

# Red Inteligente

Enterprise Marketing Products



# Contenido

1. Introducción
2. Red Inteligente Avanzada
3. Red Inteligente Internacional
4. Números Avanzados
5. Servicio OXY

La información contenida en el presente documento es **confidencial** y **comercialmente sensible** y no se revelará a terceros sin el permiso expreso y por escrito de Vodafone España S.A.U.





# 1. Introducción

- 1.1 ¿Qué es Red Inteligente?
- 1.2 Clientes de referencia
- 1.3 Tipos de numeración
- 1.4 Normativa Servicio Atención al Cliente

# 1.1 ¿Qué es Red Inteligente?

## ¿Cuál es el objetivo de los servicios de Red Inteligente?

1. Los servicios de Red Inteligente (90x) tienen el objetivo de facilitar la comunicación entre la empresa y sus clientes, proveedores o personal desplazado mediante la gestión de las llamadas entrantes.
2. Posibilitan que el precio de acceso sea único e independiente del lugar desde donde se realiza la llamada.
3. Incorporar soluciones avanzadas de voz con alto valor añadido.



### **Identidad Corporativa**

Un único número nacional con esquema de tarificación especial.



### **Alta disponibilidad**

Plataforma cloud de alta disponibilidad y redundancia completa.



### **Capacidad ilimitada**

Capacidad de gestión de llamadas entrantes ilimitadas.



### **Eficiencia**

Enrutamiento de llamadas optimizado en función de multitud de parámetros.





## 1.2 Clientes de referencia

endesa

adif

Caser  
SEGUROS



Schindler

OSCARO



CaixaBank

LeasePlan

KONE

pelayo

BBVA

Alliance  
Healthcare

GROUPON



Ibermática  
Tecnología y Conocimiento

Hertz

LOMONACO<sup>®</sup>  
GRUPO

Barceló  
VIAJES

JUNTA DE ANDALUCIA



Ayuntamiento de Elche



Ayuntamiento de Valladolid



Ajuntament  
de Barcelona



## 1.3 Tipo de numeración

Ámbito	Servicio	Descripción
Nacional	Red Inteligente	900/800 – Gratuita para el llamante
		901 – Coste compartido
		902 – Coste asumido por el llamante
	Geográficos	9x
		010 – Administración local
		011 – Información tráfico
		012 – Administración autonómica
		016 – Violencia de género
		060 – Administración central
		061 – Urgencias sanitarias
		062 – Guardia Civil
		065 – Atención telefónica a las personas en situación de dependencia
		080 – Bomberos de ámbito local
085 – Bomberos de ámbito provincial		
OXY	088 – Policías autonómicas	
	091 – Policía Nacional	
	092 – Policías locales	
	800 ITFS – Gratuita para el llamante	
Internacional	Red Inteligente	707 – Portugal



# 1.4 Normativa Servicio de Atención al Cliente

La normativa sobre el uso de la numeración 902 (BOE-A-2014-3329, página 7, publicada en Marzo de 2014) para ofrecer el **Servicio de Atención al Cliente** establece que:

“En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.”

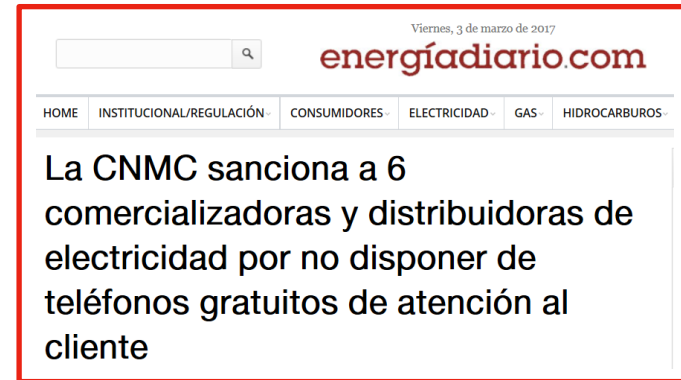
Si una empresa está prestando éste servicio a través de Red Inteligente, la tarifa que debe pagar el cliente cuando realice una llamada no puede superar el precio de una tarifa básica y, por tanto, debe proporcionarse a través de un **número 900** o **número geográfico**.



vozpópuli > TECNOLOGÍA

## Denuncias en masa contra BBVA, Telefónica, El Corte Inglés y Ryanair por los números 902

Facua prepara una batería de demandas para 80 empresas de los sectores de la banca, energía, telecomunicaciones, seguros y cadenas comerciales por usar teléfonos 902. Las aerolíneas ya han sido denunciadas, pero Air Europa no está entre ellas: ha eliminado estos números.



Viernes, 3 de marzo de 2017

energíadiario.com

HOME INSTITUCIONAL/REGULACIÓN CONSUMIDORES ELECTRICIDAD GAS HIDROCARBUROS

## La CNMC sanciona a 6 comercializadoras y distribuidoras de electricidad por no disponer de teléfonos gratuitos de atención al cliente







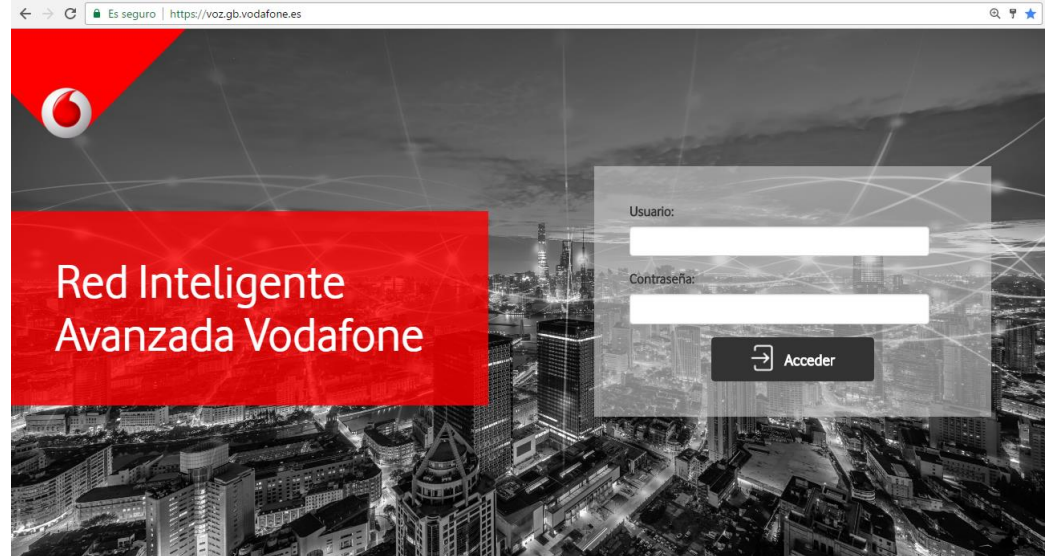
## 2. Red Inteligente Avanzada

- 2.1 Introducción
- 2.2 Panel de control
- 2.3 Enrutamientos
- 2.4 Desvíos de llamadas
- 2.5 Grabación de llamadas
- 2.6 Informes
- 2.7 Nodos
- 2.8 Oferta
- 2.9 Material de soporte

## 2.1 Introducción

### Características

1. Panel de control avanzado.
2. Estadísticas completas y dinámicas.
3. Árboles de enrutamiento con las funcionalidades avanzadas.
4. Grabación de llamadas.

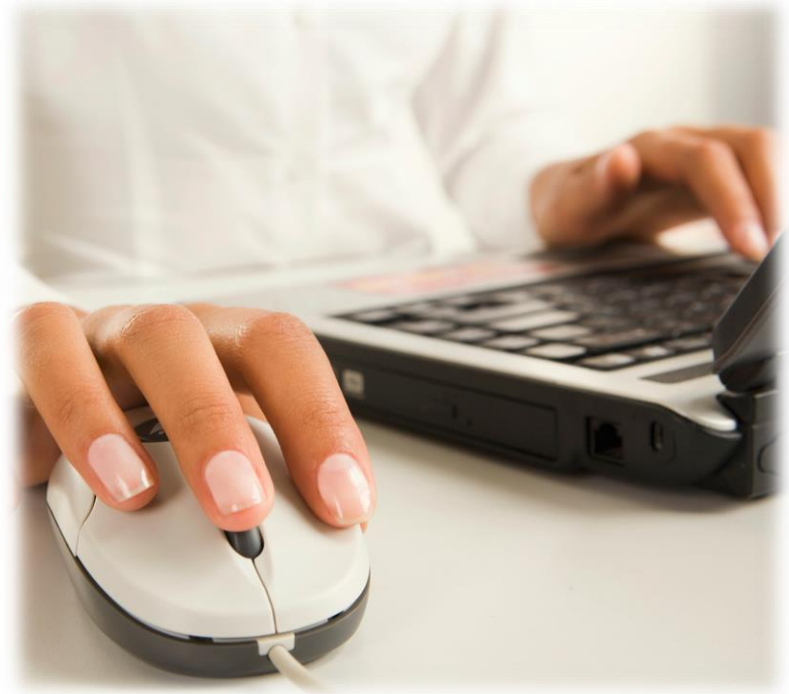


<https://voz.gb.vodafone.es/>



## 2.2 Panel de control

- Acceso mediante usuarios distribuidos jerárquicamente.
- Asignación de permisos heredables.
- Limitación del nivel de acceso.
- Agrupación de datos para informes.
- Configuración de números de teléfonos asignados.
- Sitio web seguro mediante protocolo HTTPS.
- Gestión y configuración en **tiempo real**.
- Compatible con todos los navegadores.



## 2.2 Panel de control

- Configuración mediante **árboles de encaminamiento**.
- Almacenamiento de **varias configuraciones** por número.
- Activación y desactivación de configuraciones en tiempo real (manual o programada).
- Posibilidad de **testeo** de árboles de enrutamiento
- **Importación y exportación** de árboles de enrutamiento
- Visualización de **informe de número** con la configuración del teléfono.

The screenshot displays the 'Configurar teléfono 902999227 [902999227]' interface. At the top, there's a title bar with 'Ayuda' and 'Cerrar' buttons. Below it, a navigation bar includes 'arboles', 'nuevo', 'editar', 'borrar', 'activar', 'copiar', 'ver', 'exportar', and 'importar'. A table lists routing nodes:

Arbol	Descripcion	Estado
902999227_nodo	Nodo raiz	Activado
casoPractico01	Desvío directo	Desactivado
casoPractico02	Menú interactivo	Desactivado
casoPractico03	Desvío según origen	Desactivado
casoPractico04	Desvíos según franja	Desactivado
formacion	Configuración para formación	Desactivado

Below the table is a 'Calendario de activaciones' for 2015, showing a calendar grid. A dialog box titled 'Configurar teléfono 902999227 [902999227] - Árboles encaminamiento' is open, showing a tree view with nodes like 'nacionales', 'festivos', 'Defecto', 'noFestivos', '2 franjas', and 'Defecto'. A sub-dialog for 'BUZON' is also visible, with fields for 'Cod. Nodo' (festivos), 'Descripcion', 'Loc. entrada' (curso\_buzon), 'Buzón de voz' (Simple), 'Email envio' (demo@miempresa.com), and 'Tiempo grabación' (10 segundos).



## 2.3 Enrutamientos

- Permite varias **configuraciones personalizadas** por número de teléfono.
- **Locuciones personalizadas**:
  - **Estáticas**: a través de ficheros de audio importados o generados mediante TTS.
  - **Dinámicas**: reproducción en tiempo real, generadas mediante TTS.
- **Menús interactivos (IVR)** gestionados a través de:
  - Pulsación de un dígito (0 a 9).
  - Pulsación de códigos de n dígitos (p.ej.: códigos postales; DNI; código de clientes...).
  - TestToSpeech (**TTS**).



## 2.3 Enrutamientos

- **Restricción de acceso** por origen:
  - Números móviles, fijos según provincia y distritos telefónicos, internacionales, cabinas y ocultos.
  - Reproducción de locución de red personalizada.
- La **hora** , el **día de la semana** y el **día del año**.
- El **origen** de la llamada: móvil; fijo según provincia; cabinas; internacional y números ocultos.
- El **número llamante**, posibilidad de generación de listas blancas y negras o de realizar tratamientos diferentes según el llamante.
- Balanceo por **carga** (aleatorio; determinista).
- Según el **resultado de los desvíos**.



## 2.3 Enrutamientos

- Configuración de **alertas personalizadas** enviadas a través de correo electrónico.
- **Recopilación de datos** del cliente bien por pulsación de dígitos del teclado telefónico, como por grabación de voz y envío de la información obtenida a través de correo electrónico personalizado.
- **Enmascaramiento** del número llamante o llamado.



## 2.4 Desvío de llamadas

- Entrega a números de teléfono **preconfigurados** o destinos **dinámicos** obtenidos por menú o de forma automática.
- Balanceo por **carga** a diferentes números de teléfono.
- Numeración de **respaldo** para los casos en los que destinos principales estén **ocupados o no contesten**.
- **Buzón de voz** personalizado, enviando los mensajes a una cuenta de correo personalizada.
- **Cola de espera**, gestionando la llamada hasta disponibilidad de destino.
- Posibilidad de incluir **música de espera** durante la generación de los desvíos de llamadas.





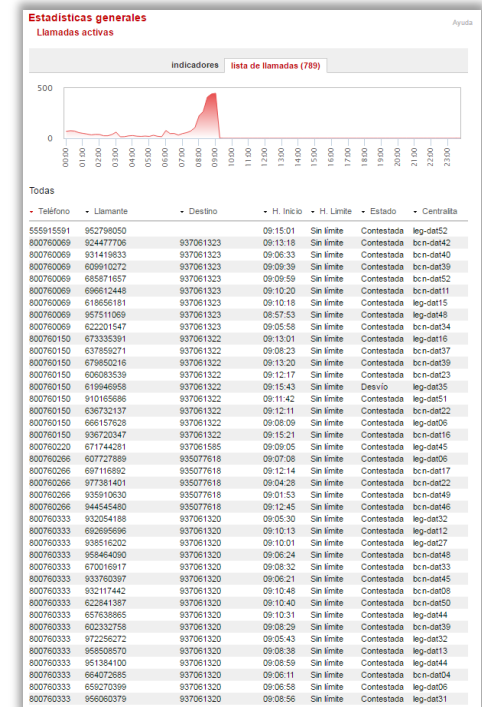
## 2.5 Grabación de llamadas

- Grabación de llamadas entrantes ilimitadas.
- Almacenamiento cloud durante 1 año.
- Tipos de grabación: **total**, bajo demanda de **agente** o de **supervisor**
- **Encriptación** de los ficheros de audio para su almacenamiento.
- Posibilidad de incluir locución de aviso. Obligatoria y responsabilidad del cliente.
- **Descarga** de ficheros de audio:
  - desde el **panel de control**.
  - de forma **masiva** a través de **FTP**.
- Sistema de back up de seguridad de ficheros y configuraciones.



## 2.6 Informes

- Información de las llamadas en curso y gestionadas por número de teléfono o números asignados al usuario.
- Visualización de las **llamadas activas** en tiempo real:
  - Agrupación de llamadas por filtros y navegación en profundidad
  - Listado de llamadas

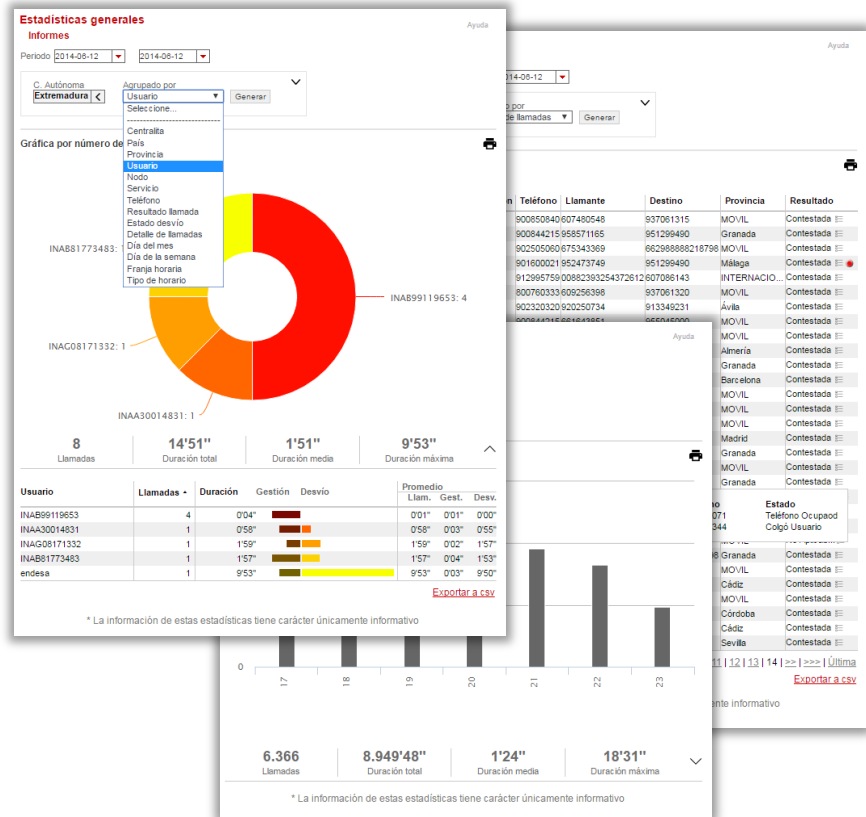


## 2.6 Informes

- **Informes de llamadas** entre intervalos de tiempo determinados, por:

País	Teléfono	Agente y grupos
Comunidad autónoma	Código de nodo	Día del mes
Provincia	Resultado de llamada	Día de la semana
Usuario	Estado de desvío	Franja horaria
Servicio	Detalle de llamada	Tipo de horario

- Detalle con llamadas grabadas, historial de desvíos y escucha silenciosa.
- Navegación en profundidad por filtros.
- **Configuración de informes.**
- Visualización de informes en **gráficas**, **exportación** a formato CSV y PDF.



## 2.6 Informes

- **Informes de grabación** de conversaciones:
  - Filtros de búsquedas
  - Reproducción online y descarga de grabaciones con los permisos adecuados.
- **Programación de envío de informes** a través de correo electrónico o FTP.

**Configurar teléfono 935046006 [935046006]** Ayuda

**Grabaciones**

grabaciones descargar

Tif. Origen Tif. Destino Fecha Inicio Fecha Fin

Tif. Origen	Tif. Destino	Fecha Inicio	Fecha Fin	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	2018-08-18	2018-08-18	<input type="text"/>

<input checked="" type="radio"/>	619137394	670294317	2016-08-18 08:53:06	2016-08-18 08:53:57	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	619137394	670294317	2016-08-18 09:36:03	2016-08-18 09:37:01	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	661164126	670294317	2016-08-18 01:13:05	2016-08-18 01:14:20	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	934537100	670294317	2016-08-18 01:28:01	2016-08-18 01:29:02	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	935807605	670294317	2016-08-18 02:43:53	2016-08-18 02:45:25	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	964214813	670294317	2016-08-18 08:52:29	2016-08-18 08:54:42	<input type="text"/>
<input type="radio"/>	anonymous	670294317	2016-08-18 00:15:16	2016-08-18 00:16:56	<input type="text"/>

[Exportar a csv](#)

**Estadísticas generales** Ayuda

**Programación informes**

programaciones nueva editar borrar histórico

Nombre Informe Periodicidad Periodo Comunicación















Nombre	Informe	Periodicidad	Periodo	Comunicación
<input type="text"/>	Todos	Todas	<input type="text"/>	Todas

<input checked="" type="radio"/>	ENDESA	Detalle llamadas	Mensual	1	Todas
<input type="radio"/>	ENDESA	Detalle llamadas	Mensual	1	FTP
<input type="radio"/>	ENDESA SEMANAL	Detalle llamadas	Semanal	Lunes	Correo
<input type="radio"/>	Informe días de la semana	Día de la semana	Mensual	1	Correo
<input type="radio"/>	carlos	Centralita	Diaria	1	Correo
<input type="radio"/>	dia_a_dia	Día del mes	Diaria	-	Correo
<input type="radio"/>	prueba	Detalle llamadas	Mensual	3	Correo

[Exportar a csv](#)



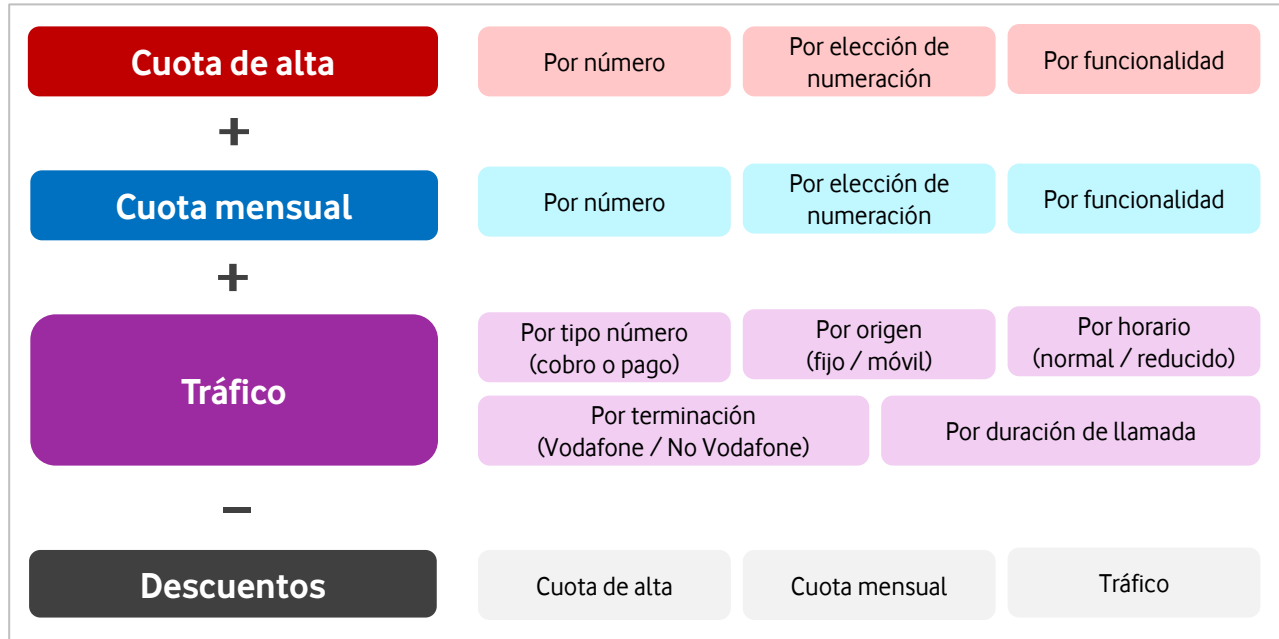
## 2.7 Nodos

-  **SMD:** Después de reproducir la locución inicial del nodo, se da la posibilidad de elegir la siguiente opción.
-  **FRANJA:** La actuación a llevar a cabo viene determinada por el día de la semana y hora en que se produce la llamada.
-  **ORIGEN:** Determina el camino a seguir en el árbol según la provincia desde la que se realiza la llamada.
- ★  **CODIGOS:** Después de reproducir la locución inicial del nodo, el sistema solicita la introducción de un código, que determinará la rama del árbol por la cual bifurcará.
- ★  **CALLERID:** Determina el camino a seguir en el árbol según el número de teléfono del llamante.
-  **DIA:** Determina el camino a seguir en el árbol según la fecha en la que se realiza la llamada.
-  **CARGA:** Determina el camino a seguir en el árbol según un peso.
-  **DIAL:** Permite realizar desvíos simples y determina el camino a seguir en el árbol según el estado de fin de llamada.
-  **DESVIO:** Después de reproducir la locución inicial del nodo, se desencadena el desvío de llamadas asociado al mismo.
-  **COLGAR:** Después de reproducir la locución inicial del nodo, cuelga la llamada.
- ★  **DATOS:** Permite solicitar y obtener información del usuario que llama y posteriormente enviarla a través de correo electrónico.
- ★  **SALIDA:** Permite realizar llamadas salientes a unos servicios configurados.
-  **BUZON:** Permite configurar el árbol con buzones de VOZ.
-  **TTS:** Después de reproducir la locución inicial del nodo, genera el text to speech necesario de la variable indicada como parámetro.



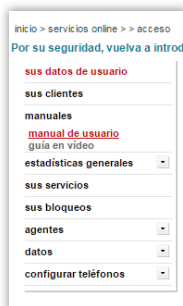
## 2.8 Oferta

¿Cuáles son los elementos que componen la oferta?



## 2.9 Material de soporte

- **Manual de Uso**



- **Videos**

- Descripción de funcionalidades
- Casos prácticos





## 3. Red Inteligente Internacional

- 3.1 Introducción
- 3.2 Servicio estándar
- 3.3 Servicio no estándar
- 3.4 Listado países



## 3.1 Introducción

El servicio estándar de **Red Inteligente Internacional** se ofrece a través de Bics ([www.bics.com](http://www.bics.com)) y ofrece la posibilidad de disponer de números de Red Inteligente y geográficos en multitud de países cuyas llamadas son enrutadas a España.



## 3.2 Servicio estándar

El servicio estándar ofrece:

- **Números 800 ITFS** (un número por país) enrutados a un geográfico local.
- **Número 707** en Portugal enrutado a un geográfico local.





## 4. Números Avanzados

4.1 Introducción

4.2 Servicios

## 4.1 Introducción

### ¿Qué es el servicio de números avanzados?

El servicios de números avanzados ofrece **funcionalidades avanzadas de Red Inteligente** sobre **números geográficos**. Éste servicio tiene la siguientes características:

- El número geográfico se comportará como un número virtual y no puede formar parte de la VPN del cliente.
- Es un servicio sólo válido para recibir llamadas.
- En red se enrutarán las llamadas recibidas en este geográfico hacia la plataforma de Red Inteligente Avanzada, donde estará configurado y se tomará la decisión de dónde entregar la llamada en función de los parámetros definidos por el cliente.
- El servicio de números avanzados dispone de acceso al panel de control de Red Inteligente Avanzada donde realizar todas las configuraciones en tiempo real.
- Cubre la demanda de las Administraciones Públicas de ofrecer el mismo servicio que tiene en sus 90X, con numeración geográfica y sirven de base para los servicios OXY.



## 4.2 Servicios

### Servicio estándar

El servicio estándar incluye las siguientes funcionalidades de Red Inteligente:

- Acceso al panel de control de Red Inteligente Avanzada.
- Estadísticas avanzadas.
- Multidestino origen.
- Multidestino día y hora.
- Multidestino carga.
- Gestión de colas.
- Acceso restringido.
- Desvío alternativo.
- Multidestino Selección.
- Multidestino día.
- Desvío según el número de llamadas activas en el número.
- Locuciones personalizadas.
- Locución Whisper.
- Buzón de voz.
- Grabación de llamadas.





## 5. Servicio OXY

5.1 Introducción

5.2 Descripción técnica

# 5.1 Introducción

## ¿Qué es el servicio OXY?

Servicio telefónico de **números cortos de tres cifras OXY** para la prestación de servicios de interés social, y otros de interés para la población en todo el territorio nacional, conforme lo especificado en el Plan Nacional de numeración telefónica.

El servicio OXY se ofrece siempre y únicamente para la **recepción de llamadas**.

El servicio OXY lleva aparejado la contratación de un número avanzado, que proporcionará la capa de inteligencia a la solución.

## Números OXY

- 010 – Administración local
- 011 – Información tráfico
- 012 – Administración autonómica
- 016 – Violencia de género
- 060 – Administración central
- 061 – Urgencias sanitarias
- 062 – Guardia Civil
- 065 – Atención telefónica a las personas en situación de dependencia
- 080 – Bomberos de ámbito local
- 085 – Bomberos de ámbito provincial
- 088 – Policías autonómicas
- 091 – Policía Nacional
- 092 – Policías locales



## 5.2 Descripción técnica

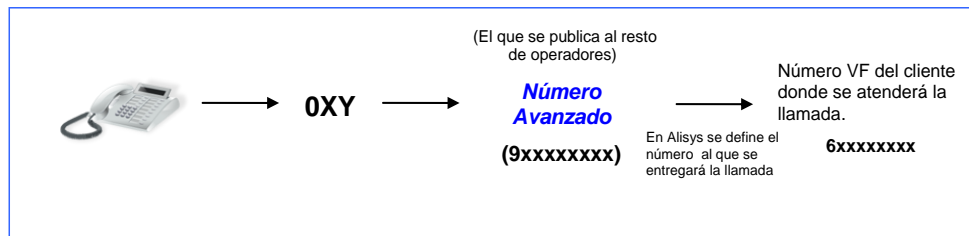
- El servicio OXY requiere la asociación de un número geográfico 9xxxxxxx. Es el número público en el que todos los operadores (incluido Vodafone) entregarán las llamadas de sus abonados realizadas al OXY.
- Este número geográfico asociado al servicio OXY será por defecto un Número Avanzado (producto estándar de Vodafone).
- Este número geográfico solo será válido para recibir llamadas. No podrá ser numeración asociada simultáneamente a móvil ni a ningún servicio de Oficina Vodafone (no estará en la VPN de voz), pero sí podrán utilizarse geográficos nuevos, portados o migrados de Oficina Vodafone.
- Las llamadas recibidas en este fijo avanzado se entregarán solamente en **numeración Vodafone** (fijo o móvil).
- La utilización de un Número Avanzado ofrece los siguientes beneficios:
  - Estadísticas en tiempo real.
  - Enrutamientos avanzados.
  - Posibilidad de modificación de árboles de enrutamiento en tiempo real.
  - Grabación de llamadas entrantes, en caso de ser necesarias.
  - “Desocultación” del número llamante, en caso de ser necesario (por ejemplo en un 085 y un 092).





## 5.2 Descripción técnica

- En el siguiente esquema se muestra un ejemplo de un escenario estándar de servicio OXY con un Número Avanzado que se desvía a un número móvil de Vodafone



- Se recomienda ofrecer One Net como solución de centralita, pero el Número Avanzado también se puede entregar en cualquier número Vodafone.
- El funcionamiento es el siguiente:
  - Tras la apertura del código corto, OXY, según el procedimiento ya acordado con Interconexión y con Red, el resto de operadores nos entregarán las llamadas del OXY en el geográfico que asignemos. Los operadores tienen un máximo de 75 días para realizar el cambio.
  - De este modo, las llamadas recibidas en el OXY se entregan en el Número Avanzado (9xxxxxxx).
  - Utilizaremos el Número Avanzado con las funcionalidades que nos ofrece la plataforma de Red Inteligente Avanzada.
  - Las llamadas recibidas en este Número Avanzado se desviarán a numeración Vodafone.



## 5.2 Descripción técnica

- El servicio OXY es generalmente muy crítico para el cliente por la propia naturaleza del servicio que ofrece, por lo que es fundamental poder garantizar la disponibilidad.
- Por este motivo, con la solución de Vodafone:
  - Se dispone de una plataforma completamente redundada de alta disponibilidad (Disponibilidad > 99%).
  - Se puede configurar la funcionalidad de respaldo para entregar las llamadas en otro número Vodafone distinto de los inicialmente asociados al Número Avanzado (funcionalidad de desvío alternativo en caso de ocupado o no contesta).

### **Particularidades de servicios 080, 085, 092**

**Desocultación número llamante:** En servicios de emergencia ciudadana (061, 080, 085, 092), es necesario eliminar la marca de supresión del número A. Esta desocultación la realiza la plataforma de Alisys, pero pueden existir casos donde si la llamada no contiene el número A no sea posible la “desocultación” (algún carrier internacional...).

### **Particularidades de servicio 010**

- Se establecen 3 modalidades de precio entre el cliente Ayuntamiento y el usuario final: A, B y C. La modalidad A es gratuita para el ciudadano llamante al 010 y la B y C no. Para más detalle consultar el contrato colgado en Catálogo de Soluciones.
- Para la modalidad B es obligatorio configurar una locución que informe del precio del servicio de información.
- Es obligatorio enviar una memoria técnica a la SETSI.



