

Integración Talk y adquisición de líneas de teléfono en Zendesk

Integración Talk y adquisición de líneas de teléfono en Zendesk	1
Preguntas frecuentes sobre Talk	1
¿Qué coste tendrán mis llamadas?	1
Validación de la empresa. Documentación a proporcionar	2
¿Puedo agregar una línea externa?	2
¿Se puede configurar una IVR (Centralita)?	3
Funcionalidad Call me Back	4
Funcionalidad descarga de grabaciones en un mismo panel	5
Funcionalidad desvió de llamada al último agente que respondió la llamada	5

Preguntas frecuentes sobre Talk

¿Qué coste tendrán mis llamadas?

Llamadas entrantes

Números de	Llamadas	Recording	Mensaje de voz	Transcripción de buzón de voz
€1.0 por mes	€0.013 por minuto ¹	€0.003 por minuto	€0.013 por minuto ¹	€0.042 por minuto ²

Llamadas salientes

Country	Price per minute	Recipient's number begins with
Spain	€0.02	34
Spain - Mobile	€0.1	346, 34600, 346010, 346011, 346012, 346015, 346016, 346020, 346021, 346022, 346023, 346024, 346025, 346026, 346027, 346028, 34603, 346041, 346042, 346043, 34605, 34606, 34607, 34608, 34609, 34610, 346111, 346112, 346113, 346116, 34615, 34616, 34617, 34618, 34619, 34620, 34622, 34625, 34626, 34627, 34628, 34629, 34630, 346310, 346311, 346312, 346313, 346314, 346315, 346316, 346317, 346318, 34632, 34633,

Referencia:

<https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408846483482-N%C3%BAmeros-disponibles-y-precios-de-Zendesk-Talk>

Validación de la empresa. Documentación a proporcionar

Antes de comprar un número de teléfono de Talk, debermos asegurarnos de cumplir todos los reglamentos locales en relación a la propiedad de ese número. Para ello, Zendesk nos obliga a verificar nuestro negocio antes de comprar un nuevo número de teléfono de Talk.

Esta verificación será llevada a cabo por parte del equipo de Sngular, pero sería necesario que el equipo de AOC nos proporcione uno o más documentos donde aparezcan los siguientes datos de la empresa:

- Nombre de la empresa
- CIF
- Dirección comercial (debe estar en el interior de España)

Puede añadirse un solo documento en el caso de que en este aparezcan estos tres datos. En el caso de que fueran documentos separados, no habría problema.

Zendesk obliga que estos documentos estén fechados al menos desde hace 3 meses, es decir, **que el documento o documentos no tengan más de 3 meses de antigüedad**. Un documento de más de 3 meses no va a ser aceptado por el equipo encargado de revisar la información por parte de Zendesk.

Referencia:

https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408824253978#h_97446f33-c9c3-424e-b995-3532e9f0692e

¿Puedo agregar una línea externa?

Cuando los agentes realizan llamadas salientes, el número de Talk que se selecciona en la consola de llamadas aparece como la ID de la llamada. Si tiene un número externo que desea que aparezca como la ID de la llamada en su lugar, lo puede agregar como un número externo. Esto no desvía las llamadas entrantes al número externo a Talk. Solo permite realizar llamadas salientes usando el número externo.

Un número externo utiliza su número de Talk para hacer las llamadas salientes. Por esa razón, se le cobrará la misma tarifa que cualquier otra llamada saliente de Talk.

También existen otros desvíos a grupos de agentes según líneas.

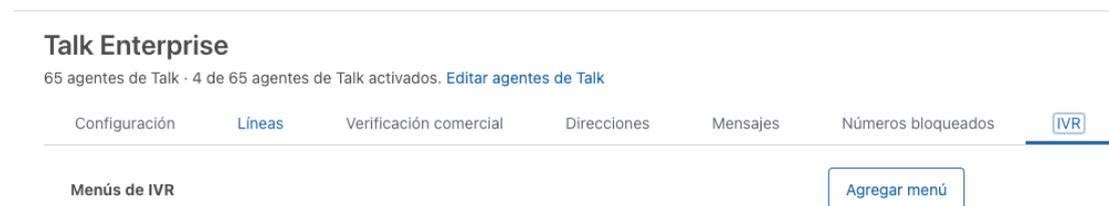
Referencia:

https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408824192026-Adici%C3%B3n-de-l%C3%ADneas-telef%C3%B3nicas-en-Talk#topic_pmh_c5m_j1b

¿Se puede configurar una IVR (Centralita)?

Zendesk permite configurar una IVR o árbol de llamadas según los clientes presionen una tecla. Sería necesario tener un plan profesional Talk para acceder a esta funcionalidad. Actualmente contamos con esta suscripción.

Antes de configurar la IVR, sería necesario configurar cada mensaje y añadir la grabación.



Referencia:

<https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4810477793306--C%C3%B3mo-se-configura-una-IVR->

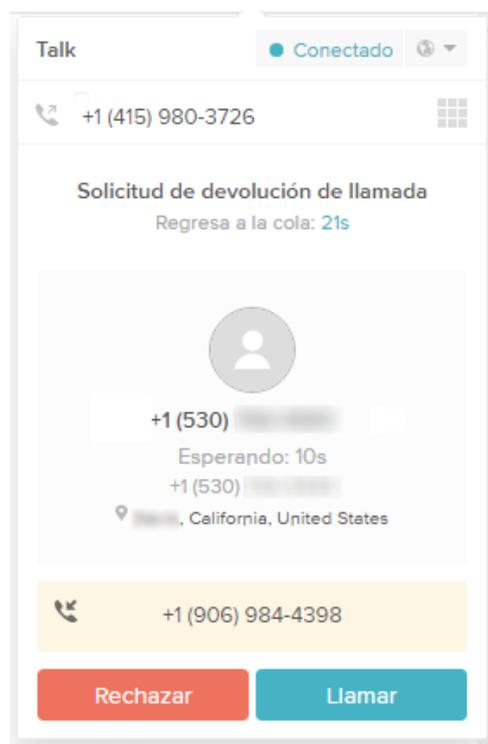
Funcionalidad Call me Back

Los usuarios:

Si esta función está activada en un número telefónico, los clientes escucharán un mensaje de devolución de llamada después de la reproducción del mensaje sobre agentes disponibles. En este mensaje se les informa que pueden presionar 2 para solicitar que les devuelvan la llamada. A continuación, tienen las siguientes opciones:

- Presione 1 para solicitar que le devuelvan la llamada al número de donde está llamando
- Presione 2 para solicitar que le devuelvan la llamada a otro número. El número alternativo debe seguir el formato E.164, es decir, [+ o 00][código de país][número del abonado incluido el prefijo]. Si no se usa el formato correcto, se le pedirá al cliente que vuelva a ingresar el número.
- Presione 3 para regresar a esperar en la cola

Si el cliente solicita que se le devuelva la llamada, oirá también una segunda Confirmación de devolución de llamada que confirma su selección. La llamada finalizará y el cliente permanecerá en la cola.



Los agentes:

Los agentes hacen clic en Llamar para devolverle la llamada al cliente, o en Rechazar en la consola de llamadas para enviar la llamada de regreso a la cola.

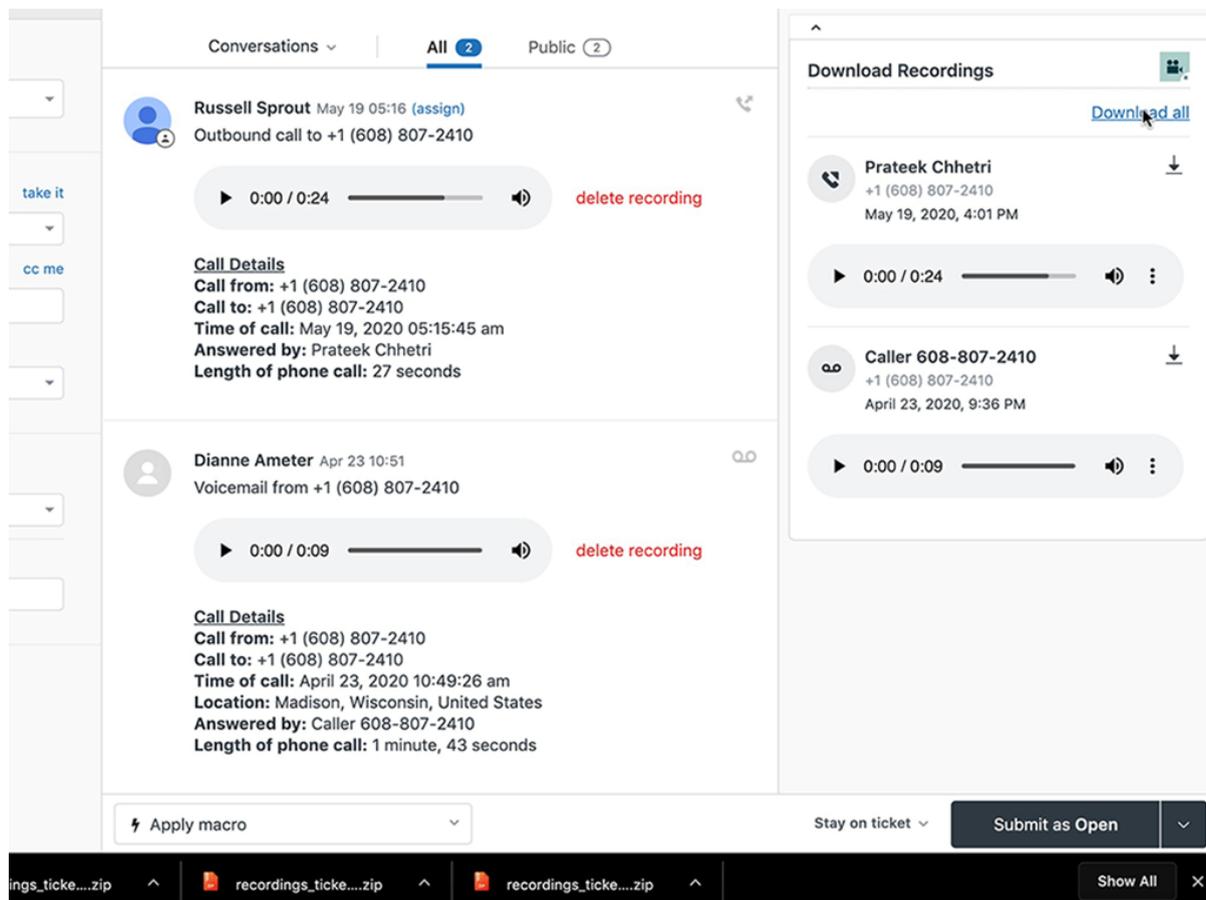
Talk envía la solicitud de devolución de llamada a todos los agentes por una hora. Si un agente acepta la llamada o todos los agentes rechazan la llamada, se cancela la solicitud de devolución de llamada y se crea un ticket de Zendesk Support con el asunto Devolución de llamada para que el agente pueda ocuparse de ello más tarde. Si después de 60 minutos no hay agentes disponibles, la solicitud de devolución de llamada se cancela y se crea un ticket.

Referencia:

<https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408884087706-Permitir-que-los-clientes-soliciten-que-les-devuelvan-la-llamada>

Funcionalidad descarga de grabaciones en un mismo panel

No hay una solución nativa para esto en Zendesk. Hay una aplicación gratuita que permite descargar todas las grabaciones de un mismo ticket dentro del mismo ticket, pero no permite tener todas las grabaciones de todos los tickets en un mismo sitio.



Referencia: <https://www.zendesk.com/marketplace/apps/support/184075/download-recordings/>

Funcionalidad desvío de llamada al último agente que respondió la llamada

Una funcionalidad que comentamos era la posibilidad de que si un usuario ya había realizado una llamada con un agente, si volvía a llamar, la llamada era derivada a ese mismo agente que le respondió anteriormente. En Zendesk no existe nada similar a esta funcionalidad. Un agente sí puede transferir una llamada a otro agente durante la llamada, pero no se pueden establecer reglas de desvío basadas en respuestas anteriores.

Referencia:

<https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408881816858--C%C3%B3mo-se-env%C3%ADan-las-llamadas-a-mis-agentes-en-Talk>

<https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408838843546-Transferencia-de-llamadas>