



Manual de marcación para el servicio Synertel

Última modificación: 07 de Diciembre de 2007

Llamadas locales, de larga distancia y a celular

Llamadas locales (sólo para usuarios de prepago y con línea local)

Marcar los 7 u 8 dígitos del número destino.

Se cobra por llamada, no por duración.

Para usuarios con más de una línea contratada (ej. Cuernavaca y Toluca), es necesario hacer la marcación con los 10 dígitos del número destino, esto con el fin de identificar la ciudad destino (no puede existir ambigüedad en los modos de marcación).

Esto no aplica para usuarios cuyas líneas tienen una cantidad de dígitos diferentes (ej. Cuernavaca y Monterrey: una tiene 7 dígitos y otra tiene 8)

Llamadas de larga distancia nacional e internacional

Marcar 01 + 10 dígitos para larga distancia nacional.

Marcar 00 + código de país + código de área + número destino para larga distancia internacional.

Todas las llamadas de planes ilimitados deben ser hechas con 00 o 01 para evitar cargos adicionales. Si se tiene un plan ilimitado y se trata de marcar con 7 u 8 dígitos, la llamada se cobrará como llamada local y no entrará en el plan ilimitado.

El cobro se hace por minuto, sin importar la cantidad de llamadas. En planes contratados con línea local, estas llamadas no se cobran como llamadas locales.

Llamadas a celular

044 + 10 dígitos del teléfono destino. El destino debe estar ubicado en la misma ciudad de la cual se contrató una línea local.

045 + 10 dígitos para llamadas a celular fuera de la ciudad donde se contrató la línea local.

Nota: Si no se contrata un servicio de línea local, no podrá marcarse con 044.

Syner IP de México, S.A. de C.V.

Av. Domingo Diez 1589-117 Int. 4. Cuernavaca, Mor., México 62250
Tel. (777) 176-1000 y (55) 5015 0222. Fax (777) 372 2853
ventas@synerip.com

Servicios digitales

Activar redireccionamiento de llamada (sólo para servicios con línea local)

Marque *21 + número a donde enviar la llamada

Tras ingresar el número, escuchará un mensaje que dice “desvío de llamada activado”.

El número a donde se envía la llamada debe estar en el mismo formato que como se marque desde su adaptador telefónico/softphone. Por ejemplo, si se tiene contratada una línea local de Cuernavaca, marcaría 1761000 para un redireccionamiento a un número local de Cuernavaca, pero marcaría 0455512345678 para redireccionarlo a un número celular del DF.

El costo por el redireccionamiento es el mismo que si se hubiera marcado hacia el número enviado. Aplican tarifas por llamada o minuto, según sea el caso.

No olvide que el redireccionamiento seguirá activo hasta que lo cancele.

Desactivar redireccionamiento de llamada

Marque *22

Tras desactivar, escuchará un mensaje que dice “desvío de llamada desactivado”.

Revisar buzón de voz

Marque *86 o *89 (intentar *89 si *86 da problemas)

Desde esta opción se pueden cambiar las grabaciones de bienvenida.

Revisar buzón de voz desde un teléfono distinto

Marque *88 (se deberá proporcionar el número de buzón y la contraseña)

El número de buzón es el mismo que la extensión asignada. (ej, 10001)

Llamada n-partita

Marque *0 a mitad de una llamada para iniciar la conferencia.

El numero con el cual estaba hablando será enviado al cuarto de conferencia y usted tendrá tono de marcar otra vez. Marque a la segunda persona para incluir en la conferencia y repita el *0 tantas veces necesite hasta que haya incluido a las personas que necesita.

Cuando esté agregando a la última persona, en vez de utilizar *0 utilice ** (doble asterisco), para que al mismo tiempo que transfiere la llamada usted también sea transferido.

Si por algún motivo ya están en conferencia las personas que necesita y usted aún no lo está, cuelgue, descuelgue nuevamente y marque *0 (sin estar en una llamada) para que usted ingrese al cuarto de conferencia.

Syner IP de México, S.A. de C.V.

Av. Domingo Diez 1589-117 Int. 4. Cuernavaca, Mor., México 62250
Tel. (777) 176-1000 y (55) 5015 0222. Fax (777) 372 2853
ventas@synerip.com

Hacer prueba de eco

Marque *eco (*326)

Reportar problemas con la última llamada hecha

Marque *97

Revisión de saldo (para clientes con prepago)

Marque *333

Ingresar una nueva tarjeta de saldo

Marque *334 + 10 dígitos de su tarjeta

Syner IP de México, S.A. de C.V.

Av. Domingo Diez 1589-117 Int. 4. Cuernavaca, Mor., México 62250
Tel. (777) 176-1000 y (55) 5015 0222. Fax (777) 372 2853
ventas@synerip.com

Transferencia de llamadas

Transferencia desatendida de llamadas (transferir y colgar)

A mitad de una llamada: # + extensión destino

En la transferencia desatendida, Alicia recibe una llamada de Bob. Alicia marca # + <ext. de Carlos> y pasados unos segundos, Alicia escucha un tono de ocupado. Esto quiere decir que Bob fue transferido hacia Carlos y Alicia ya no participa en la llamada (no tiene manera de recuperar la conversación con Bob).

Esta transferencia es la más rápida y es sólo recomendable cuando estamos seguros de que Carlos va a tomar la llamada o de que el destino está disponible, de lo contrario, perderemos la llamada y Bob tendrá que volver a marcarle a Alicia.

Transferencia atendida de llamadas (transferir, avisar y colgar)

A mitad de una llamada: *2 + extensión destino

En la transferencia atendida, Alicia recibe una llamada de Bob. Alicia marca *2 + <ext. de Carlos> y pasados unos segundos, el sistema empieza a llamarle a Carlos. Cuando Carlos contesta, Alicia le pregunta si desea tomar la llamada de Bob. Si Carlos contesta que si, entonces Alicia cuelga y la llamada ahora es entre Bob y Carlos, quedando Alicia fuera de la misma.

Si por el contrario Carlos decide que no desea tomar la llamada, Carlos le cuelga a Alicia y la llamada continúa entre Alicia y Bob, como lo era en un inicio.

Si cuando Alicia le llama a Carlos, Carlos no contesta y Alicia es mandada al buzón de voz de Carlos, Alicia debe salir del buzón de voz sin colgar para poder hablar con Bob de nueva cuenta

Syner IP de México, S.A. de C.V.

Av. Domingo Diez 1589-117 Int. 4. Cuernavaca, Mor., México 62250
Tel. (777) 176-1000 y (55) 5015 0222. Fax (777) 372 2853
ventas@synerip.com

Llamadas a Syner IP de México, S.A. de C.V.

0140 para soporte técnico

0150 para facturación

0160 para ventas

Syner IP de México, S.A. de C.V.

Av. Domingo Diez 1589-117 Int. 4. Cuernavaca, Mor., México 62250

Tel. (777) 176-1000 y (55) 5015 0222. Fax (777) 372 2853

ventas@synerip.com