

MANUAL DE LA CENTRALETA UPC CONNECT

ÍNDEX

A. INTRODUCCIÓ: Com ha d'actuar la centraleta?

1. Dins de l'horari d'atenció
2. Fora de l'horari d'atenció

B. GESTIÓ CENTRALETA: APLICACIÓ UPCCONNECT

1. Accés a l'aplicació:
2. Descripció de l'aplicació:
3. Creació d'una configuració
 1. Exemple de creació per configurar un dia festiu
 2. Exemple de creació per configurar l'horari d'atenció
4. Creació d'un escenari
5. Gestió dels escenaris

C. ENREGISTRAR UNA LOCUCIÓ

D. ANNEXOS

1. Franges horàries
2. Locucions
3. Números preferits
4. Document configuració general (UPCNet – inici centraleta)

A. INTRODUCCIÓ: Com ha d'actuar la centraleta?

1. Dins de l'horari d'atenció

Durant l'horari d'atenció, la centraleta distribuirà les trucades que realitzin les usuàries i dels usuaris al número 934010880, i al número directe 10880, entre les línies del grup UAP que estiguin disponibles (entrant primer al telèfon al qual faci més temps que no li ha entrat una trucada a la línia de grup).

Si totes les línies estan ocupades, s'iniciarà (i la persona usuària sentirà) la locució "Espera" (indicant que les línies estan comunicant i que es pot esperar o trucar més tard).

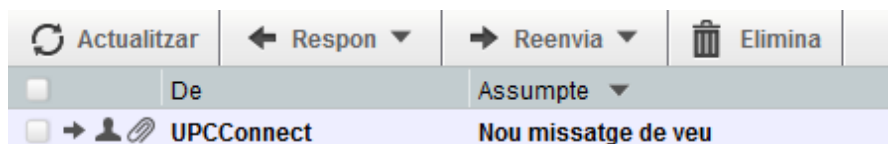
Si totes les línies continuen ocupades durant un temps, s'emetrà (i la persona sentirà) la locució "Límit espera" (indicant que poden tornar a trucar o deixar un missatge) i finalitzarà la trucada. Aquest temps actualment són 59 segons, es pot modificar a través de l'aplicació UPCCconnect.

2. Fora de l'horari d'atenció

Les persones que truquin els dies laborables fora de l'horari d'atenció i els caps de setmana, escoltaran una locució que informa de la franja horària d'atenció que correspongui.

Les persones que truquin un dia festiu o en període de tancament (Agost, Nadal o Setmana Santa) sentiran una locució que els informarà del motiu pel qual no hi ha atenció telefònica al Servei de Personal, permetent-los deixar un missatge a la bústia de veu al final.

Els missatges de veu que puguin deixar les persones usuàries arriben a la bústia de correu del PUC (_puc.personal@upc.edu), constant com a remitent l'usuari "UPCCconnect":




B. GESTIÓ CENTRALETA: APLICACIÓ UPCCONNECT

1. Accés a l'aplicació:

L'aplicació que gestiona la centralita es diu UPCConnect, i permet que actui en cada moment segons la franja horària que correspongui (dins horari d'atenció, fora d'horari d'atenció, caps de setmana, festius, tancaments, etc.)

Es troba a la URL: <https://upccconnect.upc.edu/upccconnect/login.jsp>
(s'aconsella accedir amb Mozilla Firefox per a un millor funcionament):



El nom d'usuari i la contrasenya per gestionar la centralita de la Unitat d'atenció del Servei de Personal de la UPC són:

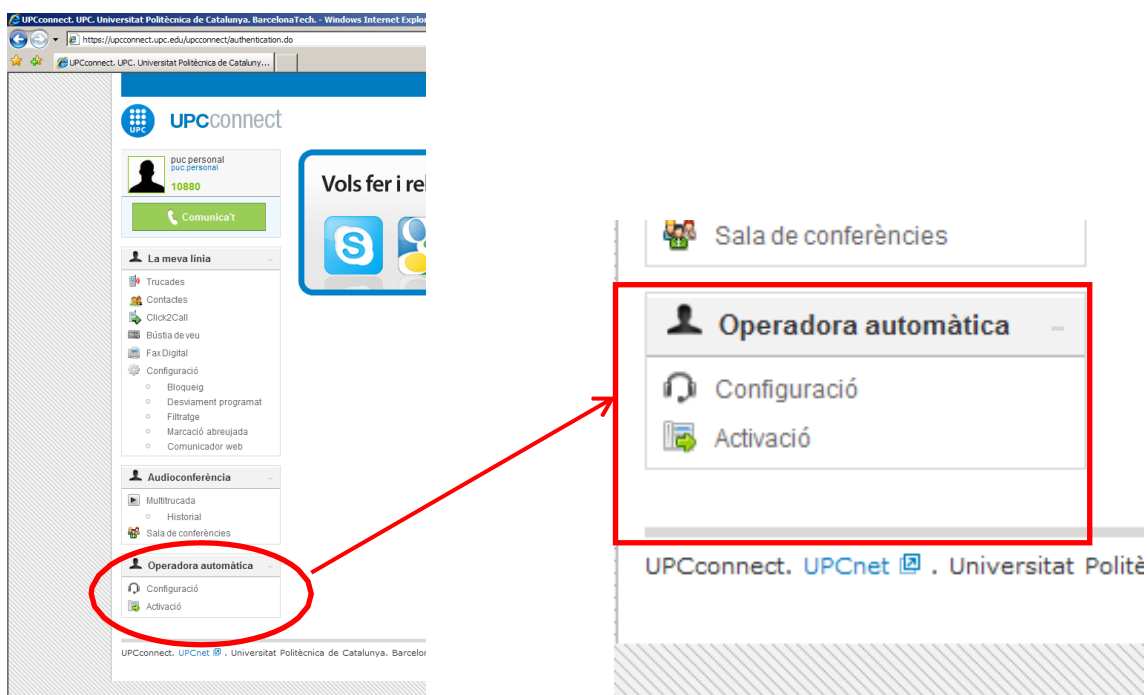
Nom d'usuari: **puc.personal**

Contrasenya: **99991521a**

2. Descripció de l'aplicació:

A l'aplicació **UPCConnect** podem crear configuracions i activar o desactivar configuracions ja creades.

Per a això, hem d'anar a l'apartat "**Operadora automàtica**" on trobem les opcions "**Configuració**" i "**Activació**".



A continuació, exposem les opcions de "**Configuració**" i "**Activació**":

- **CONFIGURACIÓ:**

Ha d'existir una configuració per a cada tipus d'actuació que volem que realitzi la centraleta (horari d'atenció o fora d'horari d'atenció) i segons la locució que volem que emeti (per exemple: fora d'horari d'atenció, tancament agost, festiu local, festiu nacional...).

La centraleta distingeix dos "tipus" de configuració:

- a. **ACD**: implica que les trucades entren a la línia de grup (l'utilitzarem dins l'horari d'atenció).
- b. **LOCUCIÓ**: la persona que truca sentirà una locució (l'utilitzarem fora de l'horari d'atenció, festius, tancaments, caps de setmana...).

A dia d'avui (17/02/2020) hi ha 6 configuracions guardades:

- i. ACD- "Horari_Atencio" → Les trucades entren a la línia de grup 10880 en l'horari d'atenció que definirem.
- ii. LOCUCIÓ - "Agost_Portal_1_31" → Quan entra una trucada salta la locució corresponent al tancament del Servei de Personal durant el mes d'agost.
- iii. LOCUCIÓ - "Festiu local portal" → Quan entra una trucada salta la locució corresponent al festiu local.
- iv. LOCUCIÓ - "Festiu nacional portal" → Quan entra una trucada salta la locució corresponent a un dia festiu nacional
- v. LOCUCIÓ - "Fora_Horari" → Quan entra una trucada salta la locució informativa dels horaris d'atenció
- vi. LOCUCIÓ - "Fora Horari ESTIU Portal" → Quan entra una trucada salta la locució informativa dels horaris d'atenció de la jornada d'estiu.

Llistat de configuracions actuals:



Tipus	Nom
ACD	Horari_Atencio
LOCUCIÓ	Agost_Portal_1_31
LOCUCIÓ	Festiu local portal
LOCUCIÓ	Festiu nacional portal
LOCUCIÓ	Fora horari ESTIU portal
LOCUCIÓ	Fora_Horari

- **ACTIVACIÓ:**

Cada una de les configuracions creades pot tenir diferents franges horàries en les quals han de funcionar (per exemple, la configuració "Fora d'horari": els dilluns hauria de funcionar de 00:00h a 9:59h i de 14:01h a 23:59h).

Cada una de les franges horàries creades amb una configuració s'anomena **ESCENARI**.

A la pantalla "Activació" es pot crear un nou escenari (crear una nova franja horària per a una configuració), modificar la franja horària o els dies d'un escenari ja creat, o activar o desactivar escenaris ja existents.

Excepte en períodes de tancament, lo normal és que hi hagi diferents escenaris actius per poder funcionar correctament cada un dels dies de la setmana en cada una de les franges horàries existents, incloent els caps de setmana.

Activarem o desactivarem un escenari simplement clicant a l'estrella que cada escenari té a la seva esquerra.

L'**Estat** de l'escenari (activat o desactivat) el distingirem segons el color dels estels:

- ★ L'estel groc vol dir que està **activat**
- ★ L'estel gris vol dir que està **desactivat**

Podem filtrar perquè ens mostri tots els escenaris, o bé només escenaris **actius** o **inactius**.

Filtre amb escenaris **actius** actualment:

puc personal • puc.personal@upc.edu (10880) • preferències ajuda surt

UPCconnect

puc personal
puc.personal
10880

Comunica't

La mevalínia

- Trucades
- Contactes
- Bústia de veu
- FaxDigital
- Configuració
 - Bloqueig
 - Desviament programat
 - Filtratge
 - Marcació abreujada
 - Comunicador web

Audioconferència

- Multitrucada
 - Historial
- Sala de conferències
- Col·laboració Web

Activació d'Operadora automàtica

Llistat d'escenaris actius Mostrar actius

Estat	Nom	Número	Rang Mensual	Rang Horario	Rang Setmanal	Número Origen	
★	Fora_Horari	10880 934010880	1 a 31	0:00 a 23:59	Dissabte a Diumenge	Tots	✎ ✕
★	Fora_Horari	10880 934010880	1 a 31	0:00 a 9:59	Dilluns a Divendres	Tots	✎ ✕
★	Horari_Atencio	10880 934010880	1 a 31	10:00 a 14:00	Dilluns a Divendres	Tots	✎ ✕
★	Fora_Horari	10880 934010880	1 a 31	14:01 a 15:00	Dimarts a Dimarts	Tots	✎ ✕
★	Horari_Atencio	10880 934010880	1 a 31	15:01 a 17:00	Dimarts a Dimarts	Tots	✎ ✕
★	Fora_Horari	10880 934010880	1 a 31	17:01 a 23:59	Dimarts a Dimarts	Tots	✎ ✕
★	Fora_Horari	10880 934010880	1 a 31	14:01 a 23:59	Dimecres a Divendres	Tots	✎ ✕
★	Fora_Horari	10880 934010880	1 a 31	14:01 a 23:59	Dilluns a Dilluns	Tots	✎ ✕

Filtre amb escenaris **inactius** actualment:

puc personal • puc.personal@upc.edu (10880) • preferències ajuda surt

UPCconnect

puc personal
puc.personal
10880

Comunica't

La mevalínia

- Trucades
- Contactes
- Bústia de veu
- FaxDigital
- Configuració
 - Bloqueig
 - Desviament programat
 - Filtratge
 - Marcació abreujada

Activació d'Operadora automàtica

Llistat d'escenaris actius Mostrar inactius

Estat	Nom	Número	Rang Mensual	Rang Horario	Rang Setmanal	Número Origen	
★	Festiu nacional portal	10880 934010880	6 a 6	0:00 a 23:59	Divendres a Divendres	Tots	✎ ✕
★	Festiu local portal	10880 934010880	24 a 24	0:00 a 23:59	Dimarts a Dimarts	Tots	✎ ✕
★	Agost_Portal _1_31	10880 934010880	1 a 31	0:00 a 23:59	Dilluns a Diumenge	Tots	✎ ✕
★	Fora horari ESTIU portal	10880 934010880	1 a 31	0:00 a 23:59	Dilluns a Diumenge	Tots	✎ ✕

3. Creació d'una configuració

Per crear un escenari necessitem una configuració.

a) Exemple de creació per configurar un dia festiu

Els passos són els següents (cal tenir en compte que si la locució per al dia festiu no existeix, s'haurà de gravar prèviament (veure apartat C)).

- Cliquem a "Configuració" al menú de l'esquerra:

		Tipus	Nom
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ACD	PUC - AtenciÃ² Normal
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LOCUCIÓ	Festiu Barcelona
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	LOCUCIÓ	Fora Horari Jornada Normal

- Omplirem la informació que ens demana a l'apartat: "**Configura la teva Operadora Automàtica**".
 - **Pregunta 1: ¿Què vol que sentin els seus clients quan truquin?**

UPCconnect

puc personal
puc personal
10880

Comunicar't

La meua línia

- Trucades
- Contades
- Click2Call
- Búsca de veu
- Fax Digital
- Configuració
 - Bloqueig
 - Desviament programat
 - Filtratge
 - Marcació abreujada
 - Comunicador web

Audioconferència

- Multitrucada
 - Història
- Sala de conferències

Operadora automàtica

- Configuració
- Activació

Llistat de configuracions

		Tipus	Nom
		ACD	PUC - Atenció Normal
		LOCUCIÓ	Festiu Barcelona
		LOCUCIÓ	Fora Horari Jornada Normal

Configura la teva Operadora Automàtica

¿Què vol que sentin els seus clients quan truquin

Res
Res
Salutació

Continuar

Entregar la trucada a un grup o a una locució

Continuar

Si seleccionem:

- "Res": no hi haurà cap locució anterior al nostre missatge de veu.
- "Salutació": hi haurà una locució prèvia al missatge.

A continuació cliquem "Continuar". L'aplicació ens obrirà una nova pregunta.

- **Pregunta 2: Vol donar opcions als clients de triar amb qui volen parlar?**

Si seleccionem:

- "Si": (NO UTILITZAR) deixaria triar diferents opcions, per exemple; "si és una consulta de nòmines, marqui 1..."
- "No": totes les trucades tindran la mateixa locució sense poder triar diferents opcions.

- **Pregunta 3: Entregar la trucada a un grup o a una locució**

Si seleccionem:

- "Grup": la trucada entrarà al grup que s'indiqui (horari d'atenció).
- "Locució": s'emetrà directament una locució (fora d'horari d'atenció).

En aquest cas l'exemple és per un dia festiu, per tant seleccionarem l'opció "**Locució**", després clicarem "Continuar" i se'ns mostraran les locucions disponibles. Podem seleccionar una d'elles, o bé incloure una nova locució que no estigui encara disponible al llistat.

Per a incloure una nova locució hem de seleccionar: "Gestionar locucions":

The screenshot shows the UPConnect interface for user 'puc personal' (10880). The main content area is titled 'Llistat de configuracions' and contains a table of configurations:

Tipus	Nom
ACD	PUC - AtenciÃ² Normal
ACD	UAP-Atencio Normal sense missatge
LOCUCIÓ	Festiu Barcelona
LOCUCIÓ	Fora Horari Jornada Normal

Below the table is the 'Configura la teva Operadora Automàtica' section with several dropdown menus and a 'Continuar' button. A dropdown menu is open, showing a list of options, with 'Gestionar locucions' highlighted in a red circle.

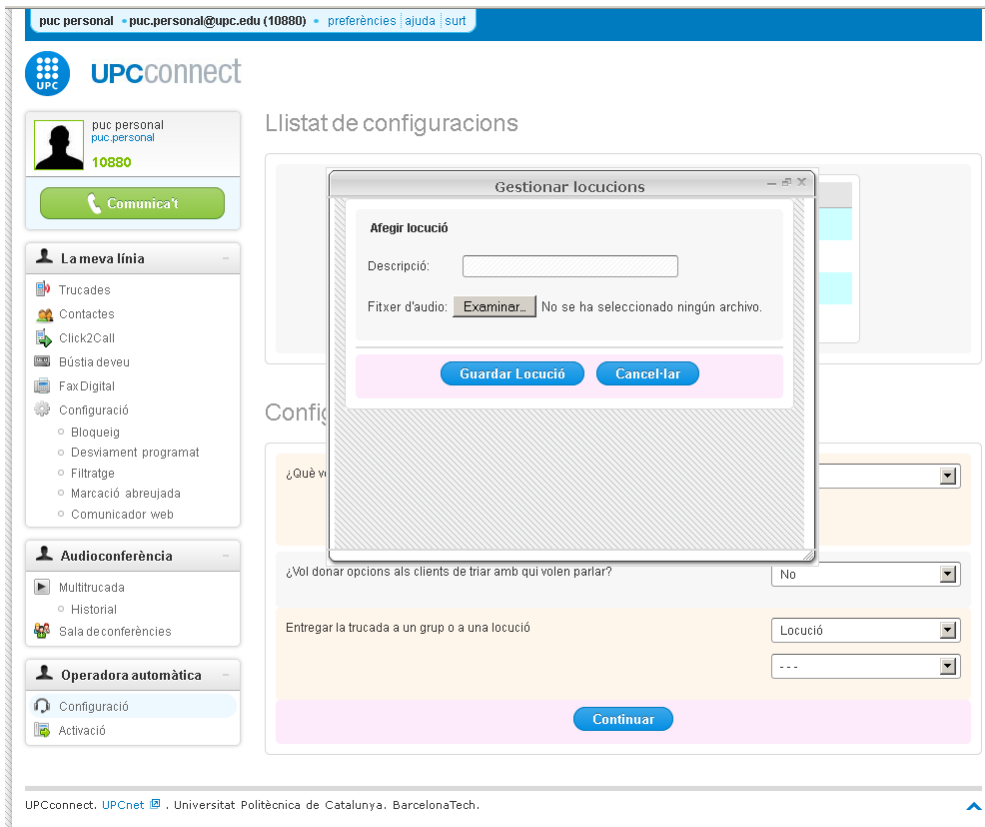
Aquí s'obrirà una nova finestra que mostrarà les locucions disponibles, seleccionarem el botó "Nou àudio" al final de la llista:

The screenshot shows the 'Gestionar locucions' dialog box overlaid on the configuration page. The dialog box contains a list of available audio messages:

Festiu Barcelona	X	🔊
Final Trucada	X	🔊
Horari Jornada Normal	X	🔊
Saludo Estandar		🔊
SalutaciÃ²	X	🔊

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Nou àudio' (highlighted in a red circle) and 'Tancar'.

S'obrirà la finestra "Afegir locució": on hauréu d'escriure el nom que voleu que tingui la gravació, després clicareu "examinar" per afegir l'arxiu MP3 de la gravació (l'únic format que accepta és mp3), clicareu "obre" i "Guardar locució".



A continuació hauréu de clicar de nou al desplegable, on ja apareixerà la locució que acabem de guardar, l'hauréu de seleccionar i clicar "continuar".

- **Pregunta 4: ¿Tras la locución quiere que se active el buzón de voz de alguna extensión?**

Si seleccionem "Sí", l'usuari podria deixar un missatge de veu a l'extensió escollida. Actualment **sempre activem aquesta opció** que permet deixar missatges a la bústia de veu. Al desplegable triarem l'opció "puc.personal - puc.personalpc.edu". Els missatges de veu s'enviaran a la bústia de correu del PUC.

Si seleccionem "No", un cop finalitzi el missatge es penjarà la trucada i no permetrà deixar missatges als usuaris.

Un cop es seleccioni una de les opcions, clicar al botó "Continuar".

○ **Pregunta 5: Un nom per aquesta configuració**

Posarem el nom desitjat i clicarem "Guardar aquesta configuració".

A continuació s'obrirà la pantalla "Configuració d'escenari". En aquest punt, ja hem acabat de crear la configuració per afegir una locució i comença la creació de l'**escenari** (veure apartat B.4).

Omplim tots els camps sol·licitats:

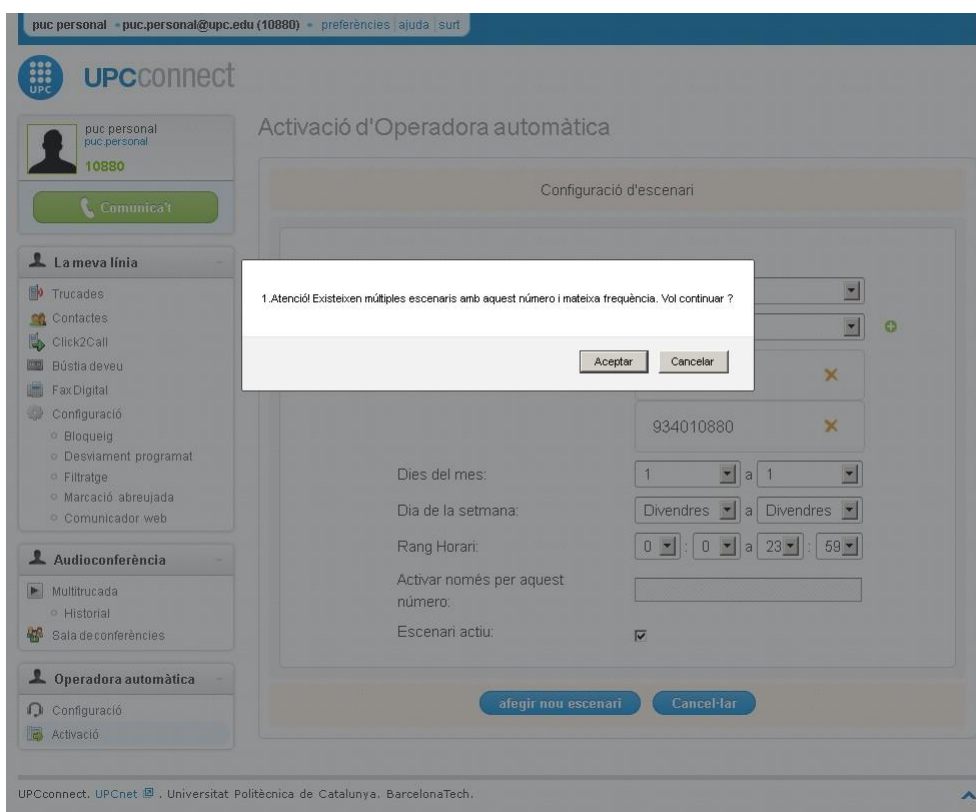
- Tria una configuració:** per defecte surt el nom de la configuració que estem creant.
- Número en el qual s'activarà la configuració:** sempre hem de triar les dues possibilitats que ens mostra el desplegable: "10880 -IVRs" i "934010880-IVRs". Primer seleccionem una d'elles i després cliquem el signe "+" i la mateixa operació per l'altre número (seleccionar el número i clicar el signe "+").

- c) **Dies del mes:** especificar el/s dia/es del mes que volem que estigui activa la locució (de l'1 al 31).

- d) **Dia de la setmana:** especificar els dies de la setmana que volem que estigui activa la locució (de dilluns a divendres).
- e) **Rang Horari:** especificar les hores del dia que volem que estigui activa la locució (de 00:00 a 23:59h).
- f) **Activar només per aquest número:** deixar en blanc
- g) **Escenari actiu:** seleccionem si volem que l'escenari estigui **actiu** o el deixarem en blanc si el volem activar més endavant.

Per finalitzar, cliquem "afegir nou escenari".

En cas de que les franges diàries/setmanals i el rang horari coincideixi amb un altre escenari creat, ens obrirà un quadre de diàleg per preguntar si volem continuar i **ÉS MOLT IMPORTANT** clicar "Acceptar" perquè ens guardi la locució. Si cliquem "Cancelar" s'esborrarà tot el procediment que hem fet fins ara.



b) Exemple de creació per configurar l'horari d'atenció

Si volem crear una configuració per les trucades entrants (dins l'horari d'atenció), els passos serien els següents:

- **Pregunta 1: ¿Què vol que sentin els seus clients quan truquin?**
Seleccionarem "Res"
- **Pregunta 2: Vol donar opcions als clients de triar amb qui volen parlar?**
Seleccionarem "No"
- **Pregunta 3: Entregar la trucada a un grup o a una locució**

Seleccionarem l'opció "Grup", després haurem de clicar "Continuar".
A continuació seleccionarem el grup: "PUC- Atenció" perquè el destí de la trucada sigui la UAP, i haurem de tornar a clicar "Continuar".

- **Pregunta 4: Quina música vol que sentin els seus clients mentre esperen?**

Seleccionarem una opció, actualment hi ha el "ringtone", i clicarem "Continuar".

- **Pregunta 5: Regularment recordem als clients que poden continuar esperant, deixar un missatge o finalitzar/ Pot configurar el temps màxim d'espera i un missatge que es reproduïx en cas d'arribar al límit**

Regularment recordem als clients que poden continuar esperant, deixar un missatge o finalitzar

- Quin missatge vol que sentin

- Enviar el missatge de veu a

- Cada quants segons

Pot configurar el temps màxim d'espera i un missatge que es reproduïx en cas d'arribar al límit

- Temps màxim d'espera (en segons)

- Locució en cas d'arribar al límit d'espera

- Extensió de destí final

[Continuar](#)

A l'apartat:

- "Quin missatge vol que sentin": seleccionarem la locució "Espera".
- "Enviar el missatge de veu a": seleccionarem "puc.personal – puc.personal@upc.edu"

- “Cada quants segons”: seleccionarem els temps que comptabilitza en segons (actualment hi ha 30)
- “Temps màxim d'espera (en segons)”, seleccionarem els temps màxim de duració de la trucada (actualment hi ha 59)
- “Locució en cas d'arribar al límit d'espera”: seleccionarem la locució “Límit espera”.
- “Extensió de destí final”, ho deixem en blanc (Cap)

- **Pregunta 5: Un nom per aquesta configuració**

Posarem el nom desitjat i clicarem “Guardar aquesta configuració”, llavors s’obrirà la pantalla “Configuració d’escenari” (veure apartat B.4).

4. Creació d'un escenari

Podem crear un escenari de dues maneres diferenciades:

- 1) Directament, accedint des de l'opció "Activació" del menú principal. Accedirem al formulari a través del botó: "Afegir nou escenari" al final del llistat d'escenaris:

Activació d'Operadora automàtica

Llistat d'escenaris actius							Mostrar inactius	
Estat	Nom	Número	Rang Mensual	Rang Horario	Rang Setmanal	Número Origen		
★	Agost tancat	10880 10880 934010880	1 a 31	0:00 a 23:59	Dilluns a Diumenge	Tots		
★	Festiu local	10880 10880 934010880	24 a 24	0:00 a 23:59	Dijous a Dijous	Tots		

[afegir nou escenari](#)

- 2) A continuació de la creació d'una configuració (veure l'apartat B.3.). En aquest cas, l'aplicació tria per defecte la configuració que acabem de crear.

En ambdós casos, el sistema ens mostrarà la següent pantalla:

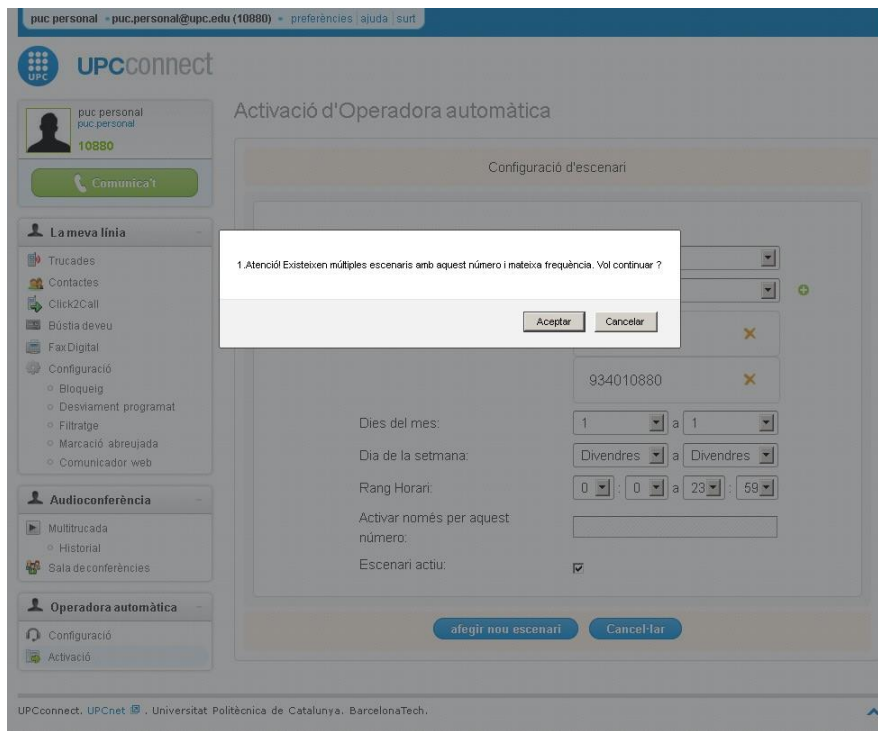
The screenshot shows the UPConnect web interface. The top navigation bar includes the user profile 'puc personal' and links for 'preferències', 'ajuda', and 'surt'. The main header displays 'UPConnect'. On the left, there is a sidebar menu with sections: 'La meua línia' (containing Trucades, Contactes, Click2Call, Bústia de veu, Fax Digital, Configuració), 'Audioconferència' (Multitrucada, Historial, Sala de conferències), and 'Operadora automàtica' (Configuració, Activació). The main content area is titled 'Activació d'Operadora automàtica' and contains a 'Configuració d'escenari' form. The form fields are: 'Tria una configuració:' (dropdown menu set to 'Festiu'), 'Número en el qual s'activarà la configuració:' (input field with a '+' icon), 'Dies del mes:' (dropdowns for '1' and '31'), 'Dia de la setmana:' (dropdowns for 'Dilluns' and 'Diumenge'), 'Rang Horari:' (dropdowns for '0', '0', '23', and '59'), 'Activar només per aquest número:' (input field), and 'Escenari actiu:' (checkbox checked). At the bottom of the form are two buttons: 'afegir nou escenari' and 'Cancel·lar'. The footer of the page reads 'UPConnect. UPCnet . Universitat Politècnica de Catalunya. BarcelonaTech.'

Haurem d'omplir tots els camps sol·licitats:

- **Tria una configuració:**
 - Si el creem des de l'apartat configuració: per defecte surt el nom de la configuració que estem creant.
 - Si la creem des de l'apartat "Activació": haurem de seleccionar una de les configuracions existents.
- **Número en el qual s'activarà la configuració:** sempre hem de triar les dues possibilitats del desplegable: "10880 -IVRs" i "934010880-IVRs". Primer seleccionem una d'elles i després cliquem el signe "+" i la mateixa operació per l'altre número (seleccionar el número i clicar "+").
- **Dies del mes:** especificar el/s dia/es del mes que volem que estigui activa la locució. Cal tenir en compte que si volem crear un escenari que inclogui un període de dos mesos diferents (p.ex. al Nadal, els mesos de desembre i gener), **haurem de crear 2 escenaris diferents**, un per a cada mes.
- **Dia de la setmana:** especificar els dies de la setmana.
- **Rang Horari:** especificar les hores del dia que volem.
- **Activar només per aquest número:** deixar en blanc.
- **Escenari actiu:** seleccionem si volem que l'escenari estigui **actiu** o el deixarem en blanc si el volem activar més endavant.

Cal tenir en compte que si volem fer una configuració per un dia festiu i es tracta d'un dia (número de dia) posterior a la data actual, no activarem encara l'escenari en el mateix mes si el volem pel mes següent. El podrem activar a partir del dia següent al número de dia del festiu. P.ex. volem crear l'escenari pel dia festiu 12 d'octubre, si creem un escenari el dia 10 de setembre i el deixem actiu, aquest escenari funcionarà el dia 12 de setembre i el 12 d'octubre. De la mateixa manera, si no el desactivem quan passi el dia festiu en qüestió, s'activarà el 12 de novembre, el 12 de desembre, etc...

Per finalitzar, cliquem "afegir nou escenari". En cas de que les franges diàries/setmanals i el rang horari coincideixi amb un altre escenari creat, ens obrirà un quadre de diàleg per preguntar si volem continuar i **ÉS MOLT IMPORTANT** clicar "Acceptar" perquè ens guardi la locució. Si cliquem "Cancelar" s'esborrarà tot el procediment que hem fet fins ara.



5. Gestió dels escenaris

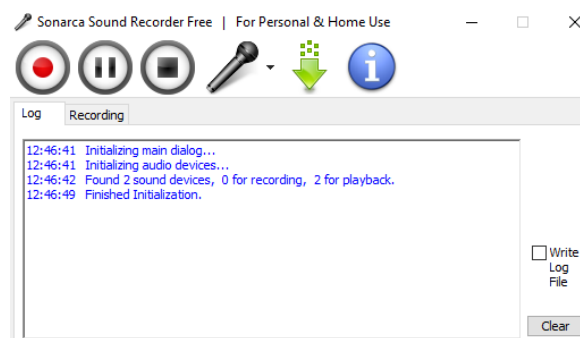
Del conjunt d'escenaris creats, hem d'activar-los o desactivar-los en funció de les nostres necessitats. En general, durant les jornades habituals sense dies festius, hi haurà un conjunt d'escenaris que estaran sempre actius (VEURE ELS ESCENARIS ACTIUS A LA PÀG.6).

En els casos de dies o períodes festius, haurem d'activar i desactivar els escenaris de tal manera que no es solapin els horaris/dies.

C. ENREGISTRAR UNA LOCUCIÓ

Per introduir una locució al programa UPCCONNECT, hem de gravar el missatge en **format mp3**, no accepta altres formats.

Actualment fem la gravació amb el micròfon i l'aplicació de Windows per enregistrar sons o, si el nostre Windows no té aquesta aplicació, des de l'Atic ens ajuden a instal·lar el programa "Sonarca sound recorder free":

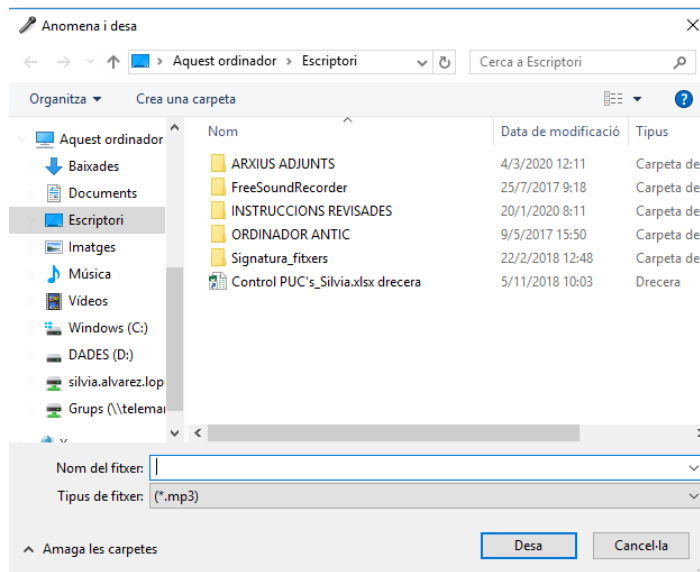


En primer lloc recordem encendre el micròfon al botó que té al peu (s'iluminarà en verd).

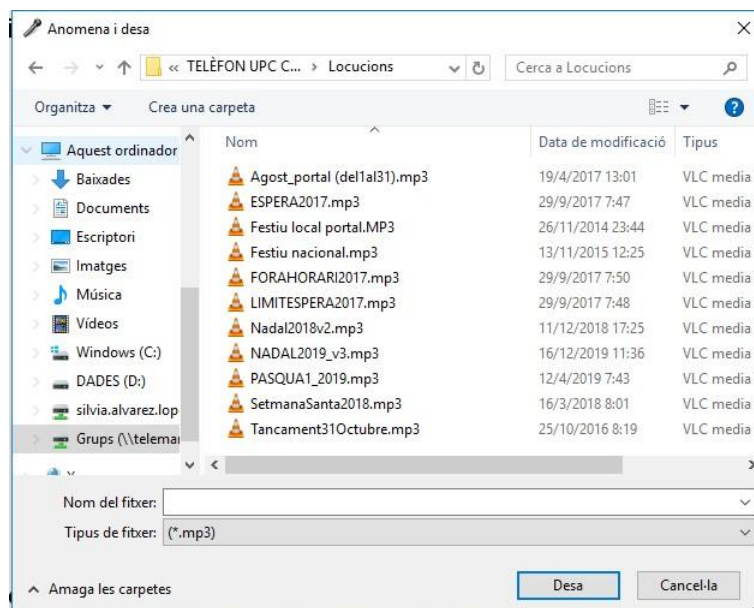
A continuació, clicarem el botó vermell per enregistrar:



En clicar aquest botó i indicar-li que volem iniciar l'enregistrament, el sistema ens sol·licita on volem guardar l'arxiu de so resultant i quin nom li volem posar:



Navegarem per les carpetes per tal de guardar l'arxiu a la carpeta de locucions (G>SP>SP-UAP>Actual>Comú>Telèfon UPCConnect>Locucions):

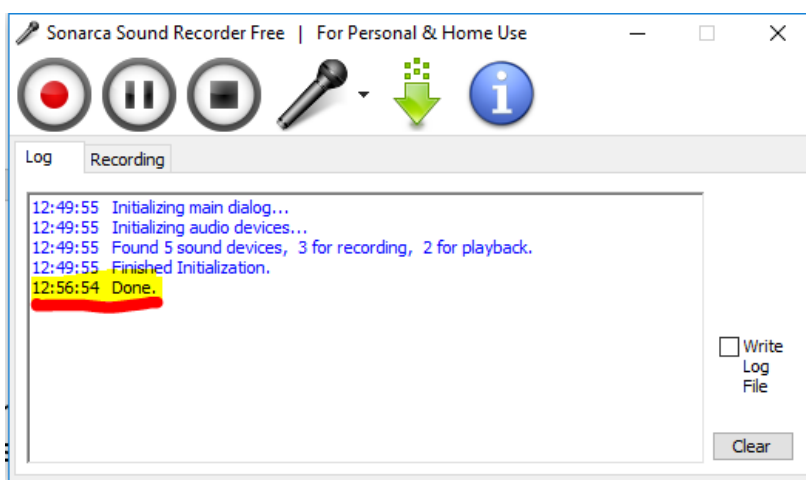


Un cop cliquem al botó "Desa" per guardar l'arxiu, el programa començarà a enregistrar el so.

Un cop haguem dit la locució, per parar la gravació haurem de clicar el botó "Stop", l'arxiu quedarà guardat:



En clicar el botó "Stop", el programa afegeix una línia indicant "Done" (la locució ha estat registrada):



Es recomana obrir l'arxiu resultant per confirmar que se sent bé abans de pujar-lo al UPCCconnect.

D. ANNEXOS

1. Franges horàries

- Horari general (de l'1 d'octubre al 31 de maig): matins de 10 a 14 hores i la tarda de dimarts, de 15h a 17h.
- Període d'estiu (de l'1 de juny al 30 de setembre): de dilluns a divendres de 10h a 13h.
- Períodes de tancament per estalvi energètic: Setmana de Pasqua, tres setmanes d'agost i Nadal.

2. Locucions

- **ATENCIÓ ESPERA:** En aquests moments totes les línies estan ocupades. Podeu continuar en espera o trucar més tard. Moltes gràcies.
- **HORARI D'ATENCIÓ (horari habitual excepte el període d'estiu):** Esteu trucant al Servei de Personal. El nostre horari d'atenció és de dilluns a divendres de 10 a 14h i també els dimarts de 15 a 17h. En aquests moments no podem atendre la vostra trucada. Us recordem que també teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal. Gràcies.
- **HORARI D'ESTIU:** Esteu trucant al Servei de Personal. El nostre horari d'atenció, de l'1 de juny al 30 de setembre, és de dilluns a divendres de 10 a 13h. Duran el mes d'agost el nostre servei romandrà tancat. En aquests moments no podem atendre la vostra trucada. Us recordem que també teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal. Gràcies.
- **HORARI FESTIU NACIONAL:** Esteu trucant al Servei de Personal. Avui, com a dia festiu, el Servei de Personal romandrà tancat. Us recordem que teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal. Si voleu deixar un missatge, premeu 1, quan acabeu marqueu la tecla coixinet o pengeu.
- **HORARI FESTIU LOCAL (NOMÉS CAMPUS/ESCOLES DE BARCELONA):** Esteu trucant al Servei de Personal. Avui, per ser un dia festiu als Campus de Barcelona, el Servei de Personal romandrà tancat. Us recordem que teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal. Si voleu deixar un missatge, premeu 1, quan acabeu marqueu la tecla coixinet o pengeu.
- **HORARI NADAL:** Esteu trucant al Servei de Personal. Durant el període de Nadal, del X de desembre al X de gener, el nostre servei romandrà tancat. Us recordem que també teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal. Si voleu deixar un missatge, premeu 1, quan acabeu marqueu la tecla coixinet o pengeu. Gràcies.
- **HORARI PASQUA:** Esteu trucant al Servei de Personal. Us informem que durant el període de setmana santa, del XX al XX d'abril, el servei de personal no donarà servei. Us recordem que teniu a la vostra disposició el portal per al personal i que podeu gestionar les vostres sol·licituds a través del Gestor de Serveis: PUC-Personal. Les sol·licituds es començaran a tramitar a partir del XX d'abril. Gràcies.
- **LÍMIT D'ESPERA:** Les nostres línies continuen ocupades, podeu

tornar a trucar d'aquí a uns minuts. Us recordem que també teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal

- **VACANCES AGOST:** Esteu trucant al Servei de Personal. De l'1 al 31 d'agost el nostre servei romandrà tancat. Us recordem que teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal i que podeu gestionar les vostres sol·licituds a través del Gestor de Serveis (PUC-Personal), les sol·licituds es començaran a gestionar a partir de l'1 de setembre. Gràcies.
- **TANCAMENT EXCEPCIONAL:** Esteu trucant al Servei de Personal. Avui, dia 31 d'octubre, el nostre servei romandrà tancat. Us recordem que també teniu a la vostra disposició el Portal per al Personal. Si voleu deixar un missatge, premeu 1, quan acabeu marqueu la tecla coixinet o pengeu.

3. **Números preferits** (Actualitzat 26/02/2020)

A la centraleta es pot disposar d'uns números preferits de marcació directa (hi constarà el nom del titular de la línia).

En el cas del front de la UAP, aquests telèfons són:

- **4 números principals (grup UAP):** a la UAP tenim 7 línies que poden connectar-se per agafar trucades. Els 4 números que veurem com a l'esquerra del telèfon seran 4 d'aquests telèfons, depenent de cada usuària (cada telèfon tindrà com a favorit els de la resta, ja que el seu número propi no pot sortir). Aquests telèfons poden ser (sense incloure el de Maribel que no és habitual que estigui connectat per l'atenció directa):

- | | |
|--------------------|--------------|
| ➤ Indara | ➤ Ana Garcia |
| ➤ Silvia Álvarez | ➤ MaAngeles |
| ➤ Araceli Padilla* | ➤ Merche |

*La línia 15917 s'ha traslladat temporalment a les GEOs durant les practiques del personal funcionari en practiques 2019-2020.

- **14 números més habituals:**

- | | |
|--|---------------------|
| ➤ Un serà un dels 6 de la UAP esmentats abans, que no hi càpiga a l'esquerra | ➤ Gemma Valles |
| ➤ Maribel Arroniz | ➤ Inma Titos |
| ➤ Carme Olaya | ➤ Maria Jose Muriel |
| ➤ Carmen Martinez | ➤ Mary Gomez |
| ➤ Cristina Casas | ➤ Monica Viol |
| ➤ Fuencisla Lozoya | ➤ Montse Carbajal |
| | ➤ Natalia Barroso |
| | ➤ Sonia Velasco |

En el cas de la Maribel, aquests telèfons són:

- **4 números principals (seran 4 dels 6 de la UAP):**

- Indara
- Ana Garcia
- Silvia Álvarez
- Merche
- Araceli Padilla
- MaAngeles

*La línia 15917 s'ha traslladat temporalment a les GEOs durant les practiques del personal funcionari en practiques 2019-2020.

- **14 números més habituals:**

- Un dels sis de la UAP
- Un dels sis de la UAP
- Lidia Ferreras – 15722
- Susana Medina – 12583
- Olga de la Fuente – 16779
- Susana Vera - 11925
- Carmen Martínez – 54556
- Miriam Giménez - 44500
- Juan Luis Moreno -11023
- Marta Famadas – 16164
- Cristina Esteve – 16177
- Natalia Barroso – 16180
- Inma Titos – 16181

4. Document configuració general (UPCNet – inici centraleta)

1. El telèfon de centraleta és el 934010880 (10880).
2. Aquesta extensió s'assignarà a l'usuari: puc.personal
3. Tindrà associada la bústia de mail: puc.personal@upc.edu
4. Es podrà simular el funcionament actual amb doble extensió telefònica per a cada usuari; una per la centraleta i l'altra per la línia particular. Cadascuna d'elles utilitzarà una única línia d'entrada.
5. Les extensions que actualment disposen d'auriculars en mantindran l'ús.
6. Les usuàries que rebran les trucades de centraleta seran les següents extensions: 15916, 15917, 15918, 15919, 15920, 11054 i 12540.
7. Les noves extensions de centraleta seran autònomes amb la següent assignació: **25916, 25917, 25918, 25919, 25920, 25921 i 25922.**
8. Totes les extensions, tant les personals com les de la centraleta, es visualitzaran amb el número 10880.
9. Els usuaris podran activar el servei de **bloqueig de trucades entrants** en la línia de centraleta a través de la combinació de tecles ***8**
10. Els usuaris podran **desactivar el servei de bloqueig de trucades entrants** en la línia de centraleta a través de la combinació de tecles ***8**

11. Es configurarà la centraleta perquè distribueixi les trucades en funció de qui faci més temps que no rep cap trucada.
12. Es podran definir diferents franges horàries d'atenció, i es podrà configurar el comportament de la centraleta en cada franja: atenció de trucades, missatge horari atenció, ...
13. Es crearà un grup de captura, per tal de poder capturar les trucades entre aquestes extensions, tant les personals com les de la centraleta. La captura es podrà fer amb la combinació de tecles ***9**
14. Els telèfons tindran un mòdul addicional de 14 tecles programables on es podran configurar la supervisió de les extensions amb les que tenen més contacte.
15. També es podran utilitzar les tecles de funció per supervisar els diferents membres del PUC, d'aquesta manera es podrà veure qui té configurat el bloqueig de trucades entrants. **Llum led en vermell de manera fixa.**
16. No es podrà configurar un temps d'espera abans no entri una nova trucada. L'usuari sempre tindrà l'opció d'allargar la trucada fins que acabi de completar les tasques del tiquet o podrà activar el bloqueig de trucades entrants de forma temporal fins que completi aquestes tasques.

Consultes vàries sobre l'operativa:

1. Si entra una trucada i no pot ser agafada per cap persona, et treu fora del grup?
NO, l'entrada i sortida del grup és manual, teclejant: ***8**
2. Com veus si estàs fora del grup?
Quedarà la llum led en vermell fixa en les tecles de funció.
3. Si una persona no ve un dia, l'hem de treure de forma manual del grup (*8) ?
SI
4. Dins de l'horari d'atenció que no permeti deixar un missatge. **[Aquest opció es va modificar posteriorment i ara SI permet deixar un missatge a la bústia].**
5. Fóra de l'horari d'atenció, entraran trucades al nostre número particular?
SI, tant dins com fora de l'horari d'atenció, la nostra línia personal continua activa i pot rebre trucades.