



Guía Rápida de Servicios **Oficina Vodafone**

Es tu momento. Es Vodafone.



vodafone

Índice

1	Presentación	Pág. 03
2	Llamada en espera	Pág. 04
3	Desvío de Llamadas	Pág. 05
4	Multiconferencia	Pág. 08
5	Transferencia de Llamada	Pág. 09
6	Contestador	Pág. 10
7	Llamadas Perdidas	Pág. 11
8	Dicta SMS	Pág. 12
9	Ocultación de Llamada	Pág. 13
10	Acceso Directo de Servicios Oficina Vodafone	Pág. 14
11	Servicios de Asistencia	Pág. 15

1. Presentación

Oficina Vodafone es la propuesta de Vodafone España para que grandes empresas, pymes y autónomos sustituyan la telefonía fija por la móvil. La solución Oficina Vodafone se adapta a cualquier tipo de empresa, integrando todas las comunicaciones en una sola red e incorporando en el teléfono móvil funcionalidades y tarifas tradicionalmente asociadas al teléfono fijo. Algunas de estas soluciones son:

- 1. Numeración fija en su móvil**, tanto en números nuevos como si quiere seguir manteniendo su número fijo actual.
- 2. Tarifa Plana** para llamar a fijos nacionales.
- 3. Tarifa Plana** entre los miembros de su empresa.
- 4. Teléfonos móviles** con aspecto de teléfonos fijos de sobremesa que funcionan con una tarjeta SIM.
- 5. Gestión flexible de las comunicaciones de su empresa**, pudiendo realizar restricciones de uso en cada línea.
- 6. Funcionalidades de centralita básicas como:** Marcación Corta, Multiconferencia, Desvíos, Llamada en espera, Transferencia y soluciones más avanzadas con el servicio de Centralita Vodafone en Red (Colas con hasta 20 llamadas en espera, Locuciones Personalizadas, Manager-Asistente Avanzado, Grupos de Agentes para gestionar llamadas desde un PC o desde un móvil, Servicio No Molestar).

En esta Guía Rápida encontrará sencillas instrucciones que le permitirán aprovechar las comodidades de la telefonía móvil en todas sus llamadas mejorando su accesibilidad, disponibilidad y productividad, y la de los empleados de su empresa.

2. Llamada en espera

Cuando esté hablando por su teléfono móvil y reciba otra llamada de forma simultánea, si dispone del **Servicio Llamada en espera**, le aparecerá en la pantalla de su móvil el número de teléfono de la otra llamada y además, recibirá una señal sonora para que en todo momento sepa que está recibiendo otra llamada.

Activar:

Pulse * 43 # 

Desactivar:

Pulse # 43 # 

Una vez que haya recibido en su teléfono la **Llamada en espera**, puede realizar las siguientes acciones:

- Terminar la llamada en curso y atender a la nueva: pulse 
- Rechazar la nueva llamada: pulse 0 
- Retener la llamada en curso y atender la llamada entrante o realizar una nueva: pulse 2 
- Pasar de una llamada retenida a otra: pulse 2 
- Retomar una llamada retenida y colgar la nueva: pulse 1 

3. Desvío de Llamadas

Cuando quiera desviar una llamada de su móvil Vodafone a otro teléfono, lo que necesita es **activar el desvío sobre su teléfono móvil**. Esto lo puede hacer de dos formas diferentes. Y en ambos casos, si quiere desviar la llamada a un número fuera de su VPN, no olvide marcar primero el 0.

1. Desde el menú de su teléfono móvil Vodafone.
2. Utilizando unos códigos estándar que debe marcar en su teléfono. Según el tipo de desvío que quiera realizar, tiene que marcar un código distinto.
 - **Desvío incondicional.** Si quiere que todas las llamadas que recibe en su móvil se desvíen a otro teléfono, marque:

Activar:

En la VPN pulse   21  número extensión  

Fuera de la VPN pulse   21  0 + número largo  

Desactivar:

Pulse   21  

- **Desvío si está ocupado.** Las llamadas que reciba en su móvil mientras está hablando puede desviarlas a otro teléfono. En este caso tiene que marcar:

Activar:

En la VPN pulse * * 67 * número extensión # 

Fuera de la VPN pulse * * 67 * 0 + número largo # 

Desactivar:

Pulse # # 67 # 

- **Desvío si está ilocalizable.** Cuando su móvil se encuentre apagado o fuera de cobertura puede desviar las llamadas a otro teléfono marcando:

Activar:

En la VPN pulse * * 62 * número extensión # 

Fuera de la VPN pulse * * 62 * 0 + número largo # 

Desactivar:

Pulse # # 62 # 

- **Desvío si no contesta.** Cuando no pueda o no quiera atender una llamada y prefiera desviarla a otro teléfono tiene que marcar:

Activar:

En la VPN pulse * * 61 * número extensión # 

Fuera de la VPN pulse * * 61 * 0 + número largo # 

Desactivar:

Pulse # # 61 # 

- **Desvío del número fijo al contestador.** Permite activar el desvío directo al contestador de las llamadas recibidas en el número fijo, de manera que en vez de recibirlas en el móvil, se dirigirán directamente al contestador.

Esta opción solo está disponible si ha contratado la opción Vodafone Fijo.

Activar:

Pulse * 184 * número teléfono fijo # 

Desactivar:

Pulse # 184 # número teléfono fijo # 

4. Multiconferencia

Si está interesado en realizar una **Multiconferencia** y ya tiene activado el servicio, siga los siguientes pasos:

- Cuando tenga una llamada en curso, y quiera retenerla para incorporar una nueva, marque: **2**  **Número teléfono que desea incorporar** 
- Para llamar a un segundo interlocutor y hablar los tres, debe marcar **3** 
- Si desea ampliar la Multiconferencia, marque **2** 
- Los interlocutores pueden seguir hablando mientras que quien inicia la Multiconferencia **introduce a un nuevo interlocutor** marcando **3** 

Si usted inicia la Multiconferencia puede mantener una conversación privada con uno de los participantes, mientras el resto continúa con la conversación, para ello deberá marcar **2 X**  (la X indica el número de orden correspondiente a la llamada del interlocutor con quien se desea establecer la conversación privada).

Si desea colgar a uno de los participantes, solo tiene que marcar **1 X**  (la X indica el número de orden correspondiente a la llamada efectuada).

- Para concluir la Multiconferencia, la persona que la inicia debe colgar la llamada como cualquier otra.

5. Transferencia de Llamada

Una vez que tiene activado el **Servicio Transferencia de Llamada**, ya podrá utilizarlo. Para ello solo tiene que realizar los siguientes pasos:

1. Cuando quiera realizar una Transferencia, tiene que realizar o recibir la llamada de uno de los participantes.
2. Una vez atienda la llamada, la retiene pulsando **2** 
3. A continuación, llame al segundo participante.
4. Una vez que atiende esa llamada, la transfiere hacia el primer participante, pulsando **4** 

Cuando se ha realizado la transferencia, el convocante queda libre para seguir gestionando otras llamadas.

6. Contestador

El desvío al **Contestador** viene activado por defecto a todos los nuevos clientes, pero tenemos la opción de Activar o Desactivar el Servicio.

Activar:

* 147 # 

Resto de opciones:

- Contestar a los 30" * 147 * 30 # 
- Apagado, fuera de cobertura o no contesta en 15" * 147 * 1 # 
- Desvío incondicional * 147 * 2 # 
- Desactivación del contestador # 147 # 

7. Llamadas Perdidas

Consiste en el envío de un SMS con el detalle de la **Llamada Perdida** que ha recibido mientras su móvil se encontraba comunicando, apagado o fuera de cobertura.

Activar:

* 204 # 

8. Dicta SMS

Un nuevo y exclusivo servicio de Vodafone que convierte en texto sus mensajes de voz y que tiene dos modalidades:

- **Dicta SMS Automático.** Cuando le llame un teléfono Vodafone y no conteste o tenga apagado su móvil, pueden dejarle un mensaje de voz que usted recibirá por SMS cuando su teléfono vuelva a estar disponible. Activación: *203*1#
- **Dicta SMS 115.** Cuando quiera dejar un mensaje de voz y que su destinatario lo reciba por SMS, tiene que marcar en la llamada: **115 y el número de destino***.

Este servicio es gratuito y, en ambos casos, paga la persona que realiza la llamada según su Plan de Precios.

* Teléfono de cualquier operador que pueda recibir un SMS en su teléfono.

9. Ocultación de Llamada

Este servicio le permite ocultar su número de teléfono para que no aparezca en la pantalla el teléfono que está llamando.

Darse de alta en este servicio es muy sencillo. Solo tiene que introducir en su móvil uno de los siguientes códigos según el tipo de ocultación que quiera realizar:

- **Identificar el número de teléfono.** En todas las llamadas estará oculto su número por defecto y para permitir la visualización deberá marcar:

*** 31 # número destino** 

- **Ocultar el número de teléfono.** En todas las llamadas estará visible su número por defecto y para realizar la ocultación deberá marcar:

31 # número destino 

10. Acceso Directo de Servicios Oficina Vodafone

En las teclas programables, también podemos fijar un acceso directo a diferentes funciones como:

- **Retención de llamada.** Solo tiene que introducir el número 2 en cualquiera de las teclas programables. 2 
- **Multiconferencia.** Solo tiene que introducir el número 3 en cualquiera de las teclas programables. 3 
- **Transferencia de llamada.** Solo tiene que introducir el número 4 en cualquiera de las teclas programables. 4 
- **Activación de Grupo de Extensiones, Operadora Oficina Vodafone, Cola de Llamadas.** Basta con introducir la secuencia * 233 # en cualquiera de las teclas programables.
- **Desactivación de Grupo de Extensiones, Operadora Oficina Vodafone, Cola de Llamadas.** Solo tiene que introducir la secuencia # 233 # en cualquiera de las teclas programables.
- **Activar presentación de número Cabecera.** Introduzca la secuencia * 224 # en cualquiera de las teclas programables.
- **Desactivar presentación de número Cabecera.** Marque la secuencia # 224 # en cualquiera de las teclas programables.

11. Servicios de Asistencia

Vodafone le ofrece una serie de servicios que le pueden asistir en el momento que lo necesite:

- **121, Vodafone Asistencia.** Donde podrá solicitar cualquier tipo de servicio desde reservar un billete a requerir cualquier tipo de información como la dirección de un restaurante.
- **Guía telefónica 11855 de Vodafone.** Para obtener información sobre números de teléfonos de particulares y de empresas.
- **Servicio de Información 141.** Es un servicio de información que se actualiza de forma constante, permitiéndole disponer de las últimas noticias en tiempo real a través de su teléfono móvil Vodafone.
- **171, Servicio Despertador de Vodafone.** Este servicio gratuito de Vodafone le ofrece un Servicio de Despertador y permite programarlo con 24 h de antelación.
- **Fecha y Hora Local.** Conozca al instante la fecha y la hora local de cualquier país del mundo de forma gratuita.
- **Conversor de Euros.** Servicio gratuito que le permite conocer en cualquier momento el valor de pesetas en euros, o a la inversa, de forma sencilla.

Compromiso Vodafone Empresas: La mejor respuesta

Nosotros nos ocupamos de sus comunicaciones para que usted pueda centrarse en su negocio



vodafone