

Acerca de las llamadas internacionales

• • •

Definir las soluciones de telefonía internacional

Acceso Directo (DA)/Conexión a nivel mundial (WWC)

Proceso de marcación en dos pasos:



at&t

La persona que llama debe marcar el código de acceso directo AT&T del país o de las regiones de origen.



Se pasa a la persona que llama con un operador o se le pone un mensaje pregrabado, luego, la persona que llama deberá marcar el número de la línea directa.



La persona que llama escucha un saludo pregrabado en su idioma en el que se le explica el objeto de la línea y se le pide que espere a que se le atienda.



Un intérprete, que ya está al teléfono con nuestro Especialista de comunicación, saluda a la persona que llama en el idioma seleccionado.

Servicio internacional gratuito (ITFS)

Servicio de entrada global (GIS)

Proceso de marcación en un paso:



La persona que llama debe marcar el número ITFS o GIS, que tiene el formato de un número local gratuito.



La persona que llama escucha un saludo pregrabado en su idioma en el que se le explica el objeto de la línea y se le pide que espere a que se le atienda.



Un intérprete, que ya está al teléfono con nuestro Especialista de comunicación, saluda a la persona que llama en el idioma seleccionado.

Requisitos de telefonía internacional

- ▶ Líneas de negocios (método de prueba recomendado)
 - El plan contratado para el teléfono de empresa debe estar habilitado para marcación internacional
 - El teléfono de empresa debe permitir las secuencias de números que se deseen marcar
 - Si utiliza VOP, asegúrese de configurarlo para que la llamada sea tratada como llamada saliente desde el país de origen
- ▶ Teléfono fijo/Teléfono móvil
 - Nuestro proveedor de telefonía proporciona conectividad para móviles. Compete al proveedor de telefonía móvil en cuestión permitir que las llamadas se transfieran a nuestro proveedor.
 - El plan contratado para el teléfono fijo/teléfono móvil debe permitir marcación internacional
 - Confirmar con el proveedor que se pueden realizar llamadas a la plataforma AT&T

Ejemplo de llamada internacional

El empleado llama a la línea directa



Teléfono de empresa



Desde la línea de negocios, marca para línea externa
(requiere marcación internacional)



Se pasa la llamada
a través del proveedor
de telefonía local



Se pasa la llamada través
de un socio dentro del
país con el que AT&T
tenga un acuerdo



Se pasa la
llamada a AT&T



Se conecta a la persona
que llama con el Sistema
Global NAVEX

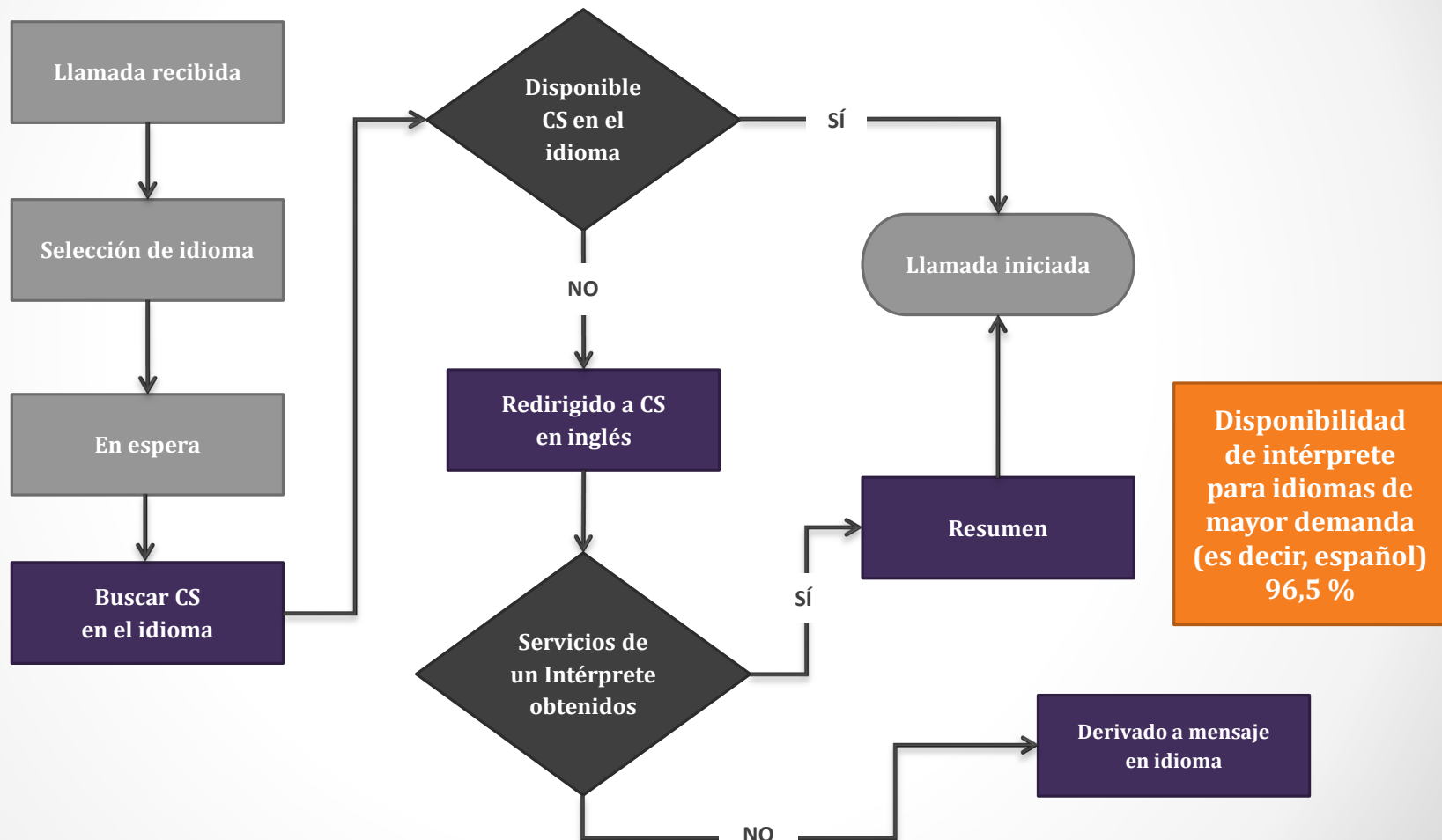


La persona que llama oirá
mensajes pregrabados de
atención automática
y selección de idioma



Según el idioma, se pasará
a la persona que llama con un
Especialista en comunicación
interno que hable dicho idioma
o se contactará con un intérprete
para una llamada a tres bandas

Proceso de llamada en un idioma distinto del inglés



Ejemplos de avisos de telefonía en distintas webs

Ejemplo 1:

¿Qué debo hacer si el número de teléfono no funciona?

Si el número de teléfono indicado para su ubicación no funciona, envíe un informe a través de este portal de internet. Indique en el informe que el número de teléfono no funcionó y lo investigaremos inmediatamente.

Ejemplo 2:

Conectividad de la línea directa y aviso de disponibilidad del intérprete:

- Debido a restricciones del proveedor local de telefonía, podría no ser posible realizar informes por teléfono en su área. Si tiene problemas para conectarse por teléfono, por favor envíe su informe a través de internet.
- En ciertos idiomas puede haber tiempos de espera prolongados. Si no se pueden obtener los servicios de intérprete, tendrá la opción de informar de su problema en inglés.

Ejemplo 3:

Instrucciones de marcación internacional adicionales:

- Es necesario un plan de llamadas internacionales en el teléfono que se esté utilizando para contactar con la línea directa.
- Según los distintos proveedores de telefonía y/o regionales hay países con múltiples opciones de marcación. Recomendamos que intente todas las opciones telefónicas o que comunique su problema por internet.