Manual de configuración para Centralita Virtual.

1.	Int	erfaces2
2.	Со	nfigurando "Numeración"4
3.	De	finiendo "Extensiones"6
3	.1.	Configuración6
3	.2.	Desvíos de llamadas7
3	.3.	Restricciones7
3	.4.	Roles
3	.5.	Avatar
3	.6.	ClickToCall8
3	.7.	Recolección de datos
3	.8.	Integraciones
3	.9.	Configurando "Destinos Externos"9
4.	Со	nfigurando tus horarios10
4	.1.	Días festivos
5.	Со	nfiguración de "Grupos de llamadas" 12
6.	Со	nfigurando "Colas"
7.	Со	nfigurando "IVR"
8.	Со	nfigurando "Pausas"
9.	Cre	ando "Formularios"15
10.	A	udios
1	0.1.	Locuciones 15
1	0.2.	Música en espera17
11.	R	egistro de llamadas
12.	R	eportes

1. Interfaces.

Para iniciar el proceso de configuración de nuestra Centralita Virtual, lo primero será iniciar sesión en el portal de cliente.

Portal PBX
Usuario
Seleccione Usuario *
Iniciar Sesión
Avisos Legules Politica de Privacidad Sitio Web
University Record Proceedings of the Control of the

En esta pantalla, podréis seleccionar entre tres tipos diferentes de usuarios: agente, supervisor y administrador. Ahora, os mostramos la interfaz de cada uno de ellos, pero tened en cuenta, que será desde el usuario ADMINISTRADOR con el que podréis llevar a cabo la configuración completa de la centralita.

Universal Telecom - Centralita	5				S 🕓 S	🖻 📜 💥 🗖
2009-Tomás	2009-Tomás (Unive	rsal Telecom Centralita)			astic
希 Inicio	2009-Tomás					
🐣 Datos Extensión			Dia	Actual		
🗟 Buzón de Voz	O Duración en Minutos		C Llamadas		Q Estado de la Llamada	
Historial de Llamadas		0		0		
	Envanes 0 min 0 min	Salentes 0 mm Salentes	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Selences 0 Salientes	Cost No C Ocap Fail	
		III Colas activas CA con Entrada tipo	Login com presse por Agente CC Complexeds por Lamente Desde Nombre cola	o Agente 🔊 • RC Canaciada annos de Contestar - RNA No CA CC RC	constanting por Agentie C RNA 😨 .	

- Agente

Esta será la interfaz de agentes, además recuerda tener los permisos activos para ventanas emergentes ya que, al iniciar sesión, se te desplegará el webphone.

- Supervisor

Para el caso de los supervisores, la interfaz será prácticamente la misma que para administradores, con la diferencia de que si os fijáis en la parte superior de la Centralita no encontraréis la opción "Supervisores" que se utiliza para la creación de los mismos. La posibilidad de llevar a cabo más o menos acciones dentro de la centralita como supervisor dependerá de los poderes que le otorgue el administrador a la hora de crear su usuario de supervisor.

Universal Telecom - Centralitas	l.				G WebPhone	Centra	litas		S 🔕 S	🗖 💥 📕 🕣
Hola,	Centralitas									
Tomás	Universal Telecom Centralita		*	2						
🖀 Centralitas										
 Extensiones 	Agentes			Estadísticas (Hoy)					Agentes (4)	
🔳 Colas	Activos 4 En Llamada	-		Concepto	Valor	Cola	Agentes	Hora	• (10)	
Condiciones de	1 Pausados	4)	Avg. Tiempo en Espera	·				•	a # a
Thorano	0 Desconectados			Espera mas larga				1000	• 200	
Días Festivos	0			Avg Tiempo en Llamac	st					
T Filtros de Llamadas	Llamadas			Uamada mas Larga	10000	2022				
C ⁰ IVR	Activas 0 Completadas			% Contestadas	0.00%					
Locuciones	0 Abandonadas	0		% No Contestadas	0.00%					
矕 Grupos de Llamadas	0			Nivel de Servicio	0.00%					
🎜 Música en Espera	Nivel de Servicio									
Dentinen Esternen	Respuesta	count	%	Llamadas abandonad	ias					
Destinos Externos	menos de 15sec	0	0.00%	Hora	Número		Cola			
j≡ Numeraciones	mas de 15 menos de 30sec	0	0.00%		- Canada - C					
🐣 Contactos	mas de 30 menos de 45sec	0	0.00%							
	mas 45 menos de 60sec	0	0.00%							
Buzones Personalizados	mas de 60sec	0	0.00%							

- Administrador

El administrador será el usuario con el que podréis llevar a cabo la configuración de la Centralita y crear el resto de usuarios. No te preocupes, en los siguientes puntos de esta guía te acompañaremos paso a paso en el proceso de configurar tu Centralita Virtual. Ahora mismo, verás como es la interfaz del usuario Administrador y como crear un supervisor desde aquí.

Universal Telecom - Centralitas				Wel	G E	alitas	Supervisore	s	S 🔕 S	😑 💥 📕 🔁
Hola,	Centralitas									
Universal Telecom	Universal Telecom Centralita		٠							
🙆 Inicio										
🛥 рвх 🗸 🗸	Agentes			Estadisticas (Hoy)					Agentes (4)	
A Contactos	Activos 4			Concepto	Valor	Cola	Agentes	Hora		
	En Llamada	4		Avg. Tiempo en Espera						A 7 A
Registro de Llamadas	Pausados	C		Espera mas larga						
🔲 Reportes 🛛 🛩	0								•	
				Avg Tiempo en Llamada					•	
	Llamadas			Llamada mas Larga						
	Activas O Completadas	0		% Contestadas	0.00%					
	0 Abandonadas			% No Contestadas	0.00%					
	0			Nivel de Servicio	0.00%					
	Nivel de Servicio									
	Respuesta	count	%	Llamadas abandonada	is					
	menos de 15sec	0	0.00%	Hara	Númere		Cala			
	mas de 15 menos de 30sec	0	0.00%	Hora	Numero		Cola			
	mas de 30 menos de 45sec	0	0.00%							
	mas 45 menos de 60sec	0	0.00%							
	mas de 60sec	0	0.00%							

Para crear un Supervisor deberás dirigirte a la parte superior y hacer clic en el icono que dice "Supervisores". Una vez aquí, deberás dirigirte a la esquina superior derecha y hacer clic en "Nuevo Supervisor", donde se desplegará una ventana como la que te mostramos aquí:

Nuevo Supervisor

Activo			
Nombre		Email	
7.			
Móvil		Contraseña	
Centralitas			
Permisos			
Todo Nada Solo Ver			
Módulo	Ver Editar	Módulo	Ver Editar
Extensiones		Condiciones de Horario	
Colas		Filtros de Llamadas	
IVR		Grupos de Llamadas	
Locuciones		Música en Espera	
Días Festivos		Destinos Externos	
Numeraciones		Contactos	
Buzones Personalizados		Registro de Llamadas	
Reportes		WebPhone	

Cancelar Guardar

A continuación, márcalo como "Activo" y simplemente rellena los datos. Ten en cuenta que el email será el nombre de usuario con el que este perfil inicie sesión en el portal de clientes. Además, en el rol de Supervisor es obligatorio que añadas un número móvil. Por último, simplemente selecciona en cada permiso si podrá ver, editar o ambas opciones y cuando esté tal y como quieres, simplemente haz clic en "Guardar" y ya tendrás tu perfil de Supervisor listo para funcionar.

2. 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".

eraciones -						1	lueva nume
					Search:		
Número	*	Descripción	Prefijo	Solo llamadas entrantes			#

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 Seleccione	•	Descripción				
Prefijo		Solo llamadas e	ntrantes			
		Rutas de	e Entrada			
+ Horario		Acción				
Seleccione	•	Seleccione	•	Seleccione	Ŧ	
Acción Días Festivos			Acción si no horario			
Finalizar Ilamada	Congestie	on •	Finalizar llamada	•	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".

3. 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:

Configuración Desvins de llamadas Restricciones Roles Awatar ClickToCall	Recolección de Datos Integraciones
Número interno Nombre	Gestión del callcenter Capturar Llamadas Grabar Llamadas Acceso via Web Phone Puede ver las grabaciones Puede agregar contactos Puede esplar Pormite Integraciones con CRM Enviar email Ilamada perdida Enviar email
Usuario	Identificador Seleccione *
Contraseña	Música en espera
ez3J8U4446s7CeD	Seleccione 👻
Email	Idioma por defecto
	Español 👻
Tiempo de ring	Colas
Por defecto *	
Estado	
Activo .	

3.1. Configuración.

- <u>Número interno:</u> 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.
- <u>Nombre</u>: 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.
- <u>Usuario</u>: 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.
- <u>Contraseña:</u> Será la contraseña que este "Usuario" utilizará para acceder a la Centralita Virtual. Por defecto, viene una generada automáticamente, sentiros libres de cambiarla.
- <u>Email:</u> El correo electrónico al que se envían las notificaciones correspondientes a dicha extensión.
- <u>Tiempo de ring</u>: 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.
- <u>Estado:</u> Asegurarse que se encuentra en "Activo".
- <u>Identificador</u>: Seleccionaremos el número de teléfono al que queremos que responda esta extensión.
- <u>Música en espera:</u> Si queremos seleccionar algún tono de espera para el usuario.
- Idioma por defecto.
- <u>Colas:</u> 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 varas opciones que podemos marcar o no y que explicamos ahora:

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

3.2. 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.

3.3. 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" \rightarrow "Aplicaciones" \rightarrow "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.

3.4. 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.

3.5. Avatar.

Personalización de foto de perfil.

3.6. 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 K
English and Patricipal	
Funci@n para Boton C2C	
En p�gina Web	
Opcion para Click to Call	Marcado

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.

3.7. Recolección de datos.

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

3.8. Integraciones.

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

Para la integración con Clientify, puedes ver nuestro tutorial en el que te guiamos paso a paso.

https://youtu.be/u4lPeG2q060?si=_Wc5t5ufE5AamLf1

3.9. 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 apareceros una pestaña como la que mostramos a continuación:

 \times

Nuevo destino

Lodigo	Número
Jsuario	Contraseña
mail	
■ Buzón de Voz	
No usar buzón de voz	
Notificar mensajes por Er	nail
Adjuntar audio	
Borrar el mensaje del buz	zón 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.

4. Configurando tus horarios.

Para configurar tus horarios de trabajo y, que tu Centralita Virtual pueda funcionar correctamente, tendrás que dirigirte al menú en el lateral izquierdo, desplegar la sección "PBX" y, a continuación, desplegar también el apartado "Aplicaciones" donde finalmente podrás hacer clic en "Condiciones de Horario"

Una vez hayas hecho esto, deberás dirigirte a la parte superior derecha de la pantalla y hacer clic en "Nueva condición horaria"

Lo primero que te pedirá será una "Descripción" donde deberías indicar un nombre para este horario que lo identifique, como por ejemplo "Horario de trabajo" y acto seguido harás clic en el botón "+" junto a "Franjas horarias".

Una vez llegados aquí, deberías ver un desplegable como el que te mostramos a continuación:



En las casillas de "Inicio" deberás indicar tu hora de apertura o, la hora en que quieres que empiecen a aceptarse llamadas y, por su parte, en las casillas "Fin" seleccionarás la hora en que este grupo horario deberá finalizar.

A continuación, selecciona los días de la semana en que quieres que este horario sea válido, por ejemplo "Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes" en caso de que tu horario laboral sea sólo entre semana. Si continuamos un poco más abajo, podrás seleccionar los meses para los que el horario tiene validez y, a su derecha, los días del mes donde te aconsejamos que lo dejes del 1-31 para que sea válido durante todos los días de los meses que selecciones.

Por último, selecciona "Guardar" en la parte superior derecha y ¡Listo! Ya tienes tus horarios preparados.

4.1. Días festivos.

Aunque no se encuentran exactamente en la misma pestaña, es importante que indiques cuáles son tus días festivos. Para ello, deberás dirigirte al menú lateral izquierdo y desplegar "PBX" \rightarrow "Aplicaciones" \rightarrow "Días festivos".

Una vez que te encuentres en la pestaña de "Días festivos" deberás hacer clic en el botón de la parte superior derecha que indica "Nuevo día festivo" y deberás ver un desplegable como este:

Nuevo día festivo

Desde		Hasta			
Seleccione	•	Seleccione			
Mes		Año			
Seleccione	*	Seleccione			
Descripción					
		-			

Ahora, si el festivo es de un solo día, como por ejemplo "Año nuevo", seleccionarás el día correspondiente en la casilla "Desde" y dejarás en blanco la casilla "Hasta" (si fuesen varios días, aquí deberíamos indicar el final). A continuación, indicarás el Mes del día festivo, en este caso seleccionaríamos "Enero", por ejemplo. Como se trata de una festividad recurrente a lo largo de los años y que no varía su fecha, no marcaremos un año concreto si no que lo dejaremos en blanco para que entienda que deberá utilizarse todos los años. Finalmente, deberás indicar el nombre que quieres darle a este día festivo, en este caso por ejemplo "Año nuevo".

Por último, haz clic en guardar y ¡Listo!

*Si el caso fuese el de festivos que varían cada año como "Semana Santa", deberíamos indicar la fecha "Desde" y "Hasta" y además del "Mes" deberás seleccionar el año. Por ejemplo, la de este año quedaría tal que así:

Desde		Hasta	
28	Ŧ	29	-
Vles		Año	
Marzo	•	2024	~
Descripción			
Semana Santa			

5. 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:

Descripción	Stensiones 🔮		
Tiempo de ring	Disponibles		Seleccionados Todos Ninguno
30	1001 - Extension	1001 (+)	
Núsica en espera	1002 - Extension	1002 +	
Seleccione	* 1003 - Extension	1003 +	
Prefijo	1004 - Extension	1004 +	
Locución			
Seleccione	×		
Estrategia			
Todos	*		
Acción Si Fallo			
Seleccione •	*		
📄 Enviar email Ilamada perdida Enail para Ilamadas perdidas			
Grabar Llamadas			

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 "+".

6. Configurando "Colas".

Las Colas son herramientas diseñadas para gestionar un gran volumen de llamadas entrantes, colocándolas en una línea de espera gasta 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 dirigiros a la parte superior derecha y hacer clic en el botón "Nueva Cola". Deberíais ver una pestaña como la siguiente:

Nombre		Estrategia			
		Todos			*
No. Llamadas simultaneas		Tiempo de ring de Agente			
10		10			
Música en espera		Locución			
Ninguna	17	Ninguna			¥
Tiempo máximo en cola, 0 sin límite (seg)		Prefijo			
60					
Locución al agente al descolgar		Acción Si Fallo			
Ninguna	*	Finalizar Ilamada		Congestion	~
Grabar Llamadas		Acción al colgar el agente (encuesta, locución)			
Prioridad		Finalizar Ilamada	*	Congestion	~
		Locución periódica			
Agentes Estáticos		Ninguno			÷
SELECT * from phyvirtual extensiones where idcentralitas'121' and agentestrue order hu description asc		Tiempo de locución periódica (mínimo 20 segur	dos)		
Enviar email llamada perdida		20			
Email nara llamadas nerdidas		Service Level			
		30			

- <u>Nombre</u>: Aquí podréis añadir el nombre correspondiente a la cola.
- <u>Nº Llamadas simultáneas:</u> Esta opción os permite señalar el número máximo de llamadas que podrán colocarse en espera en esta cola.
- <u>Música en espera:</u> Por si quieres añadir algún tono a la espera.
- <u>Tiempo máximo en cola:</u> 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.
- <u>Locución al agente al descolgar:</u> 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.
- <u>Prioridad</u>: 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.
- <u>Agentes estáticos</u>: Al añadir las extensiones como agentes estáticos, estos no tendrán que iniciar sesión para que se les pase la llamada, se hará igualmente.
- <u>Enviar email llamada perdida:</u> Márcala si quieres recibir un email a cada vez que haya una llamada perdida.
- <u>Email para llamadas perdidas:</u> Añade el correo electrónico al que quieres recibir las notificaciones.
- <u>Estrategia</u>: Selecciona que comportamiento quieres que tenga el grupo de colas a la hora de asignar la llamada a un agente.

- <u>Tiempo de ring de Agente</u>: selecciona el tiempo que quieras que repique en la extensión del agente.
- <u>Locución</u>: Aquí, podrás seleccionar la locución que escucha el usuario cuando va a ser atendido.
- <u>Prefijo:</u> Se añadiría como número identificador del grupo.
- <u>Acción si fallo:</u> Selecciona el comportamiento que quieres que ocurra cuando nadie responda la llamada en cola.
- <u>Acción al colgar el agente:</u> Selecciona el comportamiento que quieres que se de cuando el agente finalice la llamada.
- <u>Locución periódica</u>: Si creas una locución para que suene cada "X" tiempo durante el tiempo en espera, podrás seleccionarla en este campo.
- <u>Tiempo de locución periódica (mínimo 20 segundos)</u>: Añade cada cuánto tiempo quieres que suene tu locución periódica.
- <u>Service level</u>: 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.

7. Configurando "IVR".

El IVR es una tecnología que permite a los usuarios interactuar con el sistema de una centralita telefónica a través de comandos de voz o mediante el teclado del teléfono (Menú interactivo). Esta tecnología es utilizada para enrutar llamadas, proporcionar información, y permitir a los usuarios realizar ciertas acciones de forma automática sin necesidad de hablar con un operador humano.

Por tanto, si estás interesado en la configuración de un menú interactivo, deberás dirigirte al menú lateral izquierdo y desplegar el menú "PBX" \rightarrow "Aplicaciones" \rightarrow "IVR"

Una vez te encuentres en esta pantalla, deberás hacer clic en la parte superior derecha "Nuevo IVR" y deberás ver la siguiente pantalla:

Nombre				Opciones de Mer	u Nueva Opción		
Locución 🗗				Dígito	Acción	Opción	#
Seleccione			×				
Timeout total							
120							
Acción si Tiempo Agotado							
Finalizar llamada	*	Congestion					
Acción si Opción inválida							
Finalizar Ilamada	*	Congestion	*				
Marcación directa de extension							

Si ya estás en esta página, en nombre simplemente deberás indicar cómo quieres que se identifique este menú interactivo y, posteriormente, seleccionarás en "Locución" lo que quieras que escuchen los usuarios al saltar este menú interactivo, normalmente, una locución de bienvenida. Es importante que crees la locución antes que el IVR, si no sabes cómo hacerlo no te preocupes, en esta misma guía podrás encontrarlo en el apartado "9. Audios".

En "Timeout total", indicarás el tiempo que puede estar activo sin que el usuario realice ninguna acción, por defecto vienen 120 segundos señalados. Es decir, si el usuario que llama no realiza ninguna acción con el menú, la locución volverá a sonar. Un poco más abajo encontraremos "Acción si Tiempo Agotado", aquí podrás indicar que acción tomar si se agotan estos 120 segundos sin que el usuario lleva a cabo ninguna acción, por defecto estará seleccionado "Finalizar llamada". Así mismo, verás la casilla "Acción si Opción Invalida" que te servirá para indicar el comportamiento del IVR en caso de que el usuario seleccione una opción invalida, es decir, si tu menú tiene 5 opciones y el usuario selecciona la número 6, por ejemplo.

Una vez hayas definido estos apartados, dirígete a la sección derecha y haz clic en "Nueva opción" y deberás ver que se abre una pestaña como la siguiente:

Dígito	Acción		Opción	#
	Seleccione	Ŧ	•	Ŵ

Si estás ya en este momento, simplemente indica el número que quieres asignar a la opción en "Dígito", a continuación el comportamiento que quieres que tenga al seleccionar ese número (desde que suene otro menú interactivo, pasar la llamada a una extensión en concreto, a un grupo de llamadas...etc.) y, por último en opción podrás seleccionar un "destino" concreto dentro de la acción seleccionada. Es decir, si has seleccionado que la llamada se pase a un grupo de llamadas, por ejemplo, podrás seleccionar a qué grupo quieres que sea concretamente dentro de los que hayas creado.

Finalmente, dirigete a la parte superior derecha y selecciona "Guardar" y ¡Listo, ya tienes tu primer IVR configurado!

IMPORTANTE: Si deseas que tu IVR salte al llamar a un número de teléfono deberás dirigirte a "PBX" → "Numeraciones" y hacer clic en lápiz para editar la numeración que quieras donde verás un desplegable que dice "RUTAS DE ENTRADA", aquí en la sección que indique tu horario laboral verás "Acción" donde podrás seleccionar tu IVR.

8. Configurando "Pausas".

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

9. 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.

10. Audios.

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

10.1. 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".

🗟 Nueva locución	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		
	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	<u>U</u>	0/1000
		li
	All Probar Audio	
		Cancelar Guardar

10.2. Música en espera.

Nueva música

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".

Descripción	
▲ Archivo de Audio wav/mp3	
	Cancelar Guardar

 \times

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

11. Registro de llamadas.

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

🖞 Inicio	🛗 Fin	Tipo Llamada		Estado Llan	nada	Origen	Destino	Extensiones		
02/04/2024 00:00	02/05/2024 11:52	Todos		Todos	*	Origen	Destino	1004-Extension 1004		T Filtra
					н	H H				
Mostrando pagina 1 de 0 - To	al llamadas 0									E Expo
Facha (Europa/Madrid)		Origen	Destino		Tipo Llamada		Estado Llamada	Extensión	Minutos	Audio

12. 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 <u>"ESTADÍSTICAS"</u>: 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 "<u>REPORTES</u>": En primer lugar deberás seleccionar el ámbito para el que quieres el reporte en el siguiente desplegable:

portes	
Seleccione	
Seleccione	
Historial de Llamadas para Colas	
Llamadas entrantes por Agente	
Totales por dia -Colas	
Totales por extension - CDR	
Totales por Númeracion-Colas	

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.

Totales por dia -Col	as			-			
Totales nor	dia Calas						
minicio	tala -Colas ∰Fin	Agente	Colas	5			
102/05/2024	@ Fin 02/05/2024	Agente Seleccione	* Sele	s eccione	• 0		
@Iniclo	02/05/2024	Agente Seleccione	* Colas	s eccione	× 0		6

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