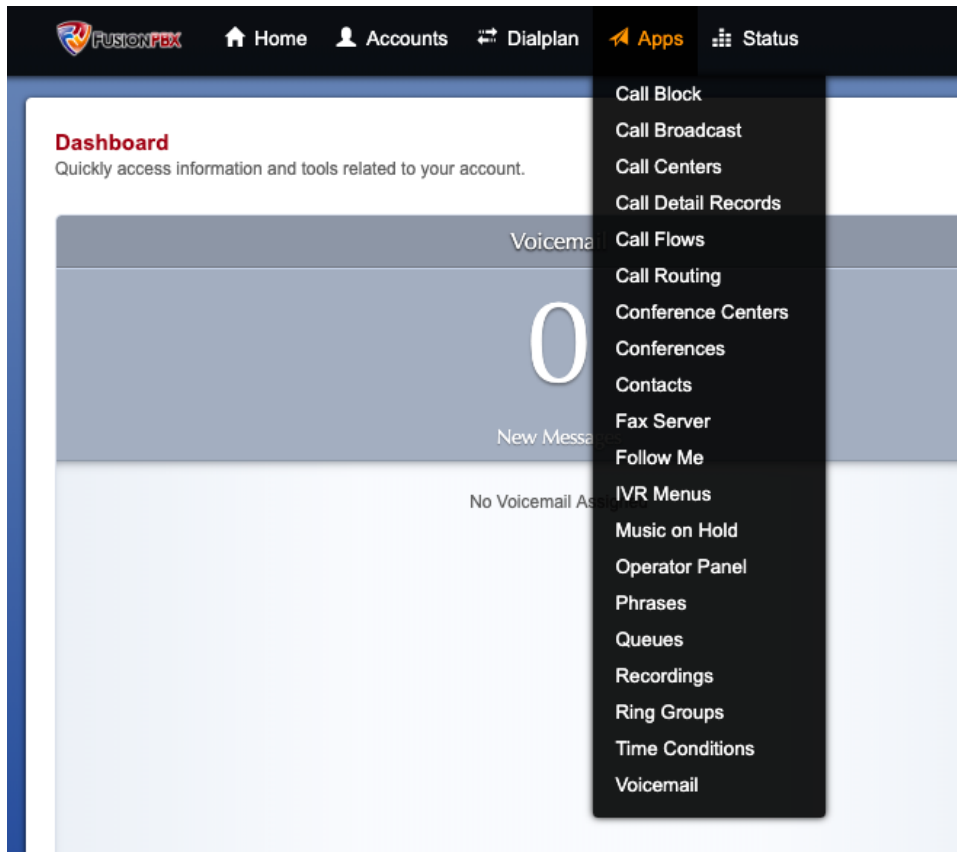


# Aplicaciones

## Menú APPS:



Aquí encontrará información referente a herramientas, configuraciones personalizadas de la misma. En esta pestaña encontraremos una variedad de herramientas a utilizar, pero solo especificaremos el uso de las mas importantes las cuales son:

- Call detail records
- Colas
- Conferences
- Contacts
- Ring Groups
- Sígueme
- Correo de Vox

A continuación, le mostraremos el uso básico de estas herramientas.

## Call Detail Records: (detalle de registros de llamada)

Esta app/herramienta contiene información detallada de las llamadas, contiene una lista de campos que podemos utilizar para filtrar la información que deseamos solicitar, estos campos son los siguientes:

1. Dirección: este campo filtrara las llamadas entrantes, salientes y locales.

**Dirección**

2. Estado: este campo filtrara las llamadas por el estado en el que estuvo la llamada.

**Estado**

3. Numero CID: este campo filtrara las llamadas con el numero de la extensión que realizo la llamada.

**Número CID**

4. Numero Destino: campo que nos permite filtrar el destino de la llamada.

**Destino**

5. Comienzo Lapso: Campo que nos permite filtrar por año, mes, día y hora

**Comienzo Lapso**

2019-03-01 00:00

2019-03-01 00:00


6. Caller Destination: campo donde podemos filtrar el numero al que se llamo

**Caller Destination**

NOTA: origen, destino y el identificador de llamadas, son campos cuyo nombre se apoyan en el uso del asterisco (“\*”) como carácter comodín.

## Queues: (colas de llamada)

Las colas se utilizan para configurar líneas de espera para quienes llaman. También conocidas como FIFO.

Para agregar un usuario, debe elegir la opción  y se mostrarán las diversas opciones y configuración para la creación de una cola.

1. Agregamos un nombre para identificar la cola.

**Name**

The name the queue will be assigned.

2. Agregamos el numero de extensión que se le asignara a la cola, recomendamos sea fuera del rango de extensiones (Ejemplo 600 o 900 si las extensiones son 100).

**Extension**

The number that will be assigned to the queue.

3. Definimos un orden para la cola "se recomienda dejarlo en 300"


<b>Order</b>	300
--------------	-----

4. Definimos un numero para que al marcarlo los agentes se puedan pertenecer a la cola o se puedes desligar de la misma

<b>Login/Logout Extension Number</b>	<input type="text"/>
<small>Agents use this extension number to login or logout of the Queue. After logging into the agent will be ready to receive calls from the Queue.</small>	

## IVR Menus: (menús de atención personalizada)

El menú IVR reproduce una grabación o una frase predeterminada que presenta opciones para elegir. Cada opción corresponde a un destino. Los destinos pueden ser extensiones, corre de voz, grupos, entre otros.

Para agregar un IVR, debe elegir la opción  y se mostrarán las diversas opciones y configuración para la creación de un IVR.

- Nombre: Definimos un nombre para nuestro IVR

<b>Nombre</b>	<input type="text"/>
<small>Ingrese un nombre para el menú IVR.</small>	

- Extensión: Definimos un numero de extensión para nuestro IVR

<b>Extensión</b>	<input type="text"/>
<small>Ingrese el número de extensión.</small>	

- Idioma: Escogemos el idioma que utilizara nuestro IVR

<b>Idioma</b>	<input type="text"/>
---------------	----------------------

- Mensaje largo: Este se reproduce cuando entramos por primera a nuestro IVR.

<b>Mensaje Largo</b>	<input type="text"/>
<small>El mensaje largo se reproduce cuando se entra en el menú.</small>	

- Mensaje corto: este se reproduce cuando se regresa al menú IVR desde otra ubicación o cuando se va a repetir el menú.

<b>Mensaje Corto</b>	<input type="text"/>
<small>El mensaje corto se reproduce cuando se regresa al menú.</small>	

- Opciones: Consta de 4 sub-categorías o sub-opciones:

**Opción:** El numero a marcar para dirigirse al destino (del 0 al 9)

**Destino:** Es la acción de realizara al escoger una opción. **Orden y Descripción** son únicamente de referencia.

Opciones	Opción	Destino	Orden	Descripción
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	000	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	000	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	000	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	000	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	000	<input type="text"/>

Definir opções de chamadas para o menu IVR.

- Timeout: La cantidad en milisegundos para esperar después de reproducir el mensaje o el macro de confirmación

Timeout
<input type="text" value="3000"/>

La cantidad de milisegundos para esperar despues de reproducir el mensaje o el macro de confirmación.

- Acción de salida: Seleccionamos la acción a realizar si la persona no llegase a escoger ninguna de las opciones del IVR.

Acción de Salida
<input type="text"/>

Seleccione la acción de salida a ser realizada si el IVR existe.

- Discado directo: Defino si la persona que llama puede marcar una extensión directamente mientras escucha el IVR.

Discado Directo
<input type="text" value="Falso"/>

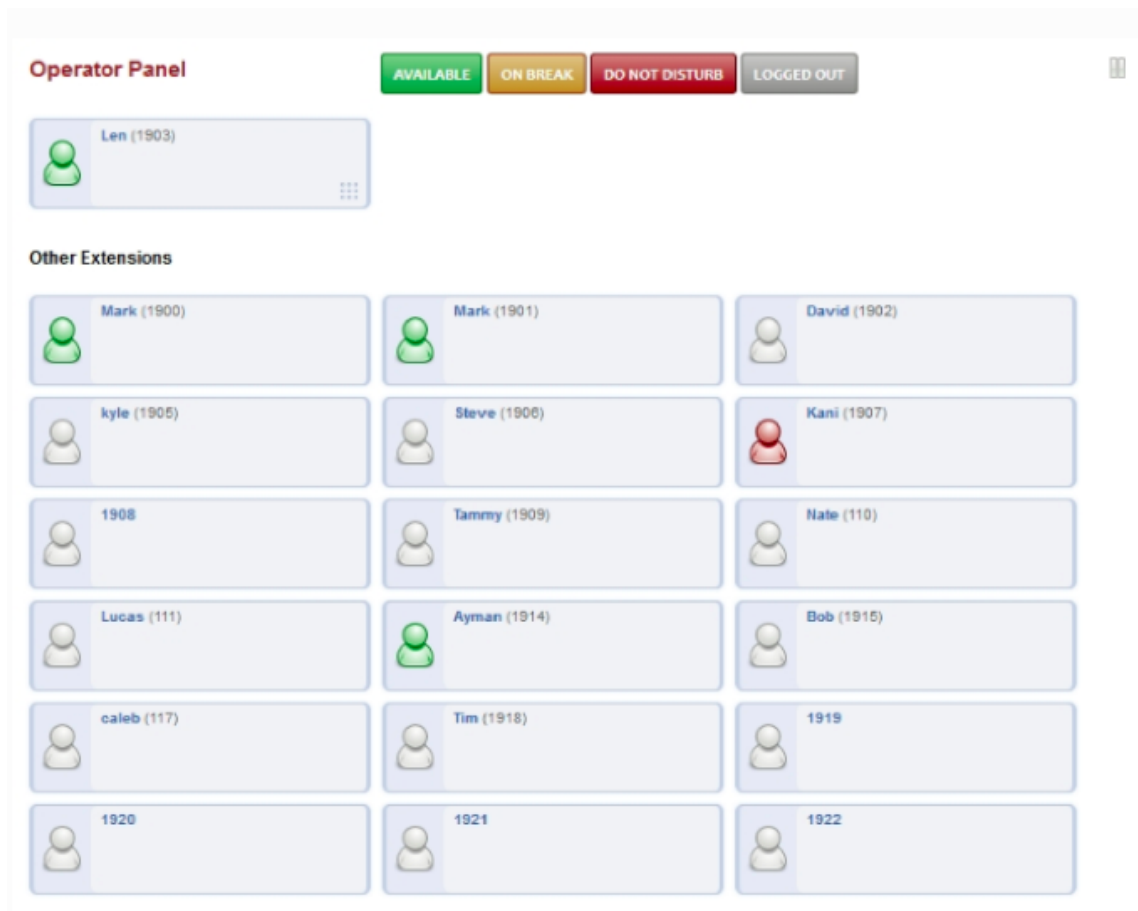
Define si quienes llaman pueden marcar directamente a las extensiones y códigos.

## Operator Panel: (panel de operador)

El panel de operador es una forma sencilla y fácil de utilizar la interfaz web para:


- Hacer llamadas.
- Ver quien está en una llamada activa.
- Espiar una llamada
- Colgar una llamada
- Transferir llamadas a otros usuarios

Es utilizado frecuentemente en puestos secretariales o de recepción, donde se necesita visualizar el estado global de extensiones habilitadas en la PBX para tener una visibilidad completa de las personas/extensiones disponibles.



## Grupo de timbrado

Un grupo de timbrado es un conjunto de destinos que pueden ser llamados con una estrategia de timbrado.

Para agregar un grupo de timbrado, debe elegir la opción  y se mostrarán las diversas opciones y configuración para la creación de un grupo de timbrado.

1.  Nombre de grupo.

**Nombre**

Ingrese un nombre.

2. Extensión: Definimos el numero de extensión de nuestro grupo.

**Extensión**

Introduzca el número de extensión.

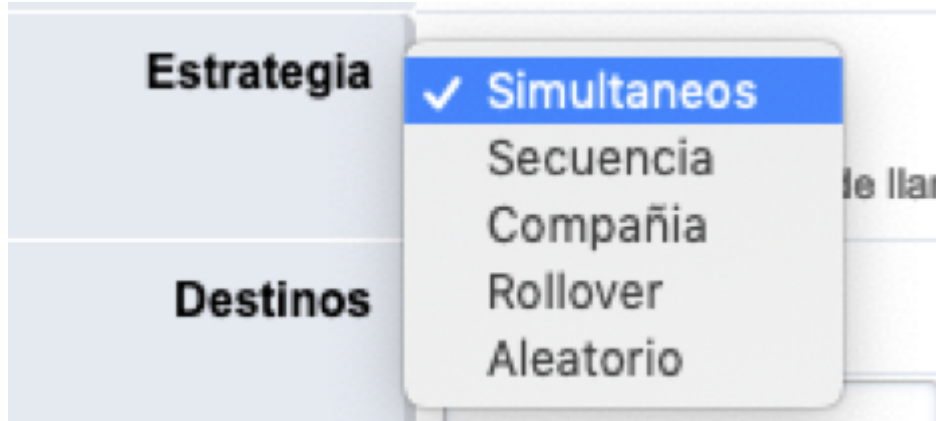
3. ID de bienvenida (opcional): definimos un audio pre-configurado que escuchara la persona que se comuniqua a nuestro grupo.

**ID de bienvenida**

Ingrese el ID de bienvenida

4. Estrategia: La estrategia es la manera en como sonaran las extensiones que pertenezcan a nuestro grupo.

- Simultáneos: Todas las extensiones sonaran al mismo tiempo.
- Secuencia: La llamada seguirá el orden de las extensiones.
- Empresarial: Todas las extensiones sonaran, pero cada extensión utilizara su propio hilo.
- Rollover: Llama a los destinos en secuencia pero se saltara los destinos ocupados.
- Aleatorio: sonaran aleatoriamente los destinos.



5. Destino: podemos agregar destinos y parámetros del grupo de timbrado.

Destinos	Destino	Retraso	Timeout	Prompt
	<input type="text"/>	0	30	
	<input type="text"/>	0	30	
	<input type="text"/>	0	30	
	<input type="text"/>	0	30	
	<input type="text"/>	0	30	

Agregar destinos y parámetros al grupo de llamado

6. Timeout del destino: Ingresamos una acción al realizar si la llamada no es contestada en el periodo de tiempo configurado.

Timeout de destino
<input type="text"/>

Ingrese el timeout de destino para este grupo de llamado

7. Tiempo de espera de llamada: Definimos el tiempo que la persona esperara antes de ser dirigida por el timeout.

Tiempo de Espera de Llamada
<input type="text"/>

8. Tono de retorno: Define lo que va a escuchar quien llama mientras el destino es llamado

Tono de retorno
us-ring

Define lo que va a escuchar quien llama mientras el destino es llamado.

9. Listado de usuarios: Definimos los usuarios que pertenecerán a este grupo de timbrado


Listado de usuarios

AGREGAR

Define los usuarios que serán asignados a este grupo de llamado

## Condiciones de tiempo

La condición de tiempo nos permite definir nuestras horas hábiles o de tiempo de trabajo.

Para agregar una condición de tiempo, debe elegir la opción  y se mostrarán las diversas opciones y configuración para la creación de una condición de tiempo.

1. Nombre: Definimos un nombre para nuestra condición de tiempo.

Nombre

Introduzca un nombre para esta condición.

2. Extensión: Definimos un numero de extensión para nuestra condición de tiempo.

Extensión

Introduzca un número de extensión.

3. Ajustes: Definir las condiciones personalizadas necesarios para ejecutar el destino seleccionado.

- Condiciones: nos permite escoger entre hora, día, mes y año
- Valor: Definimos el valor inicial de la condición
- Rango: Definimos el valor final de la condición
- Destino: Definimos el destino si la condición se cumple

Ajustes

Condiciones	Valor	Rango	
<div></div>	<div></div>	~	<div></div>
<div></div>	<div></div>	~	<div></div>
<div></div>	<div>500</div>		

Definir las condiciones personalizadas necesarios para ejecutar el destino seleccionado anteriormente.

4. Destino alternativo: Define el destino si la condición no se cumple.

Destino Alternativo

5. Orden: Se recomienda dejarlo en 300

Orden

300

# Follow me / Sígueme

La herramienta Follow me o sígueme nos ayuda a desviar de una manera automática una llamada para que se esta salte de una extensión a otra o se dirija a un numero directo

Para agregar un Follow me debemos pulsar la extensión.

Call Routing

SEARCH

Define alternate inbound call handling for the following extensions.

Extension	Call Forward	Follow Me	Do Not Disturb	Description
700				
701				
702				
800				
801		Enabled (2)		
802				
8028				Giacomo, S.A.
8029				Giacomo, S.A.
803				
8030				Giacomo, S.A.
8031				Giacomo, S.A.

Luego nos dará varias opciones, entre ellas las mas importantes son:

- 1. Call Forward / Desvio de llamada
- 2. No Answer / No Contestada
- 3. Follow me / Sígueme

Call Forward

Disabled

Enabled

Destination

Forward all calls to the specified destination.

On Busy

Disabled

Enabled

Destination

If enabled, it overrides the value of voicemail enabling in extension.

No Answer

Disabled

Enabled

Destination

If enabled, it overrides the value of voicemail enabling in extension.

Not Registered

Disabled

Enabled

Destination

If endpoint is not reachable, forward to this destination before going to voicemail.

Caller ID Number

Select a number to override the original caller ID number.

Follow Me

Disabled

Enabled

Destinations

Destination	Delay	Timeout	Prompt
801	0	10	
34000090	0	30	
	0	30	
	0	30	
	0	30	

Ignore Busy

Disabled

Enabled

Interrupt the call if a destination is busy.



Para habilitar cualquiera de estas opciones debemos marcarlas como activo y definimos el numero al que deseamos marcar

**Call Forward**☐ Disabled ☒ Enabled 

XXXXXXXX

Forward all calls to the specified destination.

Para realizar un Follow me, empezamos agregando al misma extensión y luego las extensiones o el numero al que deseamos desviar la llamada.

**Follow Me**☐ Disabled ☒ Enabled

Destinations

Destination	Delay	Timeout	Prompt
801	0	10	
XXXXXXXX	0	30	
	0	30	
	0	30	
	0	30	

Luego de esto solo nos quedaría Guardar y listo

## Recordings

Con esta herramienta podemos agregar los audios que vamos a utilizar ej: IVR.

Los audios deben ir en formato específico 16bit - 8kHz (8000Hz) mono y tipo de archivo .wav

Para cargarlo solo debemos, seleccionar el audio y si este es compatible nos deja cargarlo sin ningún problema .

Seleccionar archivo No se eligió archivo

UPLOAD

Luego de estar cargados los podemos visualizar de la siguiente manera.

Dial \*732 to create a recording, or (for best results) upload a [16bit 8khz/16khz mono WAV file](#).

Recording Name	File Name	Tools	File Size	Uploaded	
BAC-ASSA-GT-Horario-Habil-corregido	BAC-ASSA-GT-Horario-Habil-corregido.wav	▶ ↻	200.29 kB	Feb 13, 2019 15:13:07	✎ ✕
BAC-ASSA-GT-Horario-Inhabil-corregido	BAC-ASSA-GT-Horario-Inhabil-corregido.wav	▶ ↻	213.31 kB	Feb 13, 2019 15:13:17	✎ ✕
Hospital Seguro ASSA GT	Hospital_Seguro_ASSA_GT.wav	▶ ↻	250.46 kB	Feb 13, 2019 15:11:27	✎ ✕

---

Revision #8

Created 28 June 2019 21:10:07 by Rafael Calderon

Updated 9 July 2024 20:39:54 by Eduardo Mejia