usted pueda utilizar nuestro sistema de soporte ONLINE, debe estar ingresado como contacto del servicio contratado.

Correo registrado: (Ej. cliente@empresa.com)

Contraseña de sistema:

[¿Olvidó su Clave?](#)


INGRESO DE NUEVO CLIENTE


CAMBIO CLAVE SECRETA


NOTIFICAR PAGO

Webhosting - Datacenter - Soluciones - Telefonía IP

Beneficios de contratar Centro de llamados

Beneficios:

- 1) Tarifas especiales.
- 2) Voz en calidad PREMIUM.
- 3) Tarificación al segundo. (Se excluye México que es al minuto).
- 4) Soporte telefónico preferencial.
- 5) Venta de equipamiento.
- 6) Informe de llamados liquidado en pesos.
- 7) Múltiples formas de pago.
- 8) Soporte para FAX.
- 9) Herramienta administrativa de cabinas (Tarificador ONLINE).
- 10) Administrador de cabinas para multicentros.
- 11) Negociación de tarifas por destinos.
- 12) Asesoría ONLINE en la integración de VoIP.

SECCIÓN 2- Panel de Control

Ésta opción permite visualizar cada una de la cabinas contratadas además de diferentes datos de la última llamada de dicha cabinas. Estos datos son:

Num: Permite visualizar el último número marcado por dicha cabina.

Dest: Permite conocer el destino de la última llamada.

Dur: Permite visualizar la duración de la llamada saliente.

Costo: Permite visualizar el costo por minuto de la última llamada realizada.

Total: Permite visualizar el costo final de la llamada realizada.


TECNOERA[®]
Soluciones Integrales

SRS. CENTRO DE LLAMADOS 01SALDO ACTUAL \$ 1.856

PANEL DE CONTROLLISTADO DE PREFIJOSGRUPOS DE CENTROS DE LLAMADOSECCION PRINCIPAL SOPORTE

CENTROS DE LLAMADO / PANEL DE CONTROL

4312	CABINA 01
<i>Ultima llamada</i>	
Num.	0322768005
Dest.	Valparaiso
Dur.	00:00
Costo	\$ 200,00 x min
Total	\$ 0



[Webhosting](#) - [Datacenter](#) - [Soluciones](#) - [Telefonia IP](#)

Servicios Internet Ltda ©
1/2 oriente 831 of. 408, Viña del Mar, Chile.
Fono: +56-2-5854200 +56-32-2768000
Fax: +56-2-5854201 +56-32-2768001

Llamada sin Cobrar

Ésta opción permite realizar una llamada saliente sin cobrar las tarifas propuestas por el administrador del centro de llamados.

Detalles de Llamadas

Ésta opción permite visualizar el detalle de todas las llamadas realizadas por la cabina en la cual nos encontramos. Entre estos detalles encontramos:

Fecha: Permite visualizar la fecha en la cuál se realizó la llamada.

Destino: Permite visualizar tanto el número de destino como el lugar de destino de la llamada.

Duración: Permite visualizar la duración en segundos de la llamada.

Costo: Permite visualizar el costo asignado por el administrador del centro de llamado por minuto, a un determinado servicio o localidad.

Cobro: Permite establecer el costo final de la llamada dependiendo de su costo y duración.



SRS. CENTRO DE LLAMADOS 01 SALDO ACTUAL \$ 1.856

PANEL DE CONTROL LISTADO DE PREFIJOS GRUPOS DE CENTROS DE LLAMADO SECCION PRINCIPAL SOPORTE

CENTROS DE LLAMADO / DETALLE LLAMADAS / CABINA 01

FECHA	DESTINO	DURACION	COSTO	COBRO	
27-10-2006 16:18:14	0322768005 Valparaiso	0 seg	\$ 200,00 x min	\$ 0	
27-10-2006 16:17:43	025854205 SANTIAGO CHILE	0 seg	\$ 50,00 x min	\$ 0	
27-10-2006 16:17:31	1005 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	
27-10-2006 16:14:44	1005 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	
27-10-2006 16:12:55	1005 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	
27-10-2006 16:07:42	1006 INTERNAS 02	3 seg	\$ 200,00 x min	\$ 10	
20-10-2006 16:39:20	1007 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	
20-10-2006 11:37:58	1007 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	
04-10-2006 12:55:06	4375 INTERNAS	0 seg	\$ 0,00 x seg	\$ 0	
04-10-2006 12:54:27	4375 INTERNAS	0 seg	\$ 0,00 x seg	\$ 0	
04-10-2006 12:54:16	4375 INTERNAS	0 seg	\$ 0,00 x seg	\$ 0	
27-09-2006 10:20:17	1007 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	
26-09-2006 19:18:33	025854207 SANTIAGO CHILE	0 seg	\$ 50,00 x min	\$ 0	
26-09-2006 16:57:32	1006 INTERNAS 02	68 seg	\$ 200,00 x min	\$ 227	
26-09-2006 14:46:59	1007 INTERNAS 01	0 seg	\$ 100,00 x min	\$ 0	

Página 1 de 2 > Mostrar 15 Total: 26 Registros Llamadas cobradas Llamadas sin cobrar

[Webhosting](#) - [Datacenter](#) - [Soluciones](#) - [Telefonía IP](#)

Nota: La asignación de la llamadas en verde o rojo determinan si el administrador del centro de llamados tiene habilitado la opción de llamadas cobradas o llamadas sin cobrar respectivamente.

Deshabilitar Cabina

Ésta opción permite deshabilitar en forma momentanea la cabina, es decir, se puede habilitar y deshabilitar la cabina según se requiera para evitar que se realicen llamadas.



TECNOERA
Soluciones Integrales

SRS. CENTRO DE LLAMADOS 01 SALDO ACTUAL \$ 1.856

PANEL DE CONTROL LISTADO DE PREFIJOS GRUPOS DE CENTROS DE LLAMADO SECCION PRINCIPAL SOPORTE

CENTROS DE LLAMADO / PANEL DE CONTROL

4312	CABINA 01
	

[Webhosting](#) - [Datacenter](#) - [Soluciones](#) - [Telefonia IP](#)

Servicios Internet Ltda ®
1/2 oriente 831 of. 408, Viña del Mar, Chile.


SECCIÓN 3- Listado de Prefijos

Ésta opción permite agregar prefijos, es decir, agregar a una lista determinados códigos de país o ciudad, además de diferentes códigos referidos a celulares o cualquier otro servicio de telefonía con que cuente su región.


TECNOERA
Soluciones Integrales

SRS. CENTRO DE LLAMADOS 01SALDO ACTUAL \$ 1.856

PANEL DE CONTROL LISTADO DE PREFIJOS GRUPOS DE CENTROS DE LLAMADO SECCION PRINCIPAL SOPORTE

CENTROS DE LLAMADO / LISTADO DE PREFIJOS [Nuevo Prefijo](#)

% GANANCIA % Este es aplicado sobre el costo a los destinos sin prefijo definido.

<input type="checkbox"/>	PREFIJO	DESCRIPCION	UNIDAD	VALOR \$
<input type="checkbox"/>	099	CHILE CELULARES	Minutos	150,000
<input type="checkbox"/>	100	INTERNAS 01	Minutos	100,000
<input type="checkbox"/>	1006	INTERNAS 02	Minutos	200,000
<input type="checkbox"/>	02	SANTIAGO CHILE	Minutos	50,000
<input type="checkbox"/>	032	Valparaiso	Minutos	200,000

Página 1 de 1Mostrar Total: 5 Registros

Webhosting - Datacenter - Soluciones - Telefonía IP

Servicios Internet Ltda ®
1/2 oriente 831 of. 408, Viña del Mar, Chile.
Fono: +56-2-5854200 +56-32-2768000
Fax: +56-2-5854201 +56-32-2768001

Nota: El % Ganancia es el porcentaje de cobro que se realizará sobre el costo real impuesta por la empresa proveedora, la cual se realizará a todas las llamadas cuyos destinos no se encuentren en los prefijos predeterminados por el administrador del centro de llamados.

Por ejemplo si la empresa proveedora de servicios cobra \$ 100 x minuto por una llamada local y usted establece el 10% de ganancia, quiere decir que todas las llamadas que no se encuentren en el listado de prefijo tendrán un costo de \$110 x minuto a nivel nacional. En el caso de encontrarse en éste listado se cobrará un precio determinado individualmente por el administrador del centro de llamados.

Además se cuenta con la opción de eliminar prefijos seleccionados la cuál elimina todos los prefijos marcados con anterioridad.

Nuevo Prefijo

Ésta opción permite agregar un nuevo prefijo, es decir, permite establecer un código predeterminado de alguna localidad o servicio, con la finalidad de realizar cobros independientes. Así se tiene las siguientes opciones:

- Prefijo:** En ésta opción permite establecer el prefijo.
- Descripción:** Permite una pequeña descripción del prefijo utilizado.
- Unidad de Cobro:** Permite establecer la unidad de cobro que puede ser ya sea por minuto o por segundo.
- Valor en Pesos:** En ésta opción se establece el costo en pesos que tendrá la llamada correspondiente al prefijo establecido, ya sea en minutos o en segundos según lo determine en el punto anterior.



SRS. CENTRO DE LLAMADOS 01 **SALDO ACTUAL \$ 1.856**

[PANEL DE CONTROL](#) [LISTADO DE PREFIJOS](#) [GRUPOS DE CENTROS DE LLAMADO](#) [SECCION PRINCIPAL SOPORTE](#)

CENTROS DE LLAMADO / NUEVO PREFIJO

PREFIJO	<input type="text"/>
DESCRIPCION	<input type="text"/>
UNIDAD COBRO	Minutos <input type="button" value="v"/>
VALOR EN PESOS	<input type="text"/>

Webhosting - Datacenter - Soluciones - Telefonía IP

Servicios Internet Ltda ©
1/2 oriente 831 of. 408, Viña del Mar, Chile.
Fono: +56-2-5854200 +56-32-2768000
Fax: +56-2-5854201 +56-32-2768001

Otras opciones:

Aceptar: Permite establecer el nuevo prefijo.

Aceptar y Crear Otro: Permite establecer el nuevo prefijo a la vez que permite crear inmediatamente uno nuevo.

Listado: Permite visualizar los listados de los diferentes prefijos establecidos con anterioridad.

ESTE DOCUMENTO HA SIDO ELABORADO POR TECNOERA®Servicios Internet Ltda

QUEDA TERMINANTEMENTE PROHIBIDO LA DISTRIBUCIÓN Y COPIA NO
AUTORIZADA PARCIAL O TOTAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA
AUTORIZACIÓN DE SUS CREADORES