

Detalle de Llamadas WEB Central Virtual IPLAN

Manual del Usuario

Detalle de Llamadas WEB

Introducción

“Detalle de Llamadas WEB” es un servicio complementario de Central Virtual IPLAN que te permite tener un registro completo de todas las llamadas de los internos de los últimos 3 meses.

El servicio se asigna por línea telefónica y vincula todo el tráfico que se relaciona con la misma.

El detalle abarcará:

- Llamadas entrantes concretadas y no concretadas.
- Llamadas salientes concretadas y no concretadas.

La duración y resultado de cada una de las llamadas registradas es orientativa, no refiere a la posterior tarificación del tráfico facturable, el cual se puede visualizar por medio de otra herramienta: IPLAN CONTROL.

Acceso al servicio

Recuerde que para poder acceder al detalle de llamada de la línea telefónica de los internos de Central Virtual, debe tener contratado dicho detalle para cada línea en cuestión.

Para una mejor orientación, describiremos paso a paso cómo utilizar la herramienta:

- 1- Ingrese al Portal de IPLAN (<http://www.iplan.com.ar>) y elija ACCEDER A SU CUENTA:



- 2- Ingrese su CGP (código de gestión personal) y contraseña correspondiente a su cliente:



INGRESAR

Escribí tu usuario y contraseña para iniciar la sesión.

Usuario o Código de Gestión : ?

Contraseña :

ACEPTAR

Si olvidaste o nunca tramitaste tu contraseña **CLICK**

Si no podés descargar el instructivo, hacé click derecho y elegí "Guardar Destino Como" o "Guardar Enlace Como" aquí: **Instructivo para tramitar la contraseña y descargar la factura electrónica**

- 3- Debe elegir ahora la sección para acceder a los servicios contratados:



AUTOGESTIÓN DE SERVICIOS

Desde aquí podés administrar todos tus servicios

COMPRAR NUEVOS SERVICIOS	MODIFICAR SERVICIOS ACTUALES
VISUALIZAR SERVICIOS POR DOMICILIOS	RECLAMOS DE SERVICIO
AUTORIZACIONES DE ACCESO AL DATACENTER	MODIFICAR DATOS DE CONTACTO
ATENCION AL CLIENTE	ACCESO A OTRAS PLATAFORMAS
GUIA TELEFONICA	VISUALIZAR MIS FACTURAS
MIS GOOGLE APPS	

- 4- Allí seleccionar la plataforma de "Detalle de Llamadas Central Virtual".



OTRAS PLATAFORMAS


Todos tus servicios disponibles


PORTAL
IPLAN CONTROL
LOGIN UNIFICADO
DETALLE DE LLAMADAS CENTRAL VIRTUAL

Si esta opción no existiese, consulte por favor con Atención al Cliente. Una vez provisto el detalle en, por lo menos, una de las líneas de Central Virtual IPLAN de su Razón Social, debe aparecer en este menú.

También utilizando la URL propia del servicio de Detalle de Llamadas, puede acceder de igual forma, ingresando el mismo CGP y contraseña del Portal:

<http://detalle.centralvirtual.iplan.com.ar>


CENTRAL VIRTUAL IPLAN
TELEFONÍA IP


IPLAN

DETALLE DE LLAMADAS

Por favor, ingresá tu usuario y clave

Usuario:

Clave:

INGRESAR

5- Se redireccionará a la pantalla (interfaz web) que le permite ver el registro de sus internos.


CENTRAL VIRTUAL IPLAN
TELEFONÍA IP

Bienvenido/a: **ADMINISTRADOR CLIENTE**
 Usuario: **ADMINISTRADOR CLIENTE**
 Perfil: **Administrador Cliente**

Ayuda Salir

DETALLE DE LLAMADAS

Línea:

Desde: 

Hasta: 

Tipo de llamadas:

Incluir llamadas sin duración: ☐

Líneas por página:

BUSCAR

6- Podrá elegir diferentes opciones para filtrar la información que está buscando con facilidad. Para dicho fin, cuenta con los siguientes filtros y opciones:

Línea:	- Todas -	Tipo de llamadas:	- Todas -
Desde:	2009-08-25	Incluir llamadas sin duración:	<input type="checkbox"/>
Hasta:	2009-08-25	Líneas por página:	15


Nro de Línea (Línea): podrá elegir UNA entre las líneas de internos de Central Virtual para las cuales contrató el Detalle de Llamadas Web o directamente TODAS.

Línea:	- Todas -
Desde:	- Todas -
Hasta:	2009-08-25

Fecha de inicio (Desde): refiere a la fecha inicio del intervalo de días entre los que quiere buscar.

Fecha de fin (Hasta): refiera a la fecha fin del intervalo de días para la búsqueda.

La fecha evaluada es la de inicio de las llamadas.

El formato solicitado es AAAA-MM-DD (A: año; M: mes; D: día); podrá escribir la fecha en ese formato o más sencillamente elegir la fecha desde el calendario que se despliega al presionar el ícono 

Línea:	- Todas -	Tipo de l
Desde:	2009-08-25	Incluir lla
Hasta:	2009-08-25	Líneas p

◀ ▶ Agosto 2009						
Semana	Lun	Mar	Mier	Jue	Vier	Sab Dom
31						1 2
32	3	4	5	6	7	8 9
33	10	11	12	13	14	15 16
34	17	18	19	20	21	22 23
35	24	25	26	27	28	29 30
36	31					
Hoy es Mar, 25 Ago 2009						

Tipo de Llamada: podrá elegir entre Salientes, Entrantes, Internas o Todas las anteriores. Ver en el siguiente paso cómo se categorizan.

Tipo de llamadas:	- Todas -
Incluir llamadas sin duración:	- Todas -
Líneas por página:	Salientes
	Entrantes
	Internas

Incluir llamadas sin duración: por defecto esta opción no es elegida (sin tilde) para simplificar el primer resultado y prestar atención a los registros de llamadas que tuvieron duración.

En caso de querer observar los intentos de llamadas entrantes y salientes que no fueron concretados, debe tildar esta opción.

Al realizarlo, deberá presionar nuevamente el botón de BUSCAR. Observará un detalle como el siguiente, donde la llamada sin duración figuran como “No contestada”.

Inicio	Duración	Categoría	Resultado
2009-08-12 16:05:53	00:00:20		Normal
2009-08-12 16:02:10	00:03:14		Normal
2009-08-12 15:48:47	00:12:30		Normal
2009-08-12 15:27:19	00:08:56		Normal
2009-08-12 15:22:26	00:01:04		Normal
2009-08-12 15:21:30	No contestada		Normal
2009-08-12 15:13:41	00:00:48		Normal
2009-08-12 14:18:21	No contestada		Normal
2009-08-12 13:42:12	00:00:46		Normal
2009-08-12 13:31:34	00:05:23		Normal

Líneas por página: podrá elegir la cantidad de registros a visualizar por página, para su mayor comodidad.

Utilizando los botones indicados, podrá recorrer las distintas páginas, según se indique la cantidad en la parte inferior del listado.

PAG. ANTERIOR	PAG. SIGUIENTE
Página 1 de 4 Total de registros 51	

7- Al efectuar la búsqueda, se presenta la información de esta manera:

Los registros estarán ordenados en forma descendente por fecha de inicio, eso quiere decir que las llamadas más recientes figuran en los renglones superiores.

Tipo	Origen	Destino	Traducido	Persona	Inicio	Duración	Categoría	Resultado
Saliente	1123533202	29519962	01129519962		2009-08-24 02:17:30	00:29:14		Normal
Entrante	1129881535	1123533202			2009-08-21 21:28:24	00:05:07		Normal
Saliente	1123533202	28316300	01128316300		2009-08-17 15:03:33	00:00:49		Normal
Saliente	1128754924	1123533201		Voice Portal Voice Portal	2009-08-14 10:32:55	00:00:08	Internas	Normal
Entrante	1128754924	1123533202			2009-08-14 10:32:37	00:00:08		Normal
Saliente	1123533202	1123533202		Leonardo Gabriele	2009-08-13 20:46:04	00:00:15	Internas	Normal
Saliente	1123533202	1123533201		Voice Portal Voice Portal	2009-08-13 20:46:04	00:00:15	Internas	Normal
Entrante	1123533202	1123533202		Leonardo Gabriele	2009-08-13 20:46:04	00:00:15		Normal
Saliente	1123533202	29881535	01129881535		2009-08-13 20:41:51	00:02:30		Normal
Saliente	1129881535	1123533201		Voice Portal Voice Portal	2009-08-13 20:29:23	00:00:04	Internas	Normal
Entrante	1129881535	1123533202			2009-08-13 20:29:05	00:00:04		Normal
Saliente	1123533202	1122103889	01122103889		2009-08-13 18:36:05	00:10:42		Normal
Saliente	1122103889	1123533201		Voice Portal Voice Portal	2009-08-13 14:55:12	00:00:03	Internas	Normal
Entrante	1122103889	1123533202			2009-08-13 14:54:54	00:00:03		Normal
Saliente	1122103889	1123533201		Voice Portal Voice Portal	2009-08-13 12:30:51	00:00:54	Internas	Normal

Sobre cada registro podrá obtener datos sobre estos aspectos:

Tipo:

Se clasifican en Entrantes y Salientes en referencia al interno.

Entrantes: todas las llamadas recibidas por el interno de referencia.

Salientes: todas las llamadas emitidas por el interno de referencia y las llamadas entrantes que fueron desviadas o transferidas a raíz de la aplicación de algún servicio (casilla de mensajes de voz, desvío por ocupado, incondicional o por no contesta, etc).

Por eso, debe prestar atención que en algunas ocasiones se registran llamadas salientes de un interno con un nro de Origen que no es de la Central Virtual IPLAN; en la mayoría de las ocasiones se corresponden con una llamada entrante desde ese mismo Origen. Ese registro entrante suele ubicarse debajo del saliente, ya que ocurrió primero.

Origen:

Se indica el número telefónico que originó la llamada. Es presentado en formato de 10 dígitos según el PFNN (Plan Fundamental de Numeración Nacional) comenzado por el prefijo de localidad. Recuerde tener en cuenta que si el nro de Origen de una llamada Saliente no es un interno de Central Virtual IPLAN, se debe corresponder a una llamada entrante desde ese número que fue desviada por el interno en cuestión, generando una llamada saliente.

Destino:

Se indica el número telefónico que originó la llamada. En presentado con el mismo formato en el que fue discado, si el número fue ingresado manualmente.

Por ej: 50316500 si el usuario del interno llamó al nro de AMBA 1150316500 desde una línea de AMBA, ya que ese destino era local y no requería prefijo interurbano.

En el caso de las llamadas del tipo Entrantes el Destino es el mismo número de interno de Central Virtual IPLAN.

Traducido:

Se indica el mismo número telefónico Destino convertido al formato con prefijo Interurbano.

Siguiendo con el mismo ejemplo anterior si el usuario del interno llamó al nro local 50316500, figurará en Traducido: 01150316500.

Esta información simplemente se muestra para facilitar el ordenamiento de los registros según el prefijo interurbano o de país, al momento de exportar la información.

Persona:

Este dato sólo se completa en el caso que el Origen o Destino de la llamada sea un interno o servicio de la Central Virtual IPLAN. Típicamente sirve para identificar el nombre de las personas con cuyos internos nos comunicamos.

Inicio:

Se presenta la fecha y hora del comienzo de la comunicación o intento de la misma.

El formato utilizado es AAAA-MM-DD hh:mm:ss (A: año; M:mes; D: día; h: hora; m: minuto; s: segundo). El horario está en formato 24 hs.

Duración:

Aquellas llamadas que se pudieron concretar presentarán la información de duración de las mismas en formato: hh:mm:ss (h: horas; m: minutos; s: segundos).

En el caso de las que no tuvieron duración, se presenta la leyenda: “No contestada” siempre y cuando no se deba a razones como ser: destino Ocupado, por ej.

Inicio	Duración	Categoría	Resultado
2009-08-12 16:05:53	00:00:20		Normal
2009-08-12 16:02:10	00:03:14		Normal
2009-08-12 15:48:47	00:12:30		Normal
2009-08-12 15:27:19	00:08:56		Normal
2009-08-12 15:22:26	00:01:04		Normal
2009-08-12 15:21:30	No contestada		Normal
2009-08-12 15:13:41	00:00:48		Normal
2009-08-12 14:18:21	No contestada		Normal
2009-08-12 13:42:12	00:00:46		Normal
2009-08-12 13:31:34	00:05:23		Normal

Categoría:

Se presenta la indicación de “Internas” cuando las llamadas salientes del interno de referencia se realizaron hacia otro interno del mismo grupo (cliente) de Central Virtual IPLAN.

Resultado

Se informa el resultado de finalización de las llamadas; es una indicación de los motivos por los cuales terminó esa llamada o intento de llamada.

A saber, las más relevantes son:

Normal: llamada o intento de llamada exitosa, finalizada por causas normales.

Número inválido: el número de destino discado no es válido ya que no corresponde a un abonado o servicio.

Falla en red de destino: inconvenientes en la red hacia donde la llamada es dirigida.

Destino ocupado: la línea de destino no puede recibir la llamada porque posee otra/s en curso.

- 8- En caso de querer conservar la búsqueda realizada o realizar alguna acción sobre dicho detalle, puede EXPORTAR la información en un archivo de texto que podrá adaptar a programas del tipo planilla de cálculo (Microsoft Excel, por ej).

Para ello, una vez presentada el detalle deseado en pantalla, presione el botón de “EXPORTAR a CSV”.

Línea:

Tipo de llamadas:

Desde:

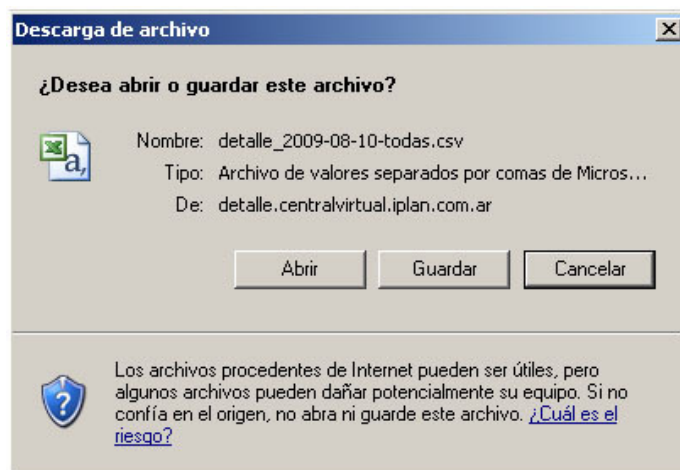
Incluir llamadas sin duración: ☐

Hasta:

Líneas por página:

CSV (Comma Separated Values) representa un tipo de archivo de texto cuya información (valores) están separados por comas. Es un formato que se puede leer desde Excel, entre otros.

Al realizar clic, se abre una ventana de diálogo del Explorador de Internet indicando que se puede “bajar” el archivo.



Recomendamos “Guardar” el archivo para luego darle el formato necesario. Notará que en el nombre del archivo se consigna la fecha de inicio del intervalo de búsqueda elegido, seguido (por guión) de la línea elegida o “todas” si no se filtró por número.

NOTA IMPORTANTE:

Debajo de cada consulta que realice podrá visualizar en el pie de la página la siguiente referencia:

El presente detalle corresponde a TODAS las comunicaciones (llamadas entrantes y salientes) registradas por Central Virtual IPLAN, para el número de línea y rango de fechas seleccionado. El mismo NO refiere a la facturación de dichas comunicaciones, ya que los detalles de su duración y estados de finalización (llamado atendido, ocupado, número inválido, etcétera) son orientativos. Para visualizar el reporte de facturación de las llamadas en el periodo consultado, deberás acceder a IPLAN CONTROL www.iplancontrol.iplan.com.ar.

Debe tener siempre en cuenta esta disposición.