

Guía de uso de la telefonía Zoom (Zoom Phone) para asistencia al contribuyente

Versión 1

03/ 2025

Departamento de Informática Tributaria

Contenido

1. Introducción	3
2. Autorizaciones para usar la telefonía Zoom.....	3
3. Ajustes de audio	4
4. Procedimiento para llamar por teléfono a los contribuyentes	5
5. Controles disponibles durante una llamada telefónica	5
6. Consulta mediante videollamada, en el transcurso de una conversación telefónica.....	6
7. Número que se presentará al contribuyente llamado	7
8. Soporte técnico	7

1. Introducción

Este documento es una guía de uso de la telefonía de Zoom (Zoom Phone), para los agentes que la utilicen para asistencia a los contribuyentes, y para el personal de la AEAT que les proporcione soporte (tanto de coordinación como soporte técnico).

Para utilizar la telefonía Zoom el usuario debe tener instalada la aplicación Zoom e iniciada sesión en Zoom con la cuenta de la Agencia Tributaria.

2. Autorizaciones para usar la telefonía Zoom

Para prestar asistencia a los contribuyentes a través de Zoom Phone, será necesario haber sido previamente autorizado (la autorización está asociada a este punto de control PHONEPLL, que está asociado a diferentes perfiles de asistencia):

Sistema	Aplicación	Punto de control	Descripción
ACOLAB	PHONE	<u>PHONEPLL</u>	Permite realizar llamadas telefónicas <u>externas</u>

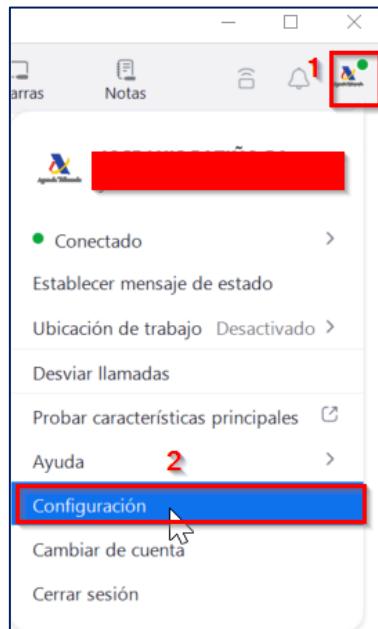
El servicio de telefonía Zoom, en la aplicación Zoom está accesible desde la siguiente pestaña:



3. Ajustes de audio

Es imprescindible que Zoom detecte un altavoz y un micrófono para poder realizar y recibir llamadas en Zoom Phone, por lo que siempre habrá que verificar los ajustes de audio ante cualquier problema.

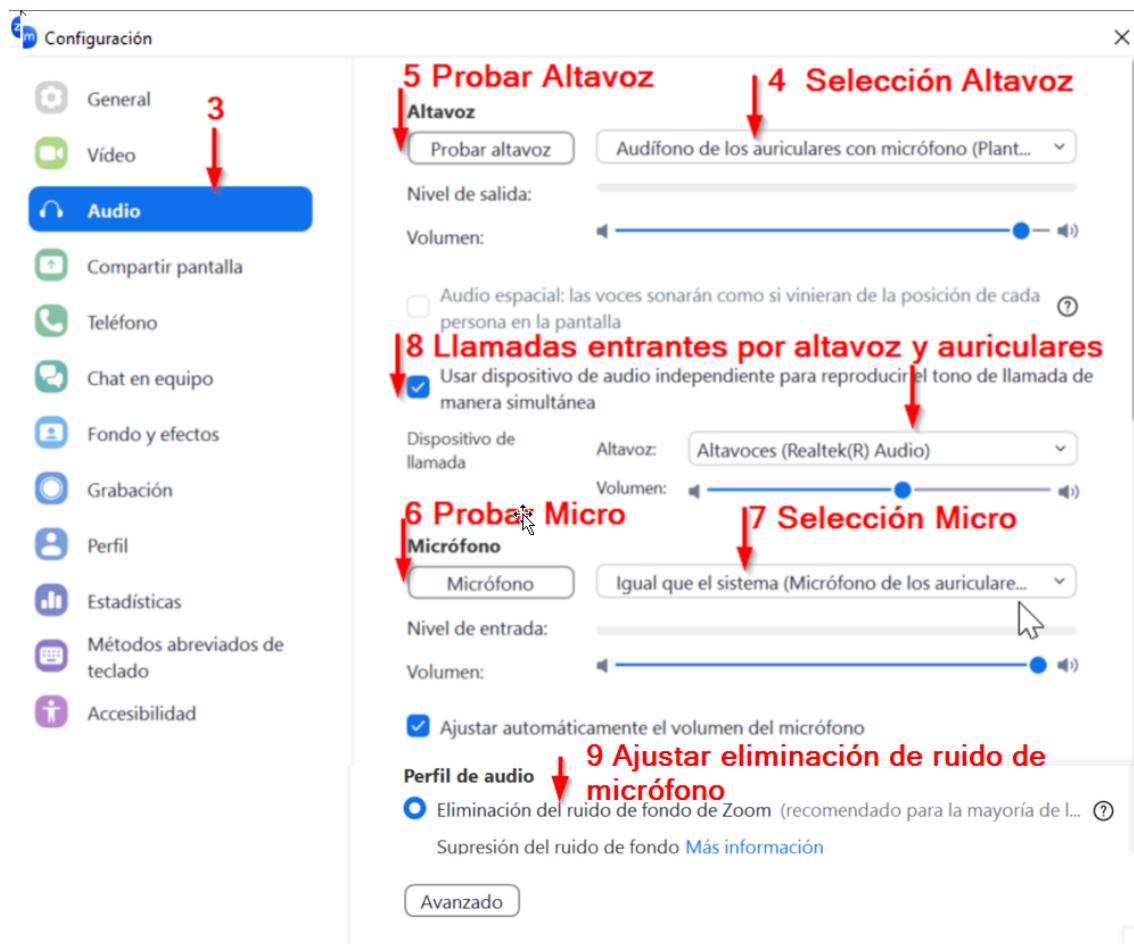
Accediendo a la **Configuración** en la aplicación Cliente de Zoom, se puede acceder a los ajustes de audio y video:



En los ajustes de audio, se podrán verificar el altavoz y micrófono seleccionados, especialmente para confirmar que se han detectado los auriculares.

También es importante asegurar que las llamadas entrantes suenan tanto en el altavoz del ordenador como a través de los auriculares (8), de lo contrario no oiremos que nos están llamando si no se tienen puestos los auriculares.

En ambientes ruidosos, se puede optimizar el nivel de ruido del micrófono de los auriculares para que el oyente nos escuche mejor(9):



4. Procedimiento para llamar por teléfono a los contribuyentes

Para poder utilizar el servicio de telefonía de Zoom, los agentes deberán asegurarse de tener abierta la aplicación Zoom.

Para llamar por teléfono a los contribuyentes, los agentes deberán utilizar siempre la aplicación de asistencia al contribuyente de la AEAT.

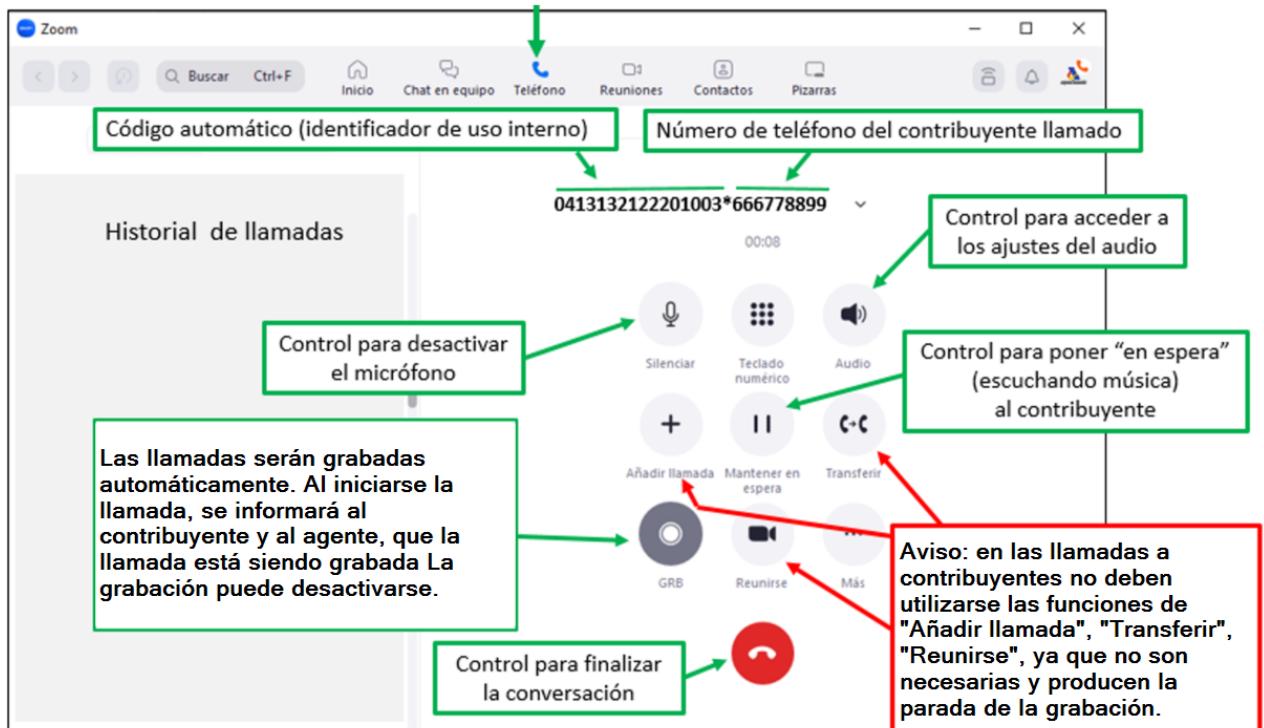
Así la llamada telefónica se registrará correctamente, y se efectuará automáticamente mediante Zoom.

Nunca se debe llamar al contribuyente marcando directamente su número de teléfono en el teclado que incorpora Zoom. En caso contrario, el contribuyente visualizará el número de teléfono particular del usuario y no se grabará la llamada.

5. Controles disponibles durante una llamada telefónica

Cuando se haya establecido la llamada telefónica, la aplicación Zoom mostrará los controles necesarios para poner la llamada en espera, finalizar la llamada, etc.

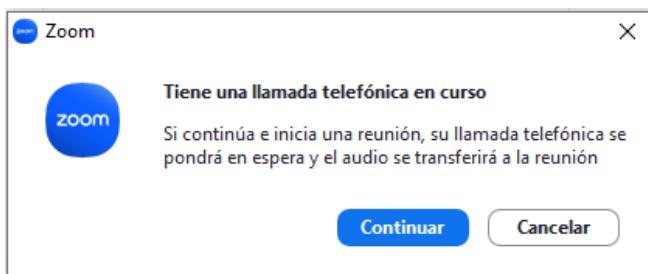
A continuación, se muestra brevemente información útil.



6. Consulta mediante videollamada, en el transcurso de una conversación telefónica

La aplicación Zoom permite efectuar una videollamada en paralelo a la conversación telefónica. Esta opción puede servir para que el agente, en caso de necesidad, efectúe una videollamada a su coordinador (o a personal de soporte).

Al iniciar la videollamada (con una conversación telefónica en curso), la aplicación Zoom le avisará con el siguiente mensaje:

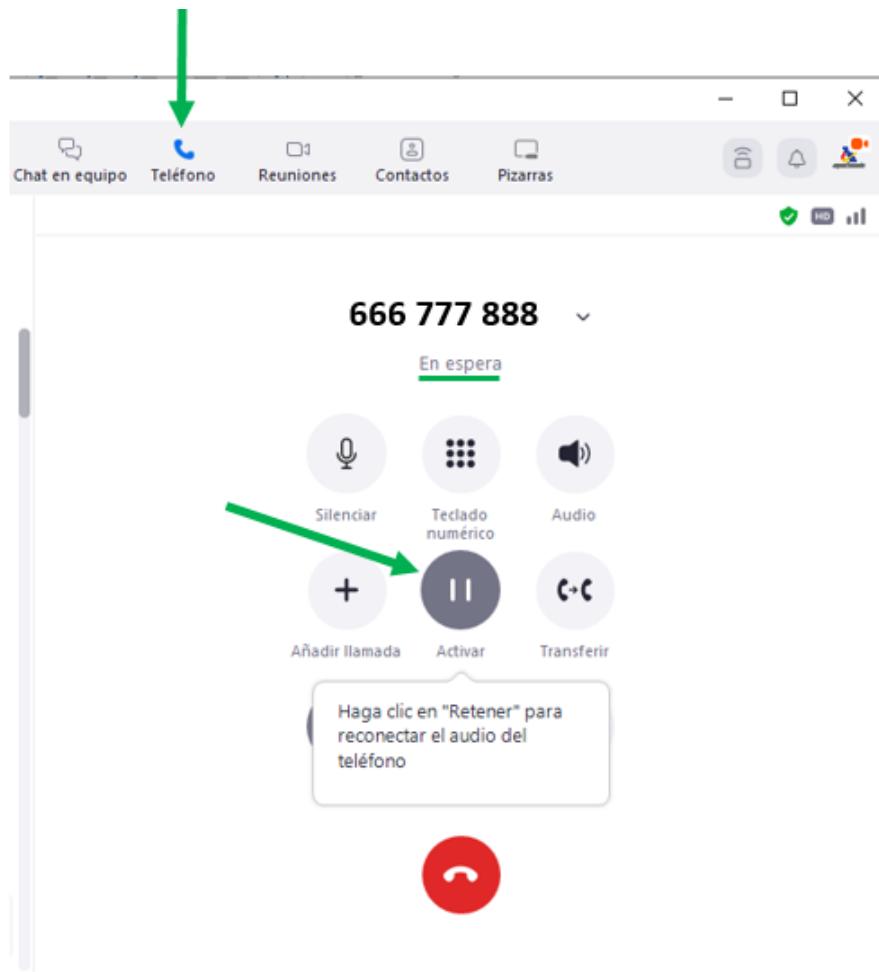


Si el agente pulsa "Continuar", la videollamada se iniciará y la llamada telefónica con el contribuyente se pondrá automáticamente en espera, con el contribuyente escuchando música en espera.

Cuando el agente finalice la videollamada, para reanudar la llamada telefónica con el contribuyente, deberá reactivarla haciendo clic en el botón "Activar disponible en el apartado de "Teléfono":



Ejemplo:



7. Número que se presentará al contribuyente llamado

Las llamadas que se hagan a los contribuyentes se presentarán con el identificador de número llamante 810520052. El contribuyente no podrá devolver la llamada a este número.

8. Soporte técnico

Para cualquier petición o consulta relativa al servicio de Zoom Phone, se debe gestionar a través de un caso en la aplicación de intranet de Gestión de Incidencias https://portal.www.aeat/AEAT.intranet/Inicio/Utilidades/_Canales_de_Utilidades/_Gestion_de_Incidencias/_Gestion_de_Incidencias.shtml



La categorización de la incidencia será Infraestructuras -> TELEFONÍA ZOOM

Por favor, seleccione entre 'Aplicaciones y Servicios' o 'Infraestructuras'

Aplicaciones y Servicios

Elija la opción deseada

Infraestructuras

Elija la opción deseada

MANTENIMIENTO
FISICAS, EQUIPOS
LOGICAS, SOFTWARE
OTRAS
RÉGIMEN INTERIOR
TELÉFONÍA FIJA (CISCO)

TELEFONÍA ZOOM
TELÉFONÍA MÓVIL
SOLICITUDES DE MICROINFORMÁTICA

Asunto del Caso

* Resumen

* Descripción