

[illegible]

Consulte términos y condiciones en telnor.com/negocio



Bienvenido



Gracias por formar parte del grupo de clientes de **Multilínea Negocio**.

La intención de este manual es proveerle información necesaria para utilizar, de manera fácil y eficiente, su nuevo servicio **Multilínea Negocio**. Con él usted optimizará el uso de sus Líneas **Telnor**, así como la operación de su negocio.

En este manual encontrará la descripción, beneficios, modo de activación y aplicación de cada una de las funcionalidades que ofrece **Multilínea Negocio**.

Índice



1. Qué es **Multilínea Negocio** »Pág. 3
2. Beneficios de **Multilínea Negocio** »Pág. 3
3. Qué es **Red Multilínea** »Pág. 4
4. Beneficios **Red Multilínea** »Pág. 4
5. Guía de inicio »Pág. 5
6. Descripción / activación de funcionalidades »Pág. 7
7. Reporte de fallas »Pág. 21
8. Aclaración de dudas y/o configuración de funcionalidades »Pág. 21
9. Referencia rápida de funcionalidades »Pág. 22
10. Directorio de Multilínea Negocio »Pág. 23

≡ 1. Qué es Multilínea Negocio.

Es como tener un conmutador en sus líneas, sin necesidad de invertir en equipo. Sus funcionalidades le ayudan a ahorrar en sus gastos y brindar mejor atención a sus clientes.

2. Beneficios de Multilínea Negocio.

Ahorro:

- **Comunicación ilimitada.**
Eliminando los cargos de Llamadas Locales al comunicarse marcando 4 dígitos entre las líneas del mismo domicilio.
- Al no tener que invertir en equipo.

Control de gastos:

- **Control de Llamadas a celular y Larga Distancia.**
Permite restringir las llamadas de salida a números celulares, llamadas de Larga Distancia (Nacional, Internacional, Mundial) y números 900 de forma total o bajo códigos.

Mayor productividad:

- **Número de Grupo**
Asigne un solo número a su negocio y atienda las llamadas en la primera línea disponible.
- **Desvío Inteligente.**
Administre y reciba sus llamadas en el número alterno que usted decida por fecha, horario y número de origen.

≡ 3. Qué es Red Multilínea.

Es el servicio complementario a **Multilínea Negocio** que le permite intercomunicar en forma ilimitada a sucursales, clientes o proveedores a través de un Plan Privado de Marcación, sin costo de Llamadas Locales ni de Larga Distancia Nacional sobre las líneas que contraten el servicio.

4. Beneficios de Red Multilínea.

Comunicación ilimitada:

- Entre dos o más sitios Multilínea a través de su Plan Privado de Marcación (4 dígitos).

Ahorro:

- Se eliminan los cargos por Servicio Medido y Larga Distancia Nacional de las llamadas que se realicen con su Plan Privado de Marcación.

Nota:

- **Multilínea Negocio** funciona con cualquier teléfono de tonos.

5. Guía de inicio.

Es muy fácil activar y empezar a utilizar su nuevo servicio **Multilínea Negocio**, realizando los siguientes pasos:

1. Cerciérese que sus teléfonos de tonos estén debidamente conectados.
2. Anote en cada teléfono el número del plan privado (4 dígitos) que se le asignó al dar de alta el servicio. Si por algún motivo no los recuerda llame al 01 800 123 2000 o consulte a su Ejecutivo de Cuenta.



3. Para probar su servicio, realice estos pasos:

3.1 Marque los 4 dígitos desde una de sus líneas a otra para realizar una llamada interna (la llamada no tendrá costo alguno). Una vez contratada **Red Multilínea** podrá realizar la prueba con un número de otra sucursal, ya sea que ésta se encuentre en la misma localidad o en una ciudad distinta.



- 3.2 Para realizar una llamada fuera del sitio descuelgue su línea, Teclee el dígito **9** (nueve) más el número al que quiere llamar.



- 3.3 Para transferencia de Llamadas, una vez que la llamada sea contestada, marque **R** o **FLASH** más el número de 4 dígitos al que desea transferir (o desde su Teléfono Ejecutivo **Multilínea**, marque presionando la tecla **TRANSFER**).





¡Felicidades, acaba de estrenar su servicio **Multilínea Negocio** con sus funcionalidades de Plan Privado de Marcación y Transferencia de Llamada!

4. Busque al final de la presente guía la referencia rápida de funcionalidades para familiarizarse con ellas y/o aclare las dudas con su Ejecutivo de Cuenta.

6. Descripción / Activación de funcionalidades.

• Plan Privado de Marcación (4 dígitos):

Las llamadas que usted realice dentro de su mismo domicilio (en el caso de tener dos o más líneas) no causarán cargo de Servicio Medido. No existe un límite para la cantidad de dichas llamadas.

Para realizar Llamadas Locales ilimitadas entre sus sucursales, clientes o proveedores ubicados en la misma colonia o ciudad, deberá haber contratado **Red Multilínea**, que además le incluye llamadas de Larga Distancia Nacional al marcar de manera abreviada hacia sucursales ubicadas en alguna otra ciudad del interior de la República Mexicana.

Para el cobro de las llamadas a números que no estén dentro del Plan Privado de Marcación, se aplicarán los planes de descuento o los esquemas de tarifas contratados por usted.



Marcación:

1. Descuelgue su línea.
2. Marque de manera directa el número del plan privado (4 dígitos) al que quiere llamar.



• Marcación a Números Fuera del Sitio:

Usted podrá marcar a cualquier número local, Celular, de Larga Distancia, números 800, números 900, etc. (dependiendo de los privilegios de marcación que usted haya establecido para sus líneas) presionando previamente el dígito 9 (nueve).

Marcación:

1. Descuelgue su línea.
2. Marque el dígito 9 (nueve).
3. Marque el número al que quiere llamar.





Ejemplos:

Llamada Local:

9 + número local (7 u 8 dígitos, dependiendo de la marcación local).

Ejemplo: 9+12345678

Llamada a Celular (044):

9 + 044 + clave de ciudad + número Celular.

Ejemplo: 9+044+55+12345678

Llamada a Celular (045):

9 + 045 + clave de ciudad + número Celular.

Ejemplo: 9+045+55+12345678

Llamada de Larga Distancia Nacional:

9 + 01 + clave de ciudad + número de teléfono.

Ejemplo: 9+01+12+34567890

Llamada de Larga Distancia Internacional:

9 + 00 + clave de país + clave de ciudad + número de teléfono.

Ejemplo: 9+00+1+650+1234567

Llamada a 01 900:

9 + número de teléfono 01 900.

Ejemplo: 9+01900+88888888

• Restricción de Llamadas (Larga Distancia Nacional, Internacional, Mundial, 044, 045 y 01 900):

Usted podrá restringir totalmente, por código de acceso o dejar habilitado por línea, llamadas a números Celulares, 01 900 y Larga Distancia Nacional, Internacional y Mundial indistintamente.

• Códigos de Acceso a Llamadas Restringidas:

Desbloquean la funcionalidad de Restricción de Llamadas. Permite a la persona que tiene el código, hacer uso de las facultades que se le proporcionaron para marcar hacia destinos de Larga Distancia Nacional, Internacional o Mundial así como a números Celulares y números 900's.



Marcación:

1. Descuelgue su línea.
2. Marque a un número de Larga Distancia Nacional.
3. De estar bloqueado el uso de Larga Distancia Nacional, se le solicitará ingresar su código de acceso.
4. Marque su código de acceso, 4 dígitos.
5. La llamada se realizará.

• Buzón Premium:

Le permite recibir mensajes de voz cuando su(s) línea(s) se encuentra(n) ocupada(s) o no se contesta una llamada. Al contratar **Multilínea Negocio** se incluye el servicio Buzón **Telnor**; usted tendrá la opción de contratar el Buzón Premium por una renta adicional.

Activación Manual:

1. Descuelgue su línea.
2. Marque *88 desde su teléfono de tonos, usted podrá recuperar todos sus mensajes.



» Activación Automática: (desde su Teléfono Multilínea)

1. Descuelgue su línea.
2. Marque la tecla , usted podrá recuperar todos sus mensajes.

• Transferencia de Llamadas:

Le permite direccionar su número de teléfono a otra línea, fija o móvil. De esta manera, puede recibir sus llamadas aún fuera de su domicilio, en la línea que haya definido como receptora. Siempre que tenga activada la funcionalidad Transferencia de Llamadas, se le enviará un mensaje informativo después de marcar cualquier número de destino informando que la funcionalidad está activa.

Esta funcionalidad no opera para la línea definida como Número de Grupo o Cabecera.

Activación Manual:

Para transferir sus llamadas:

1. Descuelgue su línea.
2. Marque *21*+9+ número de teléfono +#
o marque *21*+ número (4 dígitos) +#.
3. Para desactivar la transferencia usted debe marcar *21*#

Para transferir sus llamadas:

1



Descuelgue.

2



Marque

21+9+ número de teléfono +#

21+ número (4 dígitos) +#

3



Marque

21#



» Activación Automática: (desde su Teléfono Ejecutivo Multilínea)

1. Marque la tecla  de Transferencia de llamadas seguido del número al que desviará la llamada.
2. Marque la tecla  de Transferencia de llamadas para desactivar el desvío.

• Identificador de Llamadas:

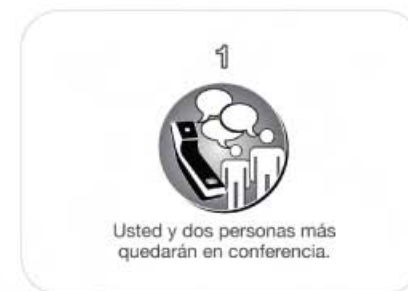
Le permite conocer el número de origen de la llamada entrante antes de contestar.

Activación Manual:

No es necesaria una activación manual.

• Conferencia tripartita:

Le permite mantener conversación con dos personas al mismo tiempo.



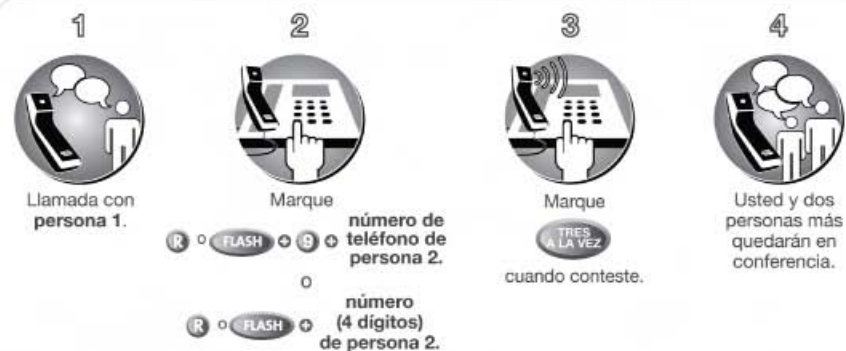
Activación Manual:

1. Llamada establecida con persona 1.
2. Marque  o  +9+ número de teléfono persona 2
o marque  o  + número (4 dígitos) de la persona 2 que desea incluir en la llamada.
3. Marque  o  +3 cuando conteste.
4. Quedarán en conferencia usted y dos personas más.



Activación Automática: (desde su Teléfono Ejecutivo Multilínea)

1. Llamada establecida con persona 1.
2. Marque R o FLASH + 9 + número de teléfono de persona 2 o marque R o FLASH + número (4 dígitos) de la persona 2 que desee incluir en la llamada.
3. Marque tecla **TRES A LA VEZ** cuando conteste.
4. Quedarán en conferencia usted y dos personas más.



Nota: Al teclear R o FLASH se escuchará un tono normal y después de éste, deberá marcar el número al que desea transferir.

• Llamada en espera:

Permite al cliente recibir una segunda llamada mientras ocupa su línea en una primera llamada. Permite al cliente alternar entre ambas llamadas.

Activación Manual:

1. Llamada establecida.
2. Escuchará un sonido intermitente, similar a un beep...beep, indicativo que otra llamada está entrando.
3. Teclee R o FLASH + 2 para tomar la segunda llamada.
4. Teclee R o FLASH + 1 para regresar a la llamada original.



Activación Automática: (desde su Teléfono Ejecutivo Multilínea)

1. Llamada establecida.
2. Escuchará un sonido intermitente, similar a un beep...beep, indicativo que otra llamada está entrando.
3. Marque **TOMAR LLAMADA** para tomar la segunda llamada.
4. Marque **QUELGA Y CAMBIA** para regresar a la llamada original.



Usted tiene la posibilidad de Desactivar o Activar la funcionalidad cuando usted lo desee.

1. Marque la tecla **ON** de Llamada en Espera para Activar la funcionalidad.
2. Marque la tecla **OFF** de Llamada en Espera para Desactivar la funcionalidad (Si usted cuenta con servicio a Internet vía Dial Up [marcación por teléfono] esta funcionalidad deberá permanecer apagada cuando se haga uso del mismo).

• Retención para Transferencia de Llamadas con y sin Consulta:

Le permite a un usuario retener momentáneamente una llamada para así transferirla hacia usted u otra persona (dentro o fuera de su Plan Privado de Marcación), consultándole o no, si desea tomar la llamada.

Activación Manual:

1. Llamada establecida.
2. Teclee **R** o **FLASH**, con esta acción retendrá la llamada.
3. Teclee el número al que transferirá la llamada.

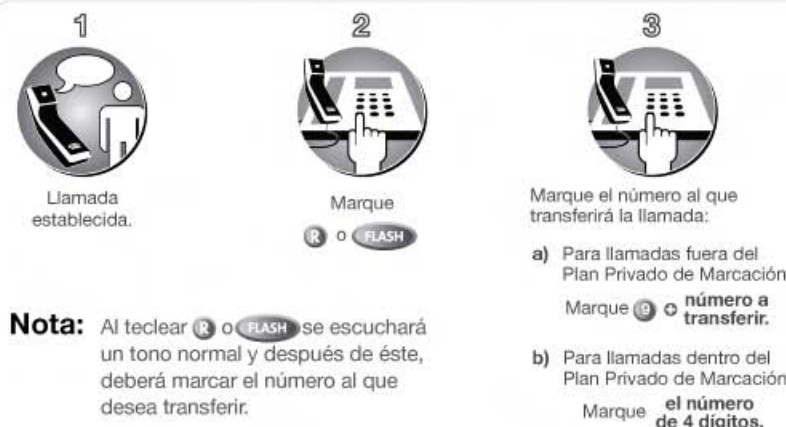
Para llamadas fuera del Plan Privado de Marcación:

- a) Marque **9** + número a transferir.

Para llamadas dentro del Plan Privado de Marcación:

- b) Marque número (4 dígitos)

4. Teclee **R** o **FLASH** + **4** si desea transferir la llamada.
5. Teclee **R** o **FLASH** + **1** si no desea transferir la llamada.



Nota: Al teclear **R** o **FLASH** se escuchará un tono normal y después de éste, deberá marcar el número al que desea transferir.



Activación Automática: (desde su Teléfono Ejecutivo Multilínea)

1. Siga los mismos pasos de la Activación Manual hasta el punto 3. Sustituya los puntos 4 y 5 por los siguientes:
4. Marque **TRANSFER** si desea transferir la llamada.
5. Marque **CUELGA Y CAMBIA** si no desea transferir la llamada.

• Regreso de Llamada (última llamada entrante):

Le permite realizar manualmente una llamada al último número que le marcó.

Activación Manual*:

1. Descuelgue su línea.
2. Teclee *669.
3. Inicia proceso de marcación de última llamada recibida.



Activación Automática: (desde su Teléfono Ejecutivo Multilínea)

1. Descuelgue su línea.
2. Marque la tecla .
3. Inicia proceso de marcación de última llamada recibida.

* Las llamadas que realice con este código de marcación se cobrarán con la tarifa vigente.

• Número de Grupo:

Es un número de teléfono, definido por usted, que agrupa a todas las líneas que forman parte de su sitio y que comparten los beneficios de su Plan Privado de Marcación.

En caso de que el Número de Grupo reciba una llamada y por alguna razón no sea contestada o la línea se encuentre ocupada, se hará la transferencia de dicha llamada, en la secuencia que usted previamente defina, a la segunda línea y así sucesivamente hasta que la llamada sea contestada (máximo 5 números). Si ninguna línea de las definidas en la secuencia de timbrado es contestada, la llamada se depositará en el Buzón de Voz de la línea definida como principal.

Tendrá el beneficio de publicar únicamente este número de teléfono en la Sección Amarilla o en su publicidad.

• Línea Operadora por Sitio, acceso a través del 0 (cero):

Le permite llamar desde cualquier marcación abreviada o línea que forme parte de su sitio (oficina, bodega, tienda, etc.) hacia la línea designada como Operadora (la misma que fue seleccionada como Número de Grupo), marcando únicamente el número 0 (cero).

Para llamadas desde afuera de su sitio, deberá marcarse el número completo (7, 8 ó 10 dígitos) asignado a esta Línea de Operadora. Si usted tiene contratado **Red Multilínea** podrá marcar solamente los 4 dígitos de la extensión asignada.

Marcación:

1. Descuelgue su línea **NO** definida como Operadora.
2. Teclee 0 (cero) de manera directa.
3. La llamada será hecha al número definido como Operadora.



• Desvío Inteligente (por fecha, horario y número de origen):

Dependiendo del número de origen y del horario de la llamada, ésta se puede desviar a un número alterno cualquiera, definido por usted y podrá designar hasta 3 números por fecha, horario y número de origen por línea para el desvío de sus llamadas.



Marcación:

No aplica marcación especial alguna, la funcionalidad aplica para llamadas entrantes. Se configura marcando a Asesor es **Telnor** al 01 800 123 0321.

• Bloqueo de Llamadas Entrantes:

Le permite a usted restringir por sitio, la entrada de llamadas dependiendo del número de origen de éstas. Como máximo habrá 10 (diez) números que se puedan restringir.

Marcación:

No es necesaria una marcación especial, usted configura los números de teléfono de los cuales no requiere recibir llamadas. Llamando a Asesor es **Telnor** al 01 800 123 0321.

• Timbrado Simultáneo:

Esta funcionalidad le permite que una llamada entrante haga timbrar más de una línea a la vez (máximo 3).

Esta funcionalidad no aplica para la línea definida como Número de Grupo o Cabecera.

Marcación:

No es necesaria una marcación especial, usted configura los números de teléfono de su oficina que timbrarán de manera simultánea llamando a Asesor es **Telnor** al 01 800 123 0321.

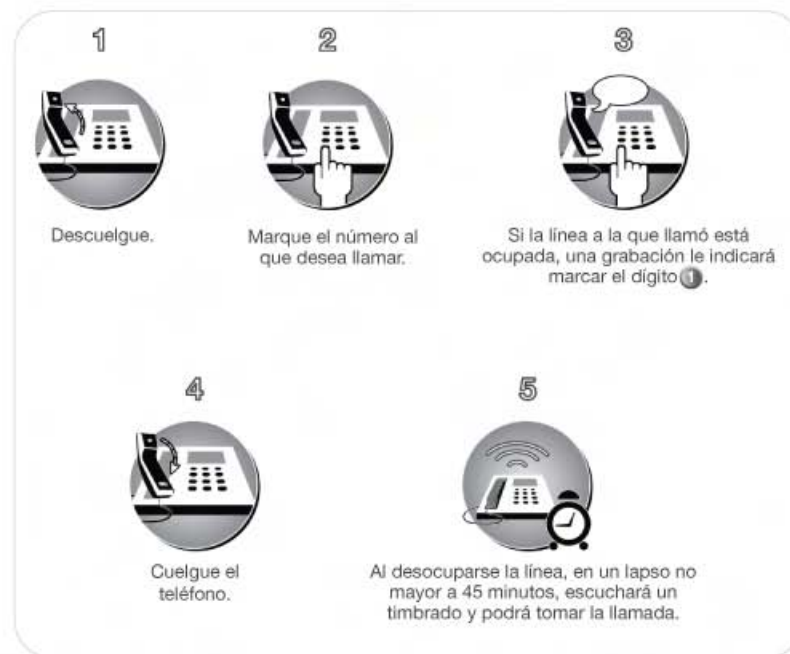
• Remarcado en Ocupado:

Al marcar un número de teléfono y éste se encuentre ocupado, con sólo apretar la tecla **1** (uno) en su aparato telefónico, se le avisará con un timbrado distinto cuando dicha línea se encuentre desocupada y automáticamente se completará la llamada.



Marcación Manual:

1. Descuelgue su línea.
2. Marque el número al que desea llamar.
3. Si la línea del teléfono a la que usted llamó está ocupada, será notificado por una grabación para que proceda a teclear el dígito **1** en su aparato telefónico.
4. Cuelgue el teléfono.
5. Al encontrarse desocupada la línea a la que intentó llamar, en un lapso no mayor a 45 minutos, un timbrado se escuchará y usted podrá tomar la llamada.



- * Remarcado en Ocupado no opera para llamadas a Celular ni para llamadas a líneas de otros operadores locales o de Larga Distancia.
- * Si el número de destino cuenta con Buzón de Voz, la funcionalidad no operará ya que la llamada se transferirá al Buzón de Voz por prioridad.



7. Reporte de fallas

Favor de marcar el 01 800 026 6116.



8. Aclaración de dudas y/o configuración de funcionalidades.

- Marque a Asesor es Telnor, al 01 800 123 2000
- Consulte a su Ejecutivo de Cuenta.



9. Referencia rápida de funcionalidades.

- Plan Privado de Marcación (4 dígitos) » Pág. 8
- Marcación a Números Fuera del Sitio » Pág. 9
- Restricción de Llamadas (Larga Distancia Nacional, Internacional, Mundial, 044, 045 y 01 900) » Pág. 10
- Códigos de Acceso a Llamadas Restringidas » Pág. 10
- Buzón Premium » Pág. 11
- Transferencia de Llamadas » Pág. 11
- Identificador de Llamadas » Pág. 12
- Conferencia Tripartita » Pág. 12
- Llamada en Espera » Pág. 14
- Retención para Transferencia de Llamadas con y sin Consulta » Pág. 15
- Regreso de Llamada (última llamada entrante) » Pág. 16
- Número de Grupo » Pág. 17
- Línea Operadora por Sitio, acceso a través del 0 (cero) » Pág. 17
- Desvío Inteligente » Pág. 18
- Bloqueo de Llamadas Entrantes » Pág. 18
- Timbrado Simultáneo » Pág. 18
- Remarcado en Ocupado » Pág. 18