

Fusión Empresas



Web gestión online
Preguntas frecuentes

Índice de Contenidos

1.	ACCESO	4
1.1.	¿Puedo acceder desde el área privada de movistar.es?	5
1.2.	No soy el usuario habitual del área privada pero en mi empresa soy la persona encargada de configurar Fusión, ¿hay otra forma de acceder al portal?	5
1.3.	He perdido las credenciales para acceder al portal o las tiene otro usuario, ¿cómo puedo conseguirlas?	6
1.4.	¿Se puede personalizar la clave?	6
1.5.	¿Se pueden crear administradores secundarios del portal?	6
1.6.	¿Pueden acceder usuarios para configurar su extensión (presentación, desvíos, buzón...)?	6
2.	CUESTIONES GENERALES	7
2.1.	¿Cómo localizo una numeración en el portal si no conozco la sede a la que está asociada?	8
2.2.	¿Los cambios en el portal se actualizan en mi servicio en tiempo real?	8
3.	EXTENSIONES FIJAS	9
3.1.	¿Cómo puedo localizar una extensión fija concreta?	10
3.2.	¿Qué opciones de presentación tengo para llamadas externas?	10
3.3.	¿Se puede poner como número de presentación un número cabecera de grupo de salto u operadora automática?	10
3.4.	¿Puedo poner un nombre a una extensión fija para que se identifique cuando llame en la pantalla de otros teléfonos fijos?	10
3.5.	He cambiado el nombre a una extensión desde el portal pero no lo veo ni en mi pantalla ni en la de otros teléfonos. ¿Por qué?	10
3.6.	¿Puedo recibir los mensajes del buzón de voz de una extensión en un correo electrónico?	11
4.	AGENDAS	12
4.1.	¿Tiene Fusión una agenda corporativa?	13
4.2.	¿Están integradas las extensiones móviles en la agenda corporativa de Fusión?	13
4.3.	¿Qué es la Agenda de Empresa?	13
4.4.	¿Puedo incluir extensiones cortas y números largos en la Agenda de Empresa?	13
4.5.	¿Puedo integrar las extensiones móviles en la Agenda de Empresa?	13
4.6.	¿Puedo incluir numeraciones externas en la Agenda de Empresa?	13
4.7.	¿Qué tipo de llamadas traduce la Agenda de Empresa?	13
4.8.	¿Es accesible la Agenda de Empresa desde los teléfonos fijos?	13
4.9.	¿Es accesible la Agenda de Empresa desde las extensiones móviles?	13
4.10.	¿Cómo gestiono la Agenda de Empresa?	14
4.11.	¿Puedo importar la Agenda de Empresa desde un fichero?	14

5.	GRUPOS DE SALTO	16
5.1.	¿Qué tipo de extensiones pueden atender las llamadas de un grupo de salto?	17
5.2.	¿Cómo añado una extensión fija a un grupo de salto?	17
5.3.	¿Las extensiones móviles pueden formar parte de grupo de salto?	18
5.4.	¿Cómo poner una locución de bienvenida que escuchen mis clientes cuando llaman a mi empresa?	18
5.5.	¿Qué tipo de formato de audio se soportan en las locuciones?	18
5.6.	¿Cómo enviar las llamadas de mis clientes en otro número fuera del horario de atención habitual?	18
5.7.	¿Puedo configurar en el portal desvíos a distintos números en cada rango horario?	19
6.	OPERADORA AUTOMÁTICA	20
6.1.	Quiero cambiar el funcionamiento de la operadora automática pero cuando localizo el número cabecera al que llaman mis clientes, no veo las opciones de operadora automática.	21
6.2.	¿Dónde se cambia la locución de horario laboral de la operadora automática?	21
6.3.	¿Qué formato de fichero de audio puedo usar para las locuciones?	22
6.4.	¿Puedo cambiar en el portal la configuración del menú de atención de llamadas?	22



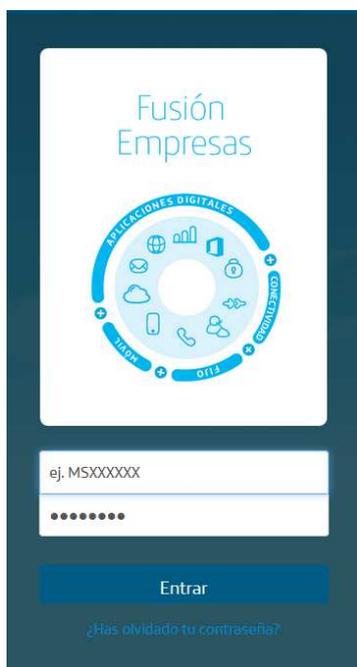
1. ACCESO

1.1. ¿Puedo acceder desde el área privada de movistar.es?

Es posible acceder directamente desde el área privada sin tener que autenticarse de nuevo. Desde el menú superior Gestiones, pestaña Servicios, seleccionar Fusión Empresas



1.2. No soy el usuario habitual del área privada pero en mi empresa soy la persona encargada de configurar Fusión, ¿hay otra forma de acceder al portal?



También se puede acceder desde <https://fusionempresas.movistar.es/>.

Durante la instalación del servicio se envía el usuario y la clave por SMS: MSXXXXXX + clave

1.3. He perdido las credenciales para acceder al portal o las tiene otro usuario, ¿cómo puedo conseguirlas?

Llama al 1489 e indícales la línea móvil donde quieres que te las manden. La clave que enviarán es nueva.

1.4. ¿Se puede personalizar la clave?

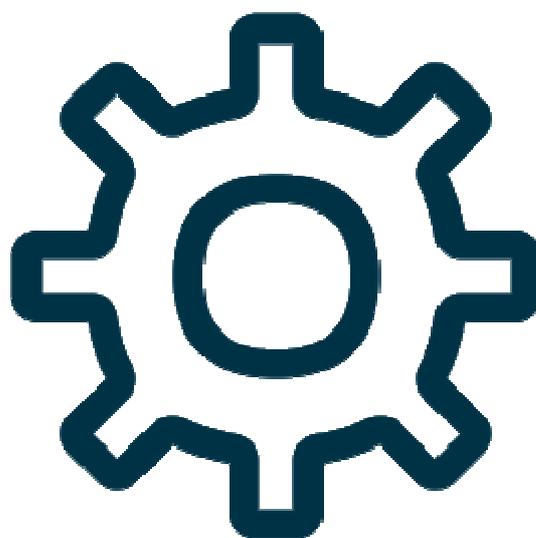
Actualmente no es posible.

1.5. ¿Se pueden crear administradores secundarios del portal?

Actualmente no es posible. Si es necesario que varias personas en la empresa puedan acceder al portal, deben utilizar las mismas credenciales.

1.6. ¿Pueden acceder usuarios para configurar su extensión (presentación, desvíos, buzón....)?

Actualmente no es posible. La mayoría de las cosas se pueden hacer mediante el teclado del teléfono o códigos, pero no tienen acceso al portal.



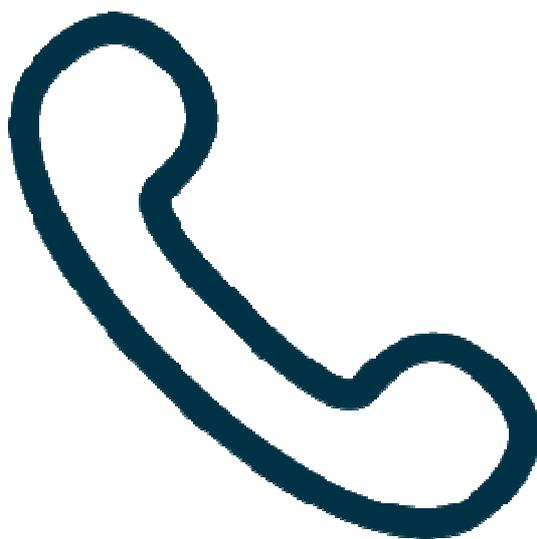
2. CUESTIONES GENERALES

2.1. ¿Cómo localizo una numeración en el portal si no conozco la sede a la que está asociada?

Si tu Fusión Empresas tiene muchas sedes o muchas extensiones, puedes utilizar este buscador para localizar una concreta:

2.2 ¿Los cambios en el portal se actualizan en mi servicio en tiempo real?

- Los cambios que realices en la configuración de tus extensiones fijas, grupos de salto u operadora automática **SÍ** se actualizan en el servicio en tiempo real cuando pulsas el botón *Guardar* o *Aceptar*.
- Los cambios realizados en la conectividad **NO** se actualizan en tiempo real. Es necesario esperar a que el router se reinicie y cargue la nueva configuración, lo que puede llevar varios minutos.



3. EXTENSIONES FIJAS

3.1. ¿Cómo puedo localizar una extensión fija concreta?

Las extensiones están asignadas a una sede. Seleccionando la sede, se muestra el listado de extensiones. Si tienes muchas sedes y no conoces dónde está la extensión, introduce su número público o número corto en el cuadro de búsqueda.

Introducir una extensión fija

3.2. ¿Qué opciones de presentación tengo para llamadas externas?

Para las llamadas a fijos y móviles externos, se puede presentar el número propio (por defecto) o cualquier numeración fija de la sede o de la provincia. Las opciones disponibles se mostrarán en el desplegable.

3.3. ¿Se puede poner como número de presentación un número cabecera de grupo de salto u operadora automática?

Sí, es posible seleccionar una numeración cabecera de esa sede para las llamadas externas y las llamadas devueltas sean atendidas por una operadora o un grupo de extensiones.

3.4. ¿Puedo poner un nombre a una extensión fija para que se identifique cuando llame en la pantalla de otros teléfonos fijos?

En el portal se puede poner una identificación para cada extensión fija en los campos nombre y apellidos. Se recomienda poner en alguno de los campos la extensión. Ejemplo:

General **Buzón** Desvíos Servicios de valor añadido Multiconf.

Extensión:

Nº Público:

Nombre:

Apellidos:

Perfil:

Nº Presentación:

3.5. He cambiado el nombre a una extensión desde el portal pero no lo veo ni en mi pantalla ni en la de otros teléfonos. ¿Por qué?

Si el fabricante de los teléfonos de Fusión que tiene es Unify, el cambio en las pantallas del teléfono propio y del resto se verá reflejado inmediatamente. Si los

teléfonos son del fabricante Mitel, hay que reiniciarlos todos para que se muestre el nuevo nombre (es posible hacerlo desde el menú de cada teléfono, accesible desde la tecla de Ajustes).

3.6. ¿Puedo recibir los mensajes del buzón de voz de una extensión en un correo electrónico?

Sí, en la configuración de la extensión, en la pestaña "Buzón" se puede asignar una cuenta de correo y pulsar el botón *Modificar correo*. A partir de ese momento, el audio del buzón de voz se recibirá en ficheros .wav.

Modificar Extensión: 2001 - 2001 ×

General Buzón Desvíos CCUU Multiconf. Listín

Nuevo PIN de buzón:

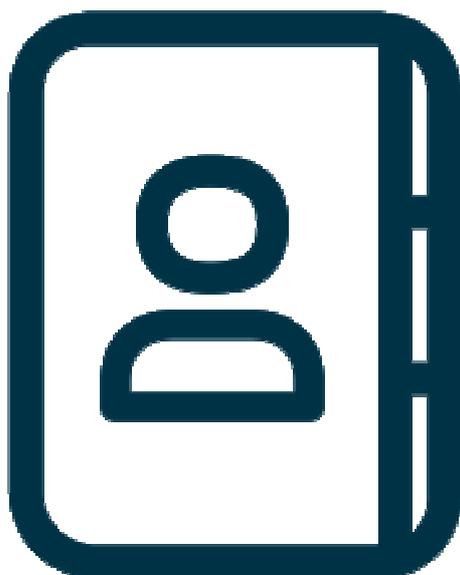
Confirmar PIN de buzón:

Modificar PIN de buzón

Correo electrónico:

Modificar correo

Cancelar



4. AGENDAS

4.1. ¿Tiene Fusión una agenda corporativa?

Por defecto, Fusión Empresas tiene una agenda corporativa que contiene todas las extensiones fijas integradas en el servicio de todas las sedes, y el nombre que les haya asignado en el portal de gestión. Esto permite que en llamadas entre fijos se presente ese nombre.

4.2. ¿Están integradas las extensiones móviles en la agenda corporativa de Fusión?

No, esta agenda no tiene integradas las extensiones móviles, por lo que las llamadas entre fijos y móviles presentan la numeración corta pero no permiten mostrar un nombre.

4.3. ¿Qué es la Agenda de Empresa?

Es una agenda en red y es común a todas las sedes integradas en Fusión.

4.4. ¿Puedo incluir extensiones cortas y números largos en la Agenda de Empresa?

Esta agenda puede contener cualquier tipo de numeración interna o externa, pública o extensión corta, y permitirá que los números incluidos en dicha agenda se traduzcan al nombre cuando llamen a las extensiones fijas.

4.5. ¿Puedo integrar las extensiones móviles en la Agenda de Empresa?

Sí, se añadirá un nombre y la extensión móvil, y permitirá que cuando los móviles llamen a los fijos, se muestre el nombre asociado en la agenda.

4.6. ¿Puedo incluir numeraciones externas en la Agenda de Empresa?

Sí, en esta agenda pueden incluirse todo tipo de numeraciones.

4.7. ¿Qué tipo de llamadas traduce la Agenda de Empresa?

Las llamadas originadas en un contacto incluido en la agenda con destino una extensión fija, se traducirá al nombre asociado y se mostrará en la pantalla del teléfono.

4.8. ¿Es accesible la Agenda de Empresa desde los teléfonos fijos?

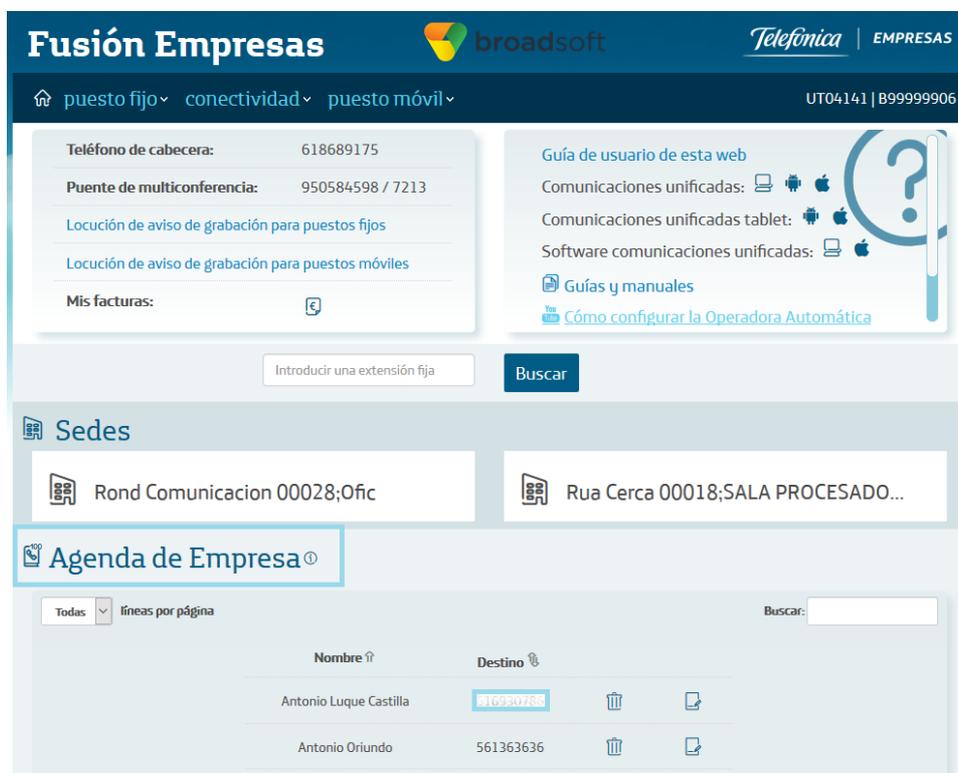
Sí, la Agenda de Empresa es accesible desde el teclado de los fijos.

4.9. ¿Es accesible la Agenda de Empresa desde las extensiones móviles?

Los teléfonos móviles podrán acceder a esta agenda si tienen instalada la aplicación de Comunicaciones Unificadas.

4.10. ¿Cómo gestiono la Agenda de Empresa?

Cuando se entra en el portal, se sitúa bajo el listado de las sedes, donde puedo añadir o borrar entradas a la agenda.



4.11. ¿Puedo importar la Agenda de Empresa desde un fichero?

Sí, hay que acceder a la web avanzada del portal. Desde cualquier sede, seleccionar "Configuración Avanzada", enlace situado al final del listado de extensiones fijas:

Extensiones de Puesto Fijo

Ext. ↑	Nº Presen. ↗	Desvíos	Servicios adicionales				Multiconf.
			CCUU	Recep.	Grab.	Infor.	
No hay datos disponibles							
Configuración avanzada							
Acceder a la web de Grabación							
Acceder a la web de Informe de Llamadas							

Menú "Utilidades", opción *Listín Telefónico de Empresa*

GRUPO

- PERFIL
- RECURSOS
- SERVICIOS
- CALL CENTER
- MULTICONFERENCIA
- UTILIDADES**

UTILIDADES

BÁSICO

[BroadWorks Anywhere Número de Búsqueda](#)
Verificar si el número es usado como localización de BroadWorks Anywhere en el grupo.

[Listín Telefónico de Empresa](#)
MFE: Muestra o modifica listas de contactos comunes a toda la empresa. IIPR: Muestra o modifica listas de contactos comunes a la sede.

[Directorios de Empresa Personalizados](#)
Definir Directorios de Empresa Personalizados que contienen un subconjunto de contactos del Directorio de Empresa.

[Gestión de Servicios en Terminal](#)
Especifica los códigos de acceso y prefijos asociados a los servicios de grupo.

[Directorio de Empresa](#)
Muestra la lista del directorio de empresa.

[Reglas de Código de Acceso del Portal de Voz](#)
Define las reglas de código de acceso que deben seguir para crear o modificar los códigos de acceso al Portal de Voz.

Seleccionar el enlace *Importar lista de teléfonos*:

GRUPO MS383258 MS383258 [SALIR](#)

- PERFIL
- RECURSOS
- SERVICIOS
- CALL CENTER
- MULTICONFERENCIA
- UTILIDADES**

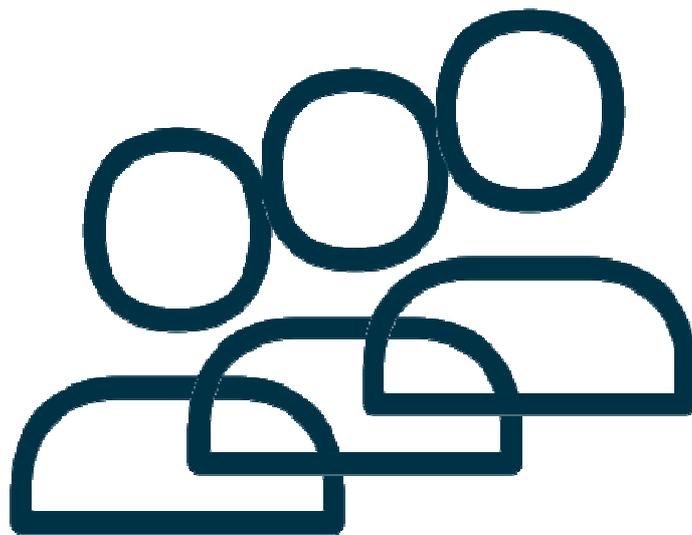
LISTÍN TELEFÓNICO DE EMPRESA

En Movistar Fusión Empresas permite añadir, modificar y eliminar contactos a su agenda de empresa. Se podrá añadir bien de forma individual o bien mediante la carga de un fichero csv. Los contactos de esta agenda estarán visibles para todos los usuarios de la empresa. En Ibercom IP en Red permite añadir, modificar y eliminar contactos a su agenda de sede. Se podrá añadir bien de forma individual o bien mediante la carga de un fichero csv. Los contactos de esta agenda estarán visibles para todos los usuarios de la sede.

[Importar lista de teléfonos](#)

ELIMINAR	NOMBRE ^	NÚMERO DE TELÉFONO	EDITAR
<input type="checkbox"/>	Antonio Luque Castilla		Editar
<input type="checkbox"/>	Antonio Orundo		Editar
<input type="checkbox"/>	Bertrand Lorenze		Editar

En esta misma página puedes encontrar ayuda sobre el formato del fichero o también en el manual del portal.



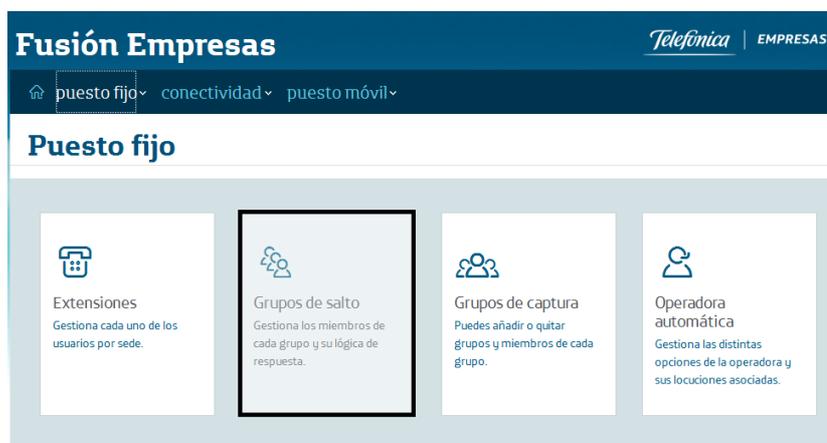
5. GRUPOS DE SALTO

5.1. ¿Qué tipo de extensiones pueden atender las llamadas de un grupo de salto?

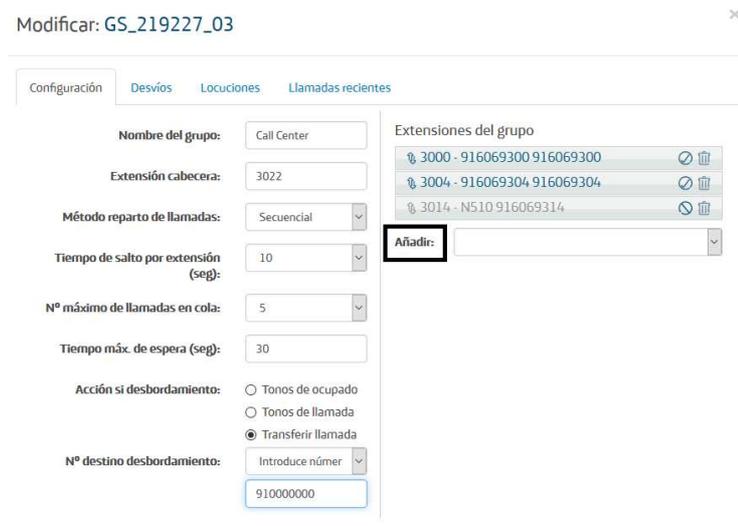
Las extensiones del grupo pueden ser cualquier extensión fija integrada en Fusión Empresas, incluso las de otras sedes.

5.2. ¿Cómo añado una extensión fija a un grupo de salto?

Es necesario conocer el número cabecera del grupo de salto y acceder a su configuración. Puede ser localizado desde el buscador de una extensión o seleccionando la sede a la que pertenece, menú Puesto fijo, submenú Grupos de Salto.



A continuación seleccionar la numeración y editar la configuración. En la primera pestaña, la función Añadir permite mediante desplegable seleccionar las extensiones que pueden formar parte del grupo de salto.



5.3. ¿Las extensiones móviles pueden formar parte de grupo de salto?

También pueden incluirse las extensiones móviles si estas líneas tuviesen el servicio Comunicaciones Unificadas con fijo en el móvil, en cuyo caso se seleccionaría la extensión fija asociada para el grupo desde el desplegable

5.4. ¿Cómo poner una locución de bienvenida que escuchen mis clientes cuando llaman a mi empresa?

Si la atención de llamadas a los clientes se realiza con un grupo de salto, una vez he seleccionado la numeración cabecera y he accedido a su configuración, Desde la pestaña *Locuciones*, activa la locución de *Bienvenida* y *Personalizada*. Podrás subir un fichero con el audio de la locución.

Modificar: GS_219227_03 ×

Configuración **Desvíos** **Locuciones** Llamadas recientes

Bienvenida	<input checked="" type="checkbox"/> Activa	<input checked="" type="checkbox"/> Personalizada	▶ ⏸
De espera en cola	<input checked="" type="checkbox"/> Activa	<input type="checkbox"/> Personalizada	
Música en espera en la cola	<input type="checkbox"/> Activa		
De tiempo de espera estimado en cola	<input type="checkbox"/> Activa	Repetir cada: <input type="text" value="10"/> segundos	
Previa al desbordamiento	<input type="checkbox"/> Activa	<input type="checkbox"/> Personalizada	

5.5. ¿Qué tipo de formato de audio se soportan en las locuciones?

El formato del fichero puede ser .MP3 o .WAV PCM mono a 16KHz

Para grabar fácilmente la locución con el formato .wav válido, configura en la web una extensión para que reciba los mensajes del buzón de voz en un correo y a continuación llama y deja un mensaje en el buzón de voz de esa extensión que sea la locución deseada. Por último, recupera el fichero .wav del buzón de correo y cárgalo como locución personalizada en esta pantalla.

5.6. ¿Cómo enviar las llamadas de mis clientes en otro número fuera del horario de atención habitual?

Utiliza la funcionalidad de desvíos para, por ejemplo, enviar las llamadas a otra extensión fuera del horario laboral de tu empresa. Selecciona la numeración cabecera, accede a su configuración y selecciona la pestaña *Desvíos*.

Crea un desvío Selectivo con un calendario de fuera de horario laboral y selecciona la extensión destino de llamadas. También puede configurarse un número externo. Durante este calendario, no se enviarán las llamadas a las extensiones del grupo, si no al número configurado en el desvío.

Modificar: TLDM - SAT ✕

ⓘ Este grupo tiene desvío de llamadas en determinados tramos horarios, durante los que no transferirá llamadas a los agentes. Para modificarlos accede a la pestaña **Desvíos**.

Configuración **Desvíos** Locuciones

Ⓞ Tipo	Destino	🕒	Horarios			
Selectivo	7000		LMXJ	18:00	23:59	🗑️
			V	15:00	23:59	
			LMXJV	00:00	08:00	

+

5.7. ¿Puedo configurar en el portal desvíos a distintos números en cada rango horario?

No, no es posible hacerlo desde el portal. Si se requiere esa configuración hay que llamar al 1002.



6. OPERADORA AUTOMÁTICA

6.1. Quiero cambiar el funcionamiento de la operadora automática pero cuando localizo el número cabecera al que llaman mis clientes, no veo las opciones de operadora automática.

En ocasiones, la numeración a la que llaman tus clientes o número cabecera de atención de llamadas, tiene un desvío hacia otra numeración que es la que tiene asociada la funcionalidad de operadora automática. Accede a la configuración de la numeración que conoces y mira si tiene algún desvío activado y cuál es el destino.

	Atención clientes 1008	1008	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
			Incondicional		1020				

Dicho destino (en la foto el 1020) es la que tienes que buscar, bien desde el menú de operadora automática:

Operadora Automática

	Nombre ↑	Cabecera ↕	Nº Público ↕	Desvíos	Informe de llamadas
	OpeAuto_212447_1	1020	<input type="text"/>		

6.2. ¿Dónde se cambia la locución de horario laboral de la operadora automática?

La locución de horario laboral (si quiere hablar con administración pulse 1, con ventas pulse 2, etc...) puede modificarse desde el menú de configuración del número cabecera de la operadora automática. Desde la pestaña *Locuciones*, activar la opción *Personalizada* y subir el fichero con el nuevo audio.

Modificar: OpeAuto_123781_54 ×

General	Desvíos	Locuciones	Horario laboral	Vacaciones
		<input checked="" type="radio"/> Locución en horario laboral <input type="checkbox"/> Personalizada		
		<input checked="" type="radio"/> Locución de vacaciones <input checked="" type="checkbox"/> Personalizada	<input type="button" value="▶"/> <input type="button" value="⏸"/>	
		<input checked="" type="radio"/> Locución fuera del horario laboral <input checked="" type="checkbox"/> Personalizada	<input type="button" value="▶"/> <input type="button" value="⏸"/>	

6.3. ¿Qué formato de fichero de audio puedo usar para las locuciones?

El formato del fichero puede ser .MP3 o .WAV PCM mono a 16KHz

Para grabar fácilmente la locución con el formato .wav válido, configura en la web una extensión para que reciba los mensajes del buzón de voz en un correo y a continuación llama y deja un mensaje en el buzón de voz de esa extensión que sea la locución deseada. Por último, recupera el fichero .wav del buzón de correo y cárgalo como locución personalizada en esta pantalla.

6.4. ¿Puedo cambiar en el portal la configuración del menú de atención de llamadas?

No, esta modificación ha de realizarse a través del 1002.