

# Manual de configuración Centralita Virtual



**universal**  
telecom

## Manual de configuración para Centralita Virtual.

<b>1. Configurando “Numeración”</b> .....	3
<b>2. Definiendo “Extensiones”</b> .....	4
2.1. Configuración.....	4
2.2. Desvíos de llamadas.....	5
2.3. Restricciones.....	5
2.4. Roles.....	6
2.5. Avatar.....	6
2.6. ClickToCall.....	6
2.7. Recolección de datos.....	6
2.8. Integraciones.....	6
2.9. Configurando “Destinos Externos”.....	7
<b>3. Configuración de “Grupos de llamadas”</b> .....	8
<b>4. Configurando “Colas”</b> .....	9
<b>5. Configurando “Pausas”</b> .....	10
<b>6. Creando “Formularios”</b> .....	10
<b>7. Audios</b> .....	10
7.1. Locuciones.....	10
7.2. Música en espera.....	12
<b>8. Registro de llamadas</b> .....	12
<b>9. Reportes</b> .....	12

## 1. Configurando “Numeración”.

En primer lugar, tenemos que pensar en cómo queremos que se comporte nuestra Centralita Virtual, es decir, ¿Queremos que reciba solo llamadas entrantes? ¿Queremos realizar también llamadas? Para ello, desplegaremos el menú de la izquierda, concretamente donde vemos “PBX” y haremos clic en “Numeraciones”.



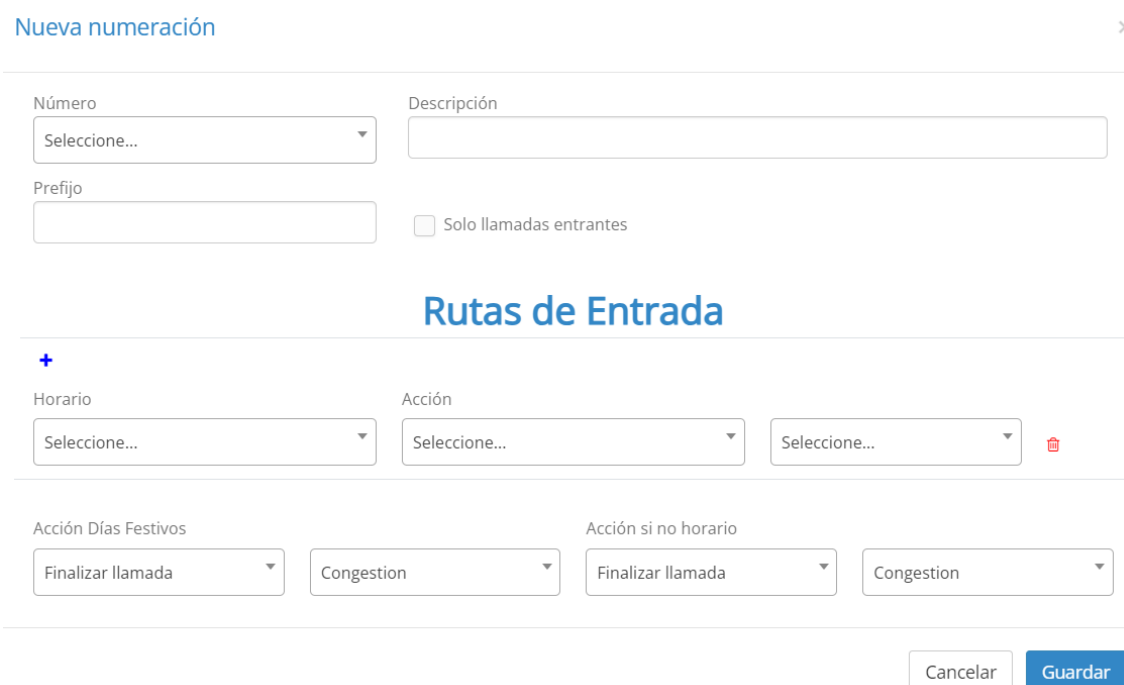
Numeraciones - [redacted] Nueva numeración

Search: [input]

Número	Descripción	Prefijo	Solo llamadas entrantes	#
966269026	Default		No	[edit] [delete]

Showing 1 to 1 of 1 entries

Una vez que estemos en esta página, haremos clic en el botón de la esquina superior derecha, donde vemos “Nueva numeración”. A continuación, debería abrirse la siguiente pestaña:



Nueva numeración ×

Número: [dropdown: Seleccione...]

Descripción: [input]

Prefijo: [input]

Solo llamadas entrantes

### Rutas de Entrada

+ [dropdown: Seleccione...]

Horario: [dropdown: Seleccione...]

Acción: [dropdown: Seleccione...]

[dropdown: Seleccione...]

Acción Días Festivos: [dropdown: Finalizar llamada]

Congestion: [dropdown: Congestion]

Acción si no horario: [dropdown: Finalizar llamada]

Congestion: [dropdown: Congestion]

[Cancelar] [Guardar]

Aquí, en “Número” seleccionaremos el número de teléfono que queremos que funcione en la Centralita Virtual. De manera automática, la Centralita Virtual, podrá recibir llamadas y realizarlas. Si por el contrario, queremos que solo reciba llamadas tendremos que seleccionarlo en la casilla que vemos debajo de la descripción, donde señala “Solo llamadas entrantes”.

Si vamos un poco más abajo, encontraremos el comportamiento que queremos que tenga en función de los horarios y días festivos. En el desplegable de “Horario” seleccionaremos uno de los que hayamos creado (más adelante en esta guía encontrarás la explicación de “Cómo configurar tu horario”). En “Acción” deberemos seleccionar cómo se comporta la Centralita, si queremos que pase a un “Grupo de llamadas”, “Menú interactivo”...etc. Por otro lado en la acción si no horario o la acción en días festivos, podremos configurar para que suene una de las locuciones que habremos creado (explicadas más adelante).

*Nota: Si en tu caso, tienes diferentes números asociados a la Centralita Virtual, deberás crear diferentes numeraciones y, como consejo, puedes añadirle su nombre en “Descripción” que solo verás tú. Por ejemplo, “Director ventas”.*

## 2. Definiendo “Extensiones”.

Igual que anteriormente, desplegamos el menú izquierdo haciendo clic en “PBX” y esta vez, seleccionaremos “Extensiones”.

Una vez abierta esta página, tendremos que hacer clic en el botón de la esquina superior izquierda, donde dice “Nueva Extensión” y se nos deberá abrir la siguiente pestaña:

The screenshot shows a configuration page for a new extension. At the top, there is a navigation menu with tabs: Configuración, Desvíos de llamadas, Restricciones, Roles, Avatar, ClickToCall, Recolección de Datos, and Integraciones. The 'Configuración' tab is active. The form is divided into two columns. The left column contains text input fields for 'Número interno', 'Nombre', 'Usuario', and 'Email', a password field for 'Contraseña' (with a default value 'ez3j8U4446s7CeD'), a dropdown for 'Tiempo de ring' (set to 'Por defecto'), and a dropdown for 'Estado' (set to 'Activo'). The right column contains a grid of checkboxes for permissions: 'Gestión del callcenter', 'Grabar Llamadas', 'Puede ver las grabaciones', 'Puede espiar', 'Enviar email llamada perdida', 'Capturar Llamadas', 'Acceso via Web Phone', 'Puede agregar contactos', and 'Permite Integraciones con CRM'. Below these are dropdown menus for 'Identificador', 'Música en espera', and 'Idioma por defecto' (set to 'Español'), and a text input field for 'Colas'.

### 2.1. Configuración.

- **Número interno:** En primer lugar, indicaremos el número de extensión que queremos asignar a esta en la casilla de “Número interno”. Por ejemplo: 1001,1002,1003...etc.
- **Nombre:** Asignamos el nombre de la persona a la que corresponderá esta extensión. Es decir, si por ejemplo tenemos un agente que se llama “Fran” y queremos que esta sea su extensión, así lo asignaremos.
- **Usuario:** En este apartado, añadiremos el nombre de usuario que queremos utilizar para acceder a la Centralita Virtual. Cabe destacar que se puede utilizar el mismo correo electrónico como nombre de usuario.
- **Contraseña:** Será la contraseña que este “Usuario” utilizará para acceder a la Centralita Virtual. Por defecto, viene una generada automáticamente, sentirnos libres de cambiarla.
- **Email:** El correo electrónico al que se envían las notificaciones correspondientes a dicha extensión.
- **Tiempo de ring:** El tiempo que queremos que suene la llamada entrante hasta que se finalice, pase a otra extensión del grupo de llamadas (si así lo configuramos más adelante)...etc.
- **Estado:** Asegurarse que se encuentra en “Activo”.
- **Identificador:** Seleccionaremos el número de teléfono al que queremos que responda esta extensión.
- **Música en espera:** Si queremos seleccionar algún tono de espera para el usuario.

- Idioma por defecto.
- Colas: En caso de haber creado colas y queramos que esta extensión se añada a alguna de ellas, lo seleccionaremos aquí.

Si nos fijamos, en la parte superior derecha, encontraremos varias opciones que podemos marcar o no y que explicamos ahora:

- Grabar llamadas: Nos da la posibilidad de grabar las llamadas de esta extensión.
- Puede ver las grabaciones: Marcando esta casilla asignaremos a la extensión la capacidad de poder ver las grabaciones realizadas (incluyendo las de las demás extensiones, esta opción recomendamos marcarla para supervisores y administradores).
- Puede espiar: Esta opción está destinada a dar la posibilidad de que el usuario de esta extensión pueda escuchar las llamadas del resto “en directo”.
- Enviar email llamada perdida: Marcarla si queremos recibir un correo electrónico cuando tengamos una llamada perdida.
- Capturar llamadas: Marcando esta casilla, damos la posibilidad de que cuando una llamada esté sonando y nadie la responda, esta extensión pueda cogerla.
- Acceso vía Web Phone: Al seleccionar esta opción, la extensión tendrá acceso al Web Phone al hacer Log In.
- Puede agregar contactos: Da la posibilidad de que el usuario de la extensión registre nuevos contactos.
- Permite integraciones con CRM: Si la marcamos, da la posibilidad al usuario de realizar la integración con CRM. En estos momentos, se realiza con Clientify.

## 2.2. Desvíos de llamadas.

Si marcamos la casilla de “No molestar”, esta extensión no recibirá llamadas.

En cuanto a los desvíos, tendremos varias opciones. “Incondicional” (siempre que reciba una llamada la desviará), “Ocupado” (cuando la extensión esté atendiendo una llamada), “No contesta” (cuando la extensión no responda la llamada) o “No disponible” (cuando, por ejemplo, la extensión se encuentra fuera de horario). Todas ellas se configuran de la misma manera: en la casilla correspondiente al desvío que queramos utilizar, añadiremos el número de teléfono, extensión o código (por ejemplo, de grupos de llamadas) al que queremos que se desvíe la llamada entrante.

Por otro lado, en la parte derecha, encontraremos las opciones referentes al “Buzón de Voz”. La primera opción de todas “No usar buzón de voz” la marcaremos si no queremos utilizarlo.

A continuación, en “Buzón de Voz PIN” podremos establecer el “PIN” que queremos utilizar para acceder a nuestro propio buzón de voz para escucharlo. Seguidamente, podremos seleccionar si queremos que los mensajes del buzón sean notificados por email, si queremos que este email adjunte el audio y, por último, si queremos que se borre el mensaje del buzón al enviarlo al email.

## 2.3. Restricciones.

Este apartado está destinado a incluir restricciones a las llamadas que esta extensión va a realizar. Por ejemplo, si queremos que no sea capaz de realizar llamadas fuera de horario o que no las realice a algún número en concreto...etc.

En el primer apartado, en caso de querer utilizar estas restricciones, deberemos seleccionar uno de los filtros que crearemos en “PBX” → “Aplicaciones” → “Filtros de Llamadas”.

Posteriormente podremos seleccionar una de las condiciones horarios creadas, así como el tiempo máximo de llamadas salientes.

Número llamadas simultáneas, se refiere al número de canales permitidos por extensión.

#### 2.4. Roles.

Aquí seleccionaremos el rol que queremos darle a la extensión correspondiente.

*Nota: Cabe destacar que, el rol de Administrador no es lo mismo que el Administrador en sí de la Centralita Virtual, este último será quien tenga los permisos para configurarla y demás.*

#### 2.5. Avatar.

Personalización de foto de perfil.

#### 2.6. ClickToCall.

Es un botón para que un usuario pueda realizar una llamada directamente haciendo clic en un botón de la página web. Cuando vais a una página y encontráis un botón que dice “Llámanos” y haciendo clic puedes hacerlo. Esta herramienta sería la que os permite configurar esto.

Cuando hagáis clic en “Nuevo Api Key” deberéis ver un código parecido a esto:

Api Key Nuevo Api Key

lIiug5fryzOFFCnoHwio3XDEVINp4WNE5Xi3gXz5

Función para Boton C2C

https://click2call.pbxnube.es/?id=lIiug5fryzOFFCnoHwio3XDEVINp4WNE5Xi3gXz5

En página Web

Opcion para Click to Call Marcado

Audio y Video

El código que os aparezca en “Función para Botón C2C” tendréis que añadirlo al botón que queráis utilizar como ClickToCall.

Posteriormente, en “Opción para Click To Call” podréis seleccionar el comportamiento que queréis que tenga el botón y en “Marcado” seleccionaréis la posibilidad de si la llamada será de audio, video o ambas.

#### 2.7. Recolección de datos.

Este apartado nos permitirá incluir alguno de los formularios creados en la sección “Formularios” dentro de “PBX”.

#### 2.8. Integraciones.

A través del botón conectar y tras generar la API Key en la sección de “ClickToCall”

## 2.9. Configurando “Destinos Externos”.

Puede ser que os preguntéis cuál es la función de los “Destinos Externos”. No os preocupéis, sencillamente es una herramienta similar a la de “Desvíos de Llamada”. Si queremos que las llamadas entrantes sean recibidas en otro aparato, como puede ser nuestro móvil o un móvil de empresa, crearemos un nuevo destino externo. Para ello, haremos clic en el botón de la esquina superior derecha, donde dice “Nuevo destino”. Debería aparecer una pestaña como la que mostramos a continuación:

### Nuevo destino ×


---

Nombre

Código  Número

Usuario  Contraseña

Email

 Buzón de Voz

No usar buzón de voz

Buzón de Voz PIN

Notificar mensajes por Email

Adjuntar audio

Borrar el mensaje del buzón al enviar

---

En nombre, simplemente insertará el titular que quiera darle, si es su móvil, pues su nombre por ejemplo. En el apartado de “Código”, tendremos que insertar el número de la extensión o código de grupo de llamadas que queramos seleccionar. Posteriormente en “Número” deberá escribir el número de teléfono del dispositivo que quiere utilizar como destino externo. El usuario y contraseña del agente correspondiente a este destino externo, así como su email. La configuración de buzón de voz seguirá los mismos pasos que para una extensión.

Haga clic en guardar y listo, ya tiene su destino externo configurado.

### 3. Configuración de “Grupos de llamadas”.

Los “Grupos de llamadas” nos permiten dirigir las llamadas entrantes a un conjunto específico de extensiones dentro de la empresa. Esta funcionalidad es útil para asegurar que las llamadas sean atendidas eficientemente por el departamento o grupo de trabajo adecuado.

En este apartado, tendremos que dirigirnos a la esquina superior derecha y hacer clic en el botón “Nuevo grupo”. Deberá aparecernos una pestaña como la siguiente que os mostramos:

The screenshot shows a configuration interface for call groups. On the left, there are several input fields: 'Descripción' (empty), 'Tiempo de ring' (30), 'Música en espera' (dropdown menu), 'Prefijo' (empty), 'Locución' (dropdown menu), 'Estrategia' (dropdown menu with 'Todos' selected), 'Acción Si Fallo' (dropdown menu), and two checkboxes: 'Enviar email llamada perdida' and 'Grabar Llamadas'. On the right, there is a panel titled 'Extensiones' with a sub-panel 'Disponibles' containing a list of extensions: '1001 - Extension 1001', '1002 - Extension 1002', '1003 - Extension 1003', and '1004 - Extension 1004', each with a plus sign. To the right of this list is a 'Seleccionados' section with two radio buttons: 'Todos' (selected) and 'Ninguno'.

En **descripción**, podremos asignar el nombre correspondiente al grupo de llamadas.

**Estrategia**, aunque este apartado aparezca un poco más abajo, es recomendable configurarlo rápidamente, ya que resulta en el comportamiento que queremos que tengan las llamadas entrantes en el grupo. Podréis elegir entre “Todos” o “Secuencial” ¿Qué quiere decir esto? Si por ejemplo, elegimos la estrategia de “Todos” cuando entre una llamada al grupo, esta repicará en todas las extensiones que hallamos añadido. Por el contrario, si seleccionáis “Secuencial” irá repicando por orden en las extensiones, una a una.

**Tiempo de ring**, aquí detallaremos cuanto tiempo queremos que repique la llamada para este grupo. Esto puede variar, dependiendo de la estrategia que hayamos seleccionado. Si la estrategia es “Todos” el tiempo de ring será global. Si por el contrario elegimos “Secuencial” este tiempo será para cada una de las extensiones.

**Prefijo**, podréis añadir un prefijo al grupo si es necesario.

**Locución**, tendréis la posibilidad de añadir una de las locuciones creadas al grupo.

**Acción si fallo**, aquí podréis configurar el comportamiento en el caso de que ninguna de las extensiones responda a la llamada entrante. Podréis elegir entre diferentes opciones a vuestro gusto, así como, menú interactivo, locución, colas, destino externo...etc.

En sección de debajo, podremos marcar si queremos recibir un email cuando haya una llamada perdida, además nos pedirá que señalemos a que email queremos recibirla en caso afirmativo y, también tenemos la posibilidad de grabar las llamadas del grupo.



Por último, en la sección de la derecha, encontraremos un panel con el título “Extensiones”. Aquí encontraremos las extensiones disponibles y podremos agregarlas a este “Nuevo grupo” haciendo clic en el botón “+”.

## 4. Configurando “Colas”.

Las Colas son herramientas diseñadas para gestionar un gran volumen de llamadas entrantes, colocándolas en una línea de espera hasta que un agente disponible pueda atenderlas. Esta función es crucial para organizaciones con alto tráfico telefónico, asegurando que todas las llamadas sean atendidas en el orden en que se reciben.

Si queréis utilizar esta funcionalidad, deberéis dirigirlos a la parte superior derecha y hacer clic en el botón “Nueva Cola”. Deberíais ver una pestaña como la siguiente:

Nombre	Estrategia
<input type="text"/>	Todos
No. Llamadas simultaneas	Tiempo de ring de Agente
10	10
Música en espera	Locución
Ninguna...	Ninguna...
Tiempo máximo en cola, 0 sin limite (seg)	Prefijo
60	<input type="text"/>
Locución al agente al descolgar	Acción Si Fallo
Ninguna...	Finalizar llamada Congestion
<input type="checkbox"/> Grabar Llamadas	Acción al colgar el agente (encuesta, locución)
Prioridad	Finalizar llamada Congestion
<input type="text"/>	Locución periódica
Agentes Estáticos	Ninguno
<input type="text"/>	Tiempo de locución periódica (mínimo 20 segundos)
SELECT * from pbxvirtual.extensions where idcentralita=121 and agente=true order by descripcion asc	20
<input type="checkbox"/> Enviar email llamada perdida	Service Level
Email para llamadas perdidas	30
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- **Nombre:** Aquí podréis añadir el nombre correspondiente a la cola.
- **Nº Llamadas simultáneas:** Esta opción os permite señalar el número máximo de llamadas que podrán colocarse en espera en esta cola.
- **Música en espera:** Por si quieres añadir algún tono a la espera.
- **Tiempo máximo en cola:** Aquí podréis indicar el tiempo máximo que una llamada puede pasar en la cola, este tiempo viene dado en segundos. Si quieres que no tenga límite de tiempo, simplemente añade un 0.
- **Locución al agente al descolgar:** Si creamos una locución para que la escuchen nuestros agentes antes de descolgar, podremos seleccionarla en este apartado.
- **Grabar llamadas:** Márcala si quieres que se graben las llamadas de esta cola.
- **Prioridad:** Si creamos varias colas y, además, alguno de nuestros agentes está en varias de ellas, podremos asignar qué cola tiene prioridad para pasar la llamada.
- **Agentes estáticos:** Al añadir las extensiones como agentes estáticos, estos no tendrán que iniciar sesión para que se les pase la llamada, se hará igualmente.
- **Enviar email llamada perdida:** Márcala si quieres recibir un email a cada vez que haya una llamada perdida.
- **Email para llamadas perdidas:** Añade el correo electrónico al que quieres recibir las notificaciones.
- **Estrategia:** Selecciona que comportamiento quieres que tenga el grupo de colas a la hora de asignar la llamada a un agente.

- Tiempo de ring de Agente: selecciona el tiempo que quieras que repique en la extensión del agente.
- Locución: Aquí, podrás seleccionar la locución que escucha el usuario cuando va a ser atendido.
- Prefijo: Se añadiría como número identificador del grupo.
- Acción si fallo: Selecciona el comportamiento que quieres que ocurra cuando nadie responda la llamada en cola.
- Acción al colgar el agente: Selecciona el comportamiento que quieres que se de cuando el agente finalice la llamada.
- Locución periódica: Si creas una locución para que suene cada "X" tiempo durante el tiempo en espera, podrás seleccionarla en este campo.
- Tiempo de locución periódica (mínimo 20 segundos): Añade cada cuánto tiempo quieres que suene tu locución periódica.
- Service level: Es un dato más bien técnico para supervisores, por ejemplo, si aquí indicamos un 30, querrá decir que del 100% de las llamadas, el 70% deberá ser contestado.

## 5. Configurando "Pausas".

Al hacer clic en "Nueva Pausa" podréis crear las pausas, estableciendo su nombre en "Descripción".

## 6. Creando "Formularios"

Esta función nos permitirá la creación de formularios, simplemente en el apartado inicial añadiremos un nombre para el mismo y a continuación podremos añadir tantos campos como queramos, seleccionando en tipo para que están destinados. Recordad "Guardar" antes de abandonar este apartado, podréis hacerlo en la parte superior derecha.

## 7. Audios.

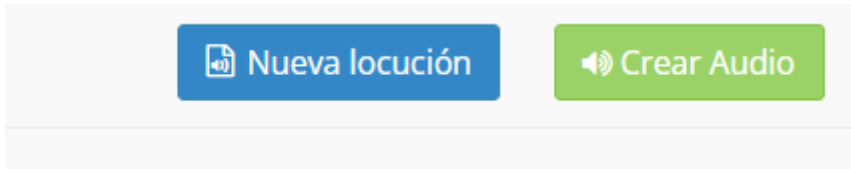
Al desplegar este apartado del menú, tendréis 2 opciones: *Locuciones o música en espera*.

### 7.1. Locuciones.

Las locuciones se suelen utilizar para guiar y comunicarse con los llamantes. Estas suelen ser esenciales para una gestión eficiente de las llamadas y proporcionar una experiencia de usuario coherente y profesional. Normalmente incluyen mensajes de bienvenida, opciones de menú, mensajes de cierre...etc.

Pero... ¿Cómo las configuramos?

Una vez que estéis en el apartado de locuciones, veréis que en la parte superior derecha tendréis la opción de "Nueva locución" o "Crear audio".



Si hacéis clic en “Nueva locución” podréis subir/cargar un archivo en el que tengáis la locución que queráis añadir, así como asignarle una descripción para reconocerla más tarde.

**Nueva locución** ✕

Descripción

Archivo de Audio wav/mp3

Cancelar Guardar

Por otro lado, si hacéis clic en “Crear audio” podréis crear una locución desde 0 con la propia centralita. Así, en descripción, colocarás el nombre que quieras darle a la locución. A continuación, podrás elegir el idioma en que quieres que suene y el tipo de voz, si prefieres que sea masculina o femenina. Finalmente, podrás añadir el texto que se transformará automáticamente en audio. Te aconsejamos que pruebes antes de guardarlo, para asegurarte que suena tal y como quieres, por si tienes que agregar alguna coma o punto.

Finalmente recuerda hacer clic en “Guardar”.

**Crear Audio** ✕

Descripción

Idioma Tipo de Voz

Seleccione... Seleccione...

Texto a Audio 0/1000

Probar Audio

Cancelar Guardar

## 7.2. Música en espera.

En este apartado podréis añadir nuevos tonos de espera a los ya existentes. Simplemente, tendrás que hacer clic en la parte superior derecha al botón “Nueva música”.

Nueva música ✕

---

Descripción

  
 Archivo de Audio wav/mp3

Cancelar

Guardar

Aquí podréis cargar el archivo con el nuevo tono y nombrarlo como queráis, recordad hacer clic en Guardar y ¡Listo!

## 8. Registro de llamadas.

En este apartado, podréis descargar vuestros historiales de llamada. Además, tenéis diferentes opciones de filtrado. Por último, tendrás que hacer clic en “Exportar” para descargar el archivo en Excel.

Historial de Llamadas (España - Europe/Madrid)

Inicio: 02/04/2024 00:00    Fin: 02/05/2024 11:52    Tipo Llamada: Todos    Estado Llamada: Todos    Origen: Origen    Destino: Destino    Extensiones: 1004-Extension 1004   

Mostrando pagina 1 de 0 - Total llamadas 0   

Fecha (Europe/Madrid)	Origen	Destino	Tipo Llamada	Estado Llamada	Extensión	Minutos	Audio
-----------------------	--------	---------	--------------	----------------	-----------	---------	-------

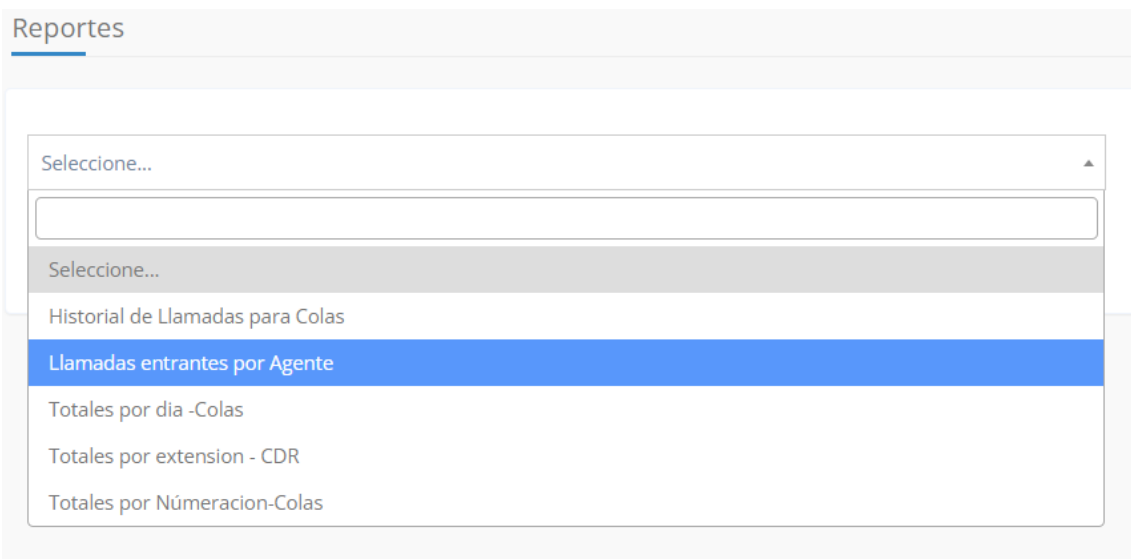
## 9. Reportes.

¿Qué finalidad tienen? Son herramientas analíticas que permiten a los administradores y supervisores monitorear y evaluar el rendimiento del sistema de comunicación y la eficacia del personal. En el caso de nuestra centralita, podréis encontrar dos secciones, una llamada “Estadísticas” que, actualmente, está destinada a ofrecer datos sobre las colas de llamadas y, por otro lado “Reportes” para los que podréis elegir diferentes ámbitos.

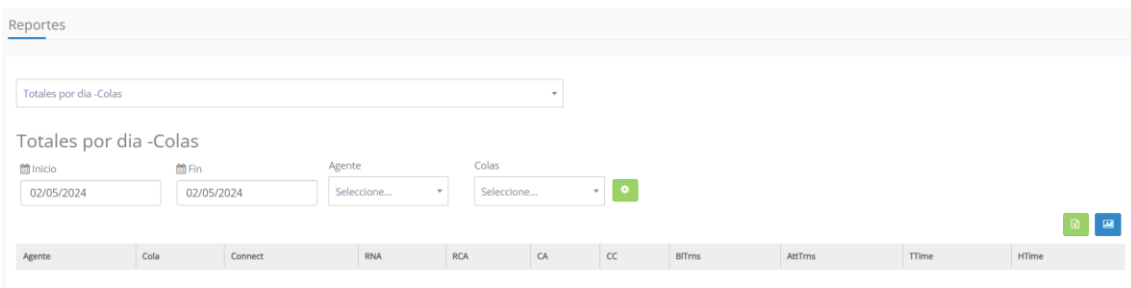
Para “ESTADÍSTICAS”: Podrés seleccionar entre un intervalo de tiempo, elegir el grupo de colas sobre el que quereis el reporte y los agentes, posteriormente haceis clic en “Mostrar reporte”.



Para **“REPORTES”**: En primer lugar deberás seleccionar el ámbito para el que quieres el reporte en el siguiente desplegable:



A continuación, tendrás una pestaña en la que podrás filtrar por calendario, agente y/o colas, aplicandolos al hacer clic en la ruedecita verde. Una vez aplicados los filtros, podrás descargar el documento en excel haciendo clic en el elemento izquierdo de los dos que verás en la parte derecha.



Con esto, deberías tener ya tu Centralita Virtual totalmente lista para funcionar ¡Esperamos que tengas una experiencia totalmente satisfactoria!