

## OPCIONES ADICIONALES INCLUIDAS EN EL SERVICIO DE TELEFONIA IP COFASAT

La telefonía IP Cofasat le brinda de manera gratuita servicios de valor agregado en comparación con las compañías de telefonía convencional las que solo tienen algunos de estos servicios muy limitados y con un costo mensual.

Además el panel de control de su cuenta de telefonía Ip le brinda insuperables herramientas y ventajas que ninguna otra compañía de telefonía tradicional puede ofrecer.

Estos servicios están enfocados a cubrir todas sus necesidades de comunicación para su hogar o negocio, y puede hacer uso de ellos aun estando en cualquier parte del mundo.

**Tres a la vez, Sígueme (Forwarding), Control de llamadas perdidas, Transferencia de llamadas, Llamada en espera, Tarjeta telefónica pre pagada (Calling Card), Identificador de llamadas, Llamadas gratuitas entre números virtuales, Bloqueo de llamadas de larga distancia, Movilidad con su cuenta de Volp, Buzón de voz, Números adicionales de llamada entrante (DID), Consulta de tarifa antes de marcar.**

### **TRES A LA VEZ**

Hable con 2 personas al mismo tiempo, siguiendo estos pasos:

- 1) Marque el primer número y al contestar pídale que espere.
- 2) Presione el botón flash o el de cambiar, la primera llamada se pondrá en espera y usted escuchará tono de marcado.
- 3) Marque el segundo número y espere a que le contesten.
- 4) Cuando le hayan contestado, presione el botón de flash y listo estará hablando con las dos personas al mismo tiempo.

### **CALL FORWARDING (Función Sígueme o Reenvío de llamadas)**

A esta función también se le conoce como sígueme o reenvío de llamadas y puede tener diferentes aplicaciones

- A) **No molestar**, si no estaremos disponibles o no deseamos ser molestados podemos desviar la llamada a otro teléfono o directamente al buzón de voz
- B) **Sígueme** Si necesitamos contestar en otro número ya sea en la casa, la oficina, el celular, o hacer el desvío a un número internacional, porque salimos constantemente (aplica tarifas a celular y larga distancia).
- C) **Multi Ring** Si contamos con personal de trabajo para contestar llamadas y deseamos que conteste el primero que este desocupado.

Para cualquiera que sea la aplicación que usted quiera dar a esta función el procedimiento para configurarlo es el mismo:

- 1) Abra su panel de control en la página de <http://telefonía.cofasat.com> haga clic en login cliente y anote su número de cuenta y contraseña, una vez dentro seleccione la opción **Forwarding**.

- 2) En cada uno de los pasos que le presenta seleccione el o los números de teléfono a los que desea desviar las llamadas.
- 3) Elija si quiere que suenen al mismo tiempo y la llamada entrara al primero que conteste; o que suene uno a la vez hasta que sea contestada. Para aplicar el **multi ring** elija que suenen al mismo tiempo.
- 4) En cualquier caso si la llamada no pudo ser contestada por nadie entonces entrará al buzón de voz
- 5) Este servicio esta incluido para todos los planes sin costo adicional, y se aplica la tarifa que corresponda si la llamada es contestada en celular o en larga distancia.

Consulte su **Guía de Uso de Cuenta Volp** en la sección **3.- Forwarding**, para más información.

## **LLAMADAS PERDIDAS**

Puede marcar \*69 desde su aparato telefónico, para recuperar el o los números de sus llamadas perdidas.

Puede obtener un historial completo de sus llamadas perdidas consultando el panel de su cuenta de Volp en la página de COFASAT: <http://telefonía.cofasat.com>

- 1) En la esquina superior derecha haga clic en Login Cliente.
- 2) Anote su número de cuenta y contraseña y presione Enter.
- 3) En la segunda fila de las pestañas horizontales pulse **Missed Calls**, y obtendrá un historial detallada de sus llamadas perdidas.

## **TRANSFERENCIA DE LLAMADAS**

Si contesta una llamada o se encuentra en una y necesita transferirla a otra persona, puede hacerlo de dos formas:

A. Transferencia directa, sin anunciarle a la persona que va a recibir una llamada transferida.

- 1) A la llamada que tiene en curso pídale que espere y presione el botón de flash o hold
- 2) Al escuchar el tono marque \*98 y luego marque el numero a quien le va a enviar la llamada.
- 3) La llamada quedara enlazada y ahora solo cuelgue

B. Transferir avisando a la persona que se le hará una transferencia de llamada

- 1) A la llamada que tiene en curso pídale que espere y presione el botón de flash o hold
- 2) Al escuchar el tono marque \*99 y luego marque el numero a quien le va a enviar la llamada.
- 3) Cuando le hayan contestado avísele a la persona que le será transferida una llamada.
- 4) Presione el botón flash para enlazar ambas llamadas y cuelgue.

Usted puede transferir llamadas a números locales, de larga distancia o celulares, con la marcación que corresponde para telefonía de Volp, según su plan o el crédito en su cuenta.

## **LLAMADA EN ESPERA**

Si se encuentra en una llamada y otra mas esta tratando de entrar, usted escuchara un tono intermitente de llamada en espera.

- 1) Si decide contestar entonces pida a la primera llamada que espere y presione el botón de flash o hold (según el modelo de teléfono) para contestar la llamada entrante.
- 2) Presione flash o hold para cambiar de una llamada a otra.
- 3) Solo podrá hablar con uno a la vez, las llamadas no se podrán escuchar entre si.
- 4) Si decide no contestar la llamada en espera será enviada al buzón de voz.
- 5) Si tiene habilitada la función de **Call Forwarding** o sígueme, la llama será enviada a los números que dio de alta en las opciones de **Step1 y Step2 de Forwarding** en el panel de control de su cuenta.

## **CALLING CARD (Tarjeta telefónica pre pagada)**

El servicio **Calling Card** o **tarjeta telefónica pre pagada** es muy útil pues nos da la ventaja de usar nuestra cuenta de telefonía Ip para hacer llamadas, donde quiera que estemos, en cualquier parte del mundo o sino contamos con internet o computadora cerca y podemos usar cualquier línea telefónica convencional o nuestro teléfono celular, solo hay que marcar un número de acceso según la ciudad o lugar donde nos encontremos.

### A) Usando un PIN o contraseña

- 1) Entre al panel de control de su cuenta de Volp y seleccione del lado izquierdo la opción de **Calling Card Set up**
- 2) Use su número virtual y agregue 5 números de su elección para crear una contraseña de 12 dígitos que será su PIN.
- 3) Descuelgue el teléfono y marque el número de acceso que corresponda al lugar en que se encuentra. Identifique el número que corresponde a cada ciudad en la tabla que esta en la misma sección de **Calling Card Set up** en la parte de abajo.
- 4) Después de marcar el número de acceso digite el PIN que dio de alta y enseguida marque el número al que desea hablar.

### B) **CALLING CARD PINLESS** Sin marcar Pin o Contraseña.

- 1) Si usa con frecuencia la línea telefónica de su oficina, celular o casa, puede dar de alta esos números en el servicio de **Calling Card** para que el sistema los identifique y ya no tenga necesidad de marcar su PIN o Contraseña.
- 2) Puede dar de alta cuantos números necesite incluyendo celular y números de larga distancia (se aplica la tarifa que corresponda).
- 3) Marque el número de acceso al servicio de **Calling Card** que corresponda a la ciudad donde se encuentra, usando la línea telefónica que dio de alta (de la casa, oficina, celular, etc.) y ya no tendrá que usar su PIN pues el sistema identifica el número de donde marca.
- 4) Por ultimo solo marque el número al que desea llamar.

**NOTA:** Para usar este servicio necesita tener crédito cargado en su plan de Pre Pago o plan por Minutos, en el caso del plan Ilimitado debe agregar crédito a su cuenta para poder utilizarlo.

### **Calling Card tiene un cargo de \$0.05 USD por minuto**

Para mas información acerca del uso del la **Calling Card o Tarjeta Telefónica Pre pagada** consulte su **Guía de Uso de Cuenta Volp**, en la sección 14.

### **IDENTIFICADOR DE LLAMADAS**

Le permite saber quien le llama antes de contestar, para usar esta aplicación necesita un aparato telefónico con pantalla y la función de identificador, que también le sirve con LLAMADA EN ESPERA, mostrándole el numero de la 2ª llamada entrante.

Esta función puede variar según el modelo del aparato telefónico, le recomendamos que lea las instrucciones del equipo que haya adquirido.

### **LLAMADAS GRATUITAS ENTRE NUMERO VIRTUALES**

Solo entre usuarios de telefonía Ip de COFASAT se pueden realizar llamadas gratuitas las veces y el tiempo que desee, incluso en cualquier parte del mundo donde se encuentre usted o sus conocidos. Solo marque el número virtual de la otra persona; recuerde que su número de cuenta es también su número virtual.

Si cuenta con un Plan Prepago puede contratar más números virtuales, adicionales a su misma cuenta y configurarlos en distintos dispositivos para que los puedan usar las personas que usted desee.

Las llamadas que realice entre sus números virtuales serán gratuitas y el crédito que usted abone en su Plan Prepago para hacer llamadas se podrá compartir entre los números virtuales contratados en su misma cuenta

Cada número virtual que contrate adicional a su cuenta no le genera una renta mensual extra, solo un pago único por activación.

### **BLOQUEO DE LLAMADAS INTERNACIONALES**

Si necesita restringir el uso de su telefonía Ip en llamadas Internacionales a Estados Unidos y Canadá, para tener un mejor control del crédito o minutos en su cuenta, puede pedir directamente a COFASAT que bloquee la salida de llamadas a ese tipo de números.

Se pueden mantener boqueados el tiempo que usted lo requiera y cuando lo necesite puede solicitar que sean desbloqueados.

Si lo cree conveniente puede contratar un plan de llamadas ilimitadas para Estados Unidos y Canadá, o el resto del mundo.

Para mayores informes por favor póngase en contacto con [soporte@cofasat.com](mailto:soporte@cofasat.com)

## **VIAJE CON SU CUENTA DE TELEFONIA IP**

En cualquier parte donde usted vaya puede usar su cuenta de telefonía Ip, solo necesita una conexión a internet de banda ancha.

En su computadora portátil puede descargar un programa “Softphone” y utilizar un micrófono y audífonos o si lo prefiere una diadema.

También puede llevar consigo un adaptador telefónico (Volp) que se conecta al modem que provee el internet.

Recuerde que en los planes ilimitados no se pueden configurar 2 equipos al mismo tiempo, tiene que esperar a que expire el registro del primero y tarda una hora aproximadamente en renovarse.

Si al viajar no cuenta con internet, computadora o adaptador telefónico, recuerde que también puede usar su **Tarjeta Telefónica Pre pagada, o CALLING CARD**, y llamar desde cualquier línea telefónica utilizando su cuenta de telefonía Ip.

**NOTA:** Para la configuración de un programa “Sftphone” o de un adaptador de teléfono y asesoría en otros equipos portátiles de telefonía Ip, por favor póngase en contacto con [soporte@cofasat.com](mailto:soporte@cofasat.com)

## **BUZON DE VOZ**

Esta es una herramienta muy importante incluida en su cuenta de telefonía Ip de manera gratuita en todos sus números virtuales o números de llamadas de entrada.

Toda llamada que por cualquier motivo no pueda ser contestada se dirigirá automáticamente a su buzón de voz y el sistema le avisara que tiene un mensaje cuando al descolgar su teléfono le de un tono de marcado intermitente.

Puede escuchar sus mensajes de tres maneras:

- 1) Si al descolgar su aparato telefónico escucha un tono intermitente, el sistema le esta avisando que tiene mensajes sin escuchar en su buzón de voz, entonces marque 8500 y siga las instrucciones que le menciona para escuchar sus mensajes, guardarlos o borrarlos.
- 2) A través de internet, en el panel de su cuenta de Volp del lado izquierdo y debajo de **Voicemail**, aparecerán los botones de esta aplicación que funcionan como los de una contestadora convencional.
- 3) Si no cuenta con internet cerca o esta de viaje puede usar su **Callin Card** marcando un numero de acceso según la ciudad en que se encuentre, después marque su PIN y enseguida su numero y para escuchar sus mensajes marque **8500**.

Para mas información sobre su **Buzón de Voz** consulte su **Guía de Uso de Cuenta Volp** en la sección **13**.

### **NUMEROS DE LLAMADA ENTRANTE (Números DID)**

Usted puede contratar uno o varios números de llamada entrante (DID) de diferentes partes del mundo incluyendo ciudades de México y Estados Unidos, en su misma cuenta de telefonía Ip.

Esta es una ventaja muy importante que le brinda la telefonía Ip ya que si sus clientes y conocidos viven en otra ciudad de México o el mundo usted puede tener números DID de esos lugares, así cuando le llamen no tendrán que marcar una larga distancia, y en el caso de un negocio no tendrá que abrir una oficina en cada lugar.

En el plan Pre Pago puede compartir números DID de su misma cuenta con sus conocidos configurando un equipo para cada.

Consulte su **Guía de Uso de Cuenta Volp**, en la sección **8**.

Para mayores informes, disponibilidad o contratación de números DID póngase en contacto con [soporte@cofasat.com](mailto:soporte@cofasat.com)

### **CONSULTA PREVIA DE TARIFAS (Rates)**

Antes de marcar, usted puede consultar el costo por minuto de la llamada que va a realizar:

- 1) Ingrese a su cuenta de telefonía Ip, en la página de COFASAT <http://telefonía.cofasat.com> en la esquina superior derecha haga clic en Login Cliente, ingrese su numero de cuenta y contraseña.
- 2) En el panel de su cuenta ubique la pestaña de **RATES**, que esta en el extremo derecho, segunda fila de las opciones horizontales.
- 3) Escriba en la casilla el número del que desea conocer la tarifa, incluyendo todos los dígitos que usa en la marcación de telefonía Ip, ya sea a celular o larga distancia.

Consulte su **Guía de Uso de Cuenta Volp** en la sección **12**

### **NO MOLESTAR**

Usted puede decidir si desea contestar sus llamadas o no, con la ventaja de no perder ninguna, ya que puede desviarlas para que sean contestadas en otro número o si lo prefiere puede enviarlas directamente al buzón de voz.

Esta característica la puede configurar en la pestaña de **Forwarding** en el panel de control de su cuenta de Telefonía Ip. Siga los pasos que ahí le indican para desvío de llamadas a otro número o directamente al buzón de voz.

### **MULTIRING (Timbrar en varios Aparatos al mismo tiempo)**

Puede desviar sus llamadas para que suenen en varios teléfonos al mismo tiempo y la llamada entrara al que conteste primero.

Esta función es muy útil si tiene un equipo de trabajo con atención a clientes y necesita que todas las llamadas siempre sean contestadas.

Esta opción la puede configurar en la pestaña de **Forwarding** para desvío de llamadas que está en el panel de control de su cuenta de telefonía Ip, al ingresar los números de teléfono a los que desea desviar sus llamadas, seleccione la opción **Simultaneously** para que suenen al mismo tiempo aunque estén en lugares distintos y llamada entrara al que conteste primero.

### **CONSULTAR PANEL DE CONTROL**

Para ingresar al panel de su cuenta de telefonía Ip:

1. Abra la pagina de COFASAT: <http://telefonía.cofasat.com>
2. En la esquina superior derecha haga clic en Login Cliente
3. En Phone Number escriba su numero de cuenta y en la casilla de abajo su contraseña
4. Aquí encontrara información de su cuenta y otras opciones para configurar algunos servicios que le brinda su telefonía Ip
5. No modifique su contraseña
6. Es muy importante que no intente hacer modificaciones o cambiar alguna configuración sin antes haber leído su **Guía para uso de cuenta Voip**, ya que podría bloquear su línea y quedar inhabilitada.
7. Consultar su panel de control no le genera ningún costo y lo puede hacer las 24 horas los 365 días del año.

Para mayores informes por favor póngase en contacto con [sophorte@cofasat.com](mailto:sophorte@cofasat.com)