

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

NUEVAS FACILIDADES DE RED INTELIGENTE PARA LAS SERIES 0-800 DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO Y 0-801 DE PAGO COMPARTIDO

Las facilidades de Red Inteligente de las series 80C, son servicios adicionales al servicio telefónico básico que se basan en el concepto de redes inteligentes. Estas series posibilitan la tenencia de un único número de acceso de fácil identificación respecto al tipo de servicio que se desea prestar y a la responsabilidad de pago.

La introducción de las series 80C al mercado de telecomunicaciones peruano generó una serie de ventajas para el desarrollo del sector: Las series tienen un gran potencial de crear valor, dado que la prestación de nuevos servicios que los usuarios aprecian, aumenta el bienestar y contribuye al desarrollo de las telecomunicaciones en el país.

Los beneficios de las facilidades de las series 80C se pueden resumir en los siguientes:

- Dinamizan la economía ya que disminuyen los costos de transacción y de hacer negocios.
- Representan un paso adelante hacia la sociedad basada en la información.
- Constituyen fuente de empleo (proveedores de información, empresas de valor adicional, empresas telefónicas y empresas en general).
- Los usuarios pueden acceder a múltiples servicios especiales de una manera más efectiva.
- Es el usuario quien tiene la última palabra. El término valor adicional no debe significar sólo "precio adicional" sino la facilidad de obtener comfort, oportunidad, calidad y variedad.

A continuación se describen las características principales de las nuevas facilidades de red inteligente, las mismas que serán de aplicación para las series 0-800 de Cobro Revertido Automático y la serie 0-801 de Pago Compartido.

- **Estadística de Llamadas.-** Con la facilidad de estadística de llamadas el cliente recibirá por correo electrónico, una vez al mes, un reporte del funcionamiento de su línea 0-800/0-801.
- **Enrutamiento Dependiente del Tiempo.-** Permite definir un calendario personalizado por el cliente donde las llamadas se envíen a uno u otro destino según el tipo de día y la hora en que se efectúe la llamada. Las llamadas pueden terminar en líneas del cliente o en una locución de Telefónica indicando que el cliente no acepta llamadas en ese horario. En este último caso las llamadas no son facturadas.
- **Cola de Espera.-** Esta facilidad permite al cliente implementar una cola de llamadas en su servicio 0-800 o 0-801 sin necesidad de contratar líneas adicionales ni hardware específico para cumplir esta función en su

centralita o PABX, limitando el número de llamadas simultáneas que puede recibir un suscriptor de 0-800 o 0-801.

- **Transferencia en caso de Ocupado o No Contesta.-** Permite enrutar la llamada a un destino alternativo, en caso de que el destino principal no conteste o se encuentre ocupado. El tiempo de espera antes de saltar la llamada por no contestación se puede personalizar.
- **Locuciones Personalizadas.-** Esta facilidad permite introducir locuciones personalizadas del cliente que pueden utilizarse en los siguientes casos: (i) como terminación normal de la llamada; (ii) como mensaje de bienvenida antes de enrutar la llamada al destino final; (iii) como mensaje de espera en la facilidad de Cola de Espera y; (iv) como instrucciones en la facilidad de Transferencia Interna por Selección.
- **Transferencia Interna por Selección.-** Esta facilidad permite presentar al usuario llamante un menú, y enviar la llamada a determinado destino dependiendo de la opción escogida. El usuario debe marcar la opción elegida mediante un teléfono accionado por botones de tono. Cada nivel de menú puede tener hasta 10 opciones y puede incluir submenús, hasta 3 niveles.
- **Control de Llamadas.-** Esta facilidad permite determinar los usuarios que podrán acceder a los números 0-800 o 0-801 del suscriptor. Se debe elegir una de las siguientes modalidades: (i) Lista negra: permite especificar hasta 100 números telefónicos de origen a los que se les denegará el acceso al número 0-800/0-801 del cliente; (ii) Lista verde: se define una lista de hasta 100 números telefónicos que podrán llamar a los números 0-800 o 0-801. Las llamadas con origen en teléfonos no incluidos en la lista serán rechazadas y; (iii) Autenticación: se define una lista de hasta 100 usuarios, cada uno con su código de cuenta y clave, que deberán ser introducidos por el usuario en un teléfono accionado por botones de tono. Las llamadas con clave incorrecta serán rechazadas y nunca llegarán al destino.

La primera modalidad es útil para evitar llamadas maliciosas con origen en determinados números telefónicos que pueden ser detectados por el cliente con la facilidad de presentación de número llamante en RDSI.

Las otras dos modalidades son útiles para que una empresa dé acceso en exclusiva a sus clientes, proveedores, distribuidores, fuerza de ventas, empleados, etc.

- **Distribución de Llamadas.-** Esta facilidad permite distribuir las llamadas al número 0-800 o 0-801 entre varias líneas telefónicas del suscriptor, sin necesidad de estar configuradas en hunting, sobre la base de unos porcentajes definidos por el suscriptor.
- **Enrutamiento Alternativo.-** Permite al cliente definir un plan alternativo para el tratamiento de las llamadas a su 0-800/0-801 en caso de ocurrir una catástrofe que inhabilite su call-center.

PRESTACIONES GRATUITAS:

- **Modificación de Perfil.-** Mediante esta facilidad el cliente puede modificar en tiempo real su perfil, marcando un número de teléfono determinado y seleccionando las opciones por marcación de dígitos DTMF. Las opciones que pueden ser modificadas son: (i)Enrutamiento dependiente del tiempo: horarios de las tablas de tiempo, y asignación de las tablas de tiempo a distintos tipos de día; (ii)Límite de llamadas: máximo número de llamadas simultáneas entrantes; (iii)Cola de espera: máximo número de llamadas simultáneas y capacidad de la cola de espera; (iv)Enrutamiento alternativo: activación/desactivación del plan alternativo.
- **Límite de Llamadas.-** El límite de llamadas establece la máxima cantidad de llamadas simultáneas que puede recibir un número 0-800/0-801. Si todas las líneas están ocupadas y entra una nueva llamada, se reproduce una locución de Telefónica indicando que el cliente no puede aceptar más llamadas en ese momento, e invitando a repetir la llamada pasados unos minutos. Esta facilidad se configura siempre por defecto para todos los suscriptores sin costo alguno, poniendo como valor de límite la cantidad de troncales en el hunting asociado al número 0-800 o 0-801.