

net2phone

Administración Central Virtual

net2phone



Todos los derechos reservados

Está estrictamente prohibido el uso, divulgación, modificación, transferencia o transmisión de este documento para cualquier propósito, bajo cualquier forma o por cualquier medio sin el debido permiso por escrito de net2phone.

Aviso Legal

El contenido de esta guía está sujeto a alteraciones sin previo aviso y no debe ser interpretado como un compromiso por parte del distribuidor o de net2phone. Esta guía está destinada solamente para uso informativo, net2phone no asume ninguna responsabilidad por errores o imprecisiones que puedan aparecer en este documento.

ÍNDICE

SOBRE ESTA GUIA

- Introducción 4

ACCEDER AL PORTAL

- Inicio y cierre de sesión 4
- ¿Olvidó su contraseña? 5
- Modificar la contraseña del Portal Web 5

MENU DEL PORTAL

- Módulos 6

ADMINISTRAR USUARIOS

- Editar usuario 7
- Modificar contraseña 9
- Espacio de almacenamiento 9

ADMINISTRAR EXTENSIONES

- Administrar Extensión 10
- Modificar contraseña 12
- Habilitar correo de voz 13
- Habilitar grabación de llamadas 14

ADMINISTRAR EL CORREO DE VOZ

- Modificar la contraseña del correo de voz 16
- Visualizar y escuchar los mensajes del correo de voz 16
- Habilitar y deshabilitar notificaciones por e-mail 18

ADMINISTRAR GRABACIÓN DE LLAMADAS

- Visualizar llamadas grabadas 19
- Reproducir llamadas grabadas 20
- Eliminar llamadas grabadas 20

ADMINISTRAR ARCHIVOS DE AUDIO

- Búsqueda y visualización de archivos de audio 21
- Agregar un archivo de audio 22
- Eliminar un archivo de audio 27

REGLAS DE LLAMADAS ENTRANTES

- Cascada 29
- Ocupado 33
- Congestión 36
- Colgar 39
- Transferir a 41
- Identificar 42

ADMINISTRAR INTERVALOS DE TIEMPO

- Búsqueda y visualización de intervalos de tiempo 45
- Agregar un intervalo de tiempo 46
- Eliminar un intervalo de tiempo 48

ADMINISTRAR COLA/FILA DE LLAMADAS

- Configuración básica 48
- Estrategias de distribución 50
- Agregar/Quitar Agentes 50
- Inicio, pausa y cierre de sesión 52
- Nombrar un supervisor 54

ADMINISTRAR IVR

- Agregar contexto y definir acciones 55
- Testear y generar un IVR 60

REPORTES

- Descripción 61
- Reporte de llamadas 62
- Llamadas Activas 63
- Estadística de llamadas 64
- Reportes de cola de atención 66

Sobre esta guía

Introducción

El objetivo de la siguiente guía es brindarle las herramientas necesarias para administrar, a través de un portal web, los diferentes recursos asignados a su cuenta de central virtual.

El texto fue redactado con fines operativos para sustraer la necesidad de cualquier conocimiento técnico avanzado por parte del lector.

Dentro del contenido encontrará detallado como activar el buzón de voz, crear una regla para desviar sus llamados a otro número, controlar su actividad telefónica, modificar credenciales de acceso y muchos más.

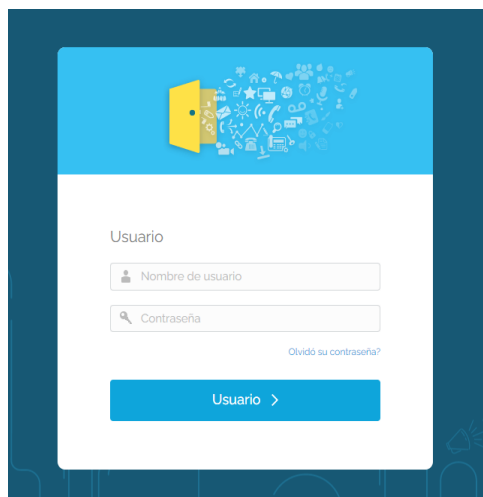
Acceder al portal

Inicio de Sesión

Acceda a su portal de administración mediante el enlace enviado por el equipo de configuración o soporte de net2phone.

Como ejemplo: portal.net2phoneoffice.com

Al acceder encontrará una pantalla como la siguiente en las cuales deberá utilizar sus credenciales:
Usuario y Contraseña



Usuario

Nombre de usuario

Contraseña

[Olvidó su contraseña?](#)

Usuario >

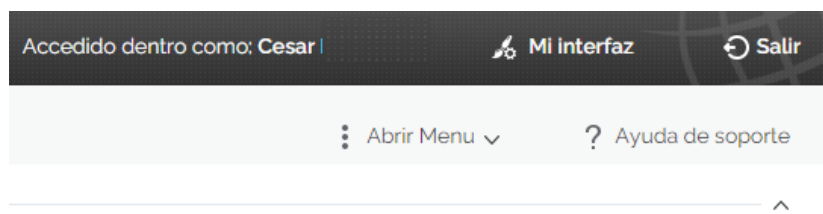
En el caso de que sus credenciales sean invalidas recibirá un mensaje indicándolo.



Una vez validadas sus credenciales podrá acceder al portal.

Cerrar Sesión

Para cerrar sesión podrá utilizar el botón en la esquina superior derecha: Salir.



Modificar la contraseña del portal web

Para modificar su actual contraseña puede acceder al menú haciendo clic en su nombre junto a la leyenda "Accedido dentro como: Su Usuario".

Características del PEO		⋮ Abrir Menu	? Ayuda de soporte	⬆ Subir Nivel
Editar cuenta Iniciar sesión				
Cuenta de inicio de sesión				
Nombre *	<input type="text" value="Cesar"/>			
Apellido *	<input type="text"/>			
Nombre de usuario *	<input type="text" value="Cesar"/>			
Contraseña vieja			
Contraseña	<input type="text"/>			
Confirmar contraseña	<input type="text"/>			
Email *	<input type="text" value="cesar@net2phone.com"/>			
		Cancelar	OK	

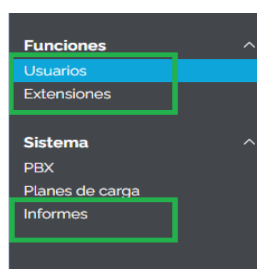
En el formulario deberá colocar su antigua contraseña, la nueva y confirmarla. Luego vaya al botón "ok".

Menú del Portal

Módulos

En el lateral izquierdo del portal encontrará un menú con el cual podrá acceder a 3 módulos (*).

(*) El módulo PBX y Planes de carga contienen configuraciones asociadas al funcionamiento de su cuenta. No deben aplicarse cambios sobre estos.

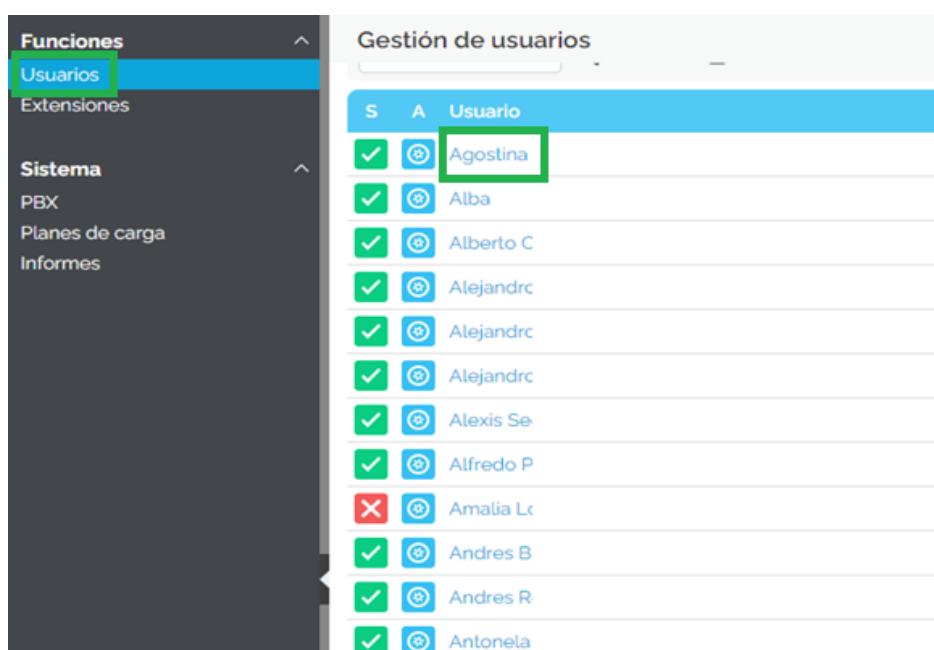


- Desde el módulo “Usuarios” accederá a la vista global de todos los creados.
- Desde el módulo “Extensiones” se visualizarán todas las creadas y asociadas a los usuarios. Estas pueden ser terminales telefónicas o internos, colas de atención o IVRs entre otras.
- Desde informes tendrá acceso a los reportes de llamadas y estadísticas de uso de la plataforma.

Administrar Usuarios

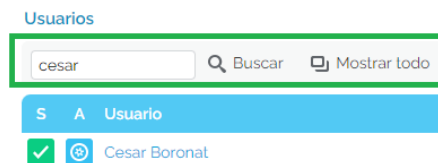
Editar Usuario

Dentro del portal dirigirse al módulo “Usuarios”. Una vez seleccionado se le desplegará el listado de usuarios creados. Seleccione el usuario a editar.



Administración Central Virtual net2phone

También puede aplicar un filtro utilizando el cuadro de búsqueda que se encuentra sobre la lista de usuarios



Coloque en el campo vacío el patrón de búsqueda, luego haga clic en “Buscar”. Para reestablecer el filtro haga clic en “Mostrar Todo”

Una vez dentro del usuario a editar dirigirse al módulo “Editar Usuario”

Gestión de usuarios>

Herramientas de administración para Cesar

Enlaces rápidos

- Agregar extensión
- Cargando plan
- Facturando límites
- Reporte
- Costos de llamada

Plantillas

- Plantillas de Avisos por Email
- Extensiones de plantillas

Cuenta

- Editar usuario**
- Funciones y número de teléfonos
- Uso compartido de recursos

Extensiones

Todas las extensiones

T	Extensión	Estado
	Cesar	4 registrado

Se desplegará la siguiente pantalla:

Nombre de la empresa *	Net2phone
Nombre *	Cesar
Apellido *	
Nombre de usuario *	usuario.net2phone
Contraseña vieja	*****
Contraseña	
Confirmar contraseña	
Rol *	Miembro ▼
Teléfono	52555524241
Fax	
Email *	cesar@net2phone.com
Dirección	Av. Cabildo 642 3º
Ciudad	Buenos Aires
Código postal	1426
País *	Argentina ▼
Región *	Buenos Aires ▼
zona horaria *	America/Buenos_Aires ▼
Idioma de interfaz	Spanish ▼
Idioma de teléfono	Spanish,Argentina ▼

Aquí podrá modificar los siguientes campos:

- Nombre: Nombre que se visualizara al momento de realizar llamadas a otros usuarios.
- Apellido: Apellido que se visualizara al momento de realizar llamadas a otros usuarios.
- Nombre de Usuario: Usuario con el cual ingresa al portal y otras aplicaciones de net2phone.
- Contraseña: Contraseña que se utilizara para ingresar al portal y otras aplicaciones de net2phone.
- Confirmar Contraseña: En el caso de que se requiera modificar es necesario completar el campo de confirmación.
- Rol: Mediante este campo podremos nombrar al usuario en cuestión “Administrador” o “Miembro”, el primero tendrá control total sobre la cuenta y el según solo sobre su cuenta.
- Teléfono: Campo administrativo no afecta la operación del usuario.
- Email: Campo administrativo, es utilizado para recuperar la contraseña y para el envío de notificaciones del sistema.
- Dirección: Campo administrativo no afecta la operación del usuario.
- Ciudad: Campo administrativo no afecta la operación del usuario.
- Código Postal: Campo administrativo no afecta la operación del usuario.
- País: Campo administrativo no afecta la operación del usuario.

Administración Central Virtual net2phone

- Región: Campo administrativo no afecta la operación del usuario.
- Zona Horaria: Es utilizada como referencia para el registro de llamadas.
- Idioma de Interfaz: Cambia el idioma del portal
- Idioma del teléfono: Modifica el idioma de los audios de sistema.

Realizados los cambios desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Modificar contraseña

Para modificar la contraseña de un usuario dirigirse el punto anterior mencionado “Editar usuario”

Contraseña	<input type="password"/>
Confirmar contraseña	<input type="password"/>

Deberá colocar la nueva contraseña y confirmarla. Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Nota: Esta contraseña acompañada del campo “Nombre de usuario” conforman las credenciales para el ingreso al portal, panel de presencia, Huddle, aplicación de escritorio y aplicación móvil de net2phone. Modificar estas credenciales harán necesario que el usuario actualice esta información de inicio de sesión en los distintos aplicativos y/o dispositivos como computadoras o móviles.

Espacio de almacenamiento

Cada usuario net2phone posee un espacio de almacenamiento para correos de voz, grabaciones de llamadas, audios de IVR o musica de espera. El espacio disponible como el espacio total asignado* puede verse desde la vista principal del usuario seleccionado.

Para liberar espacio en se deberán eliminar correos los elementos mencionados anteriormente. El modo de hacerlo se verá más adelante en esta guía.

Administración Central Virtual net2phone

Gestión de usuarios>
Herramientas de administración para Cesar (propiedad de Net2phone)

Enlaces rápidos

- Agregar extensión
- Cargando plan
- Facturando límites
- Reporte
- Costos de llamada

Plantillas

- Plantillas de Avisos por Email
- Extensiones de plantillas

Cuenta

- Editar usuario
- Funciones y número de teléfonos
- Uso compartido de recursos

Extensiones

Todas las extensiones

T	Extensión	Estado	Virtualizado en
	Cesar		

1 extensión(s)

Información general de usuario

Used storage	350.44 MB (25.03%)
Total storage	1400 MB (user pool)

*El espacio asignado puede tener variaciones según el plan contratado

ADMINISTRAR EXTENSIONES

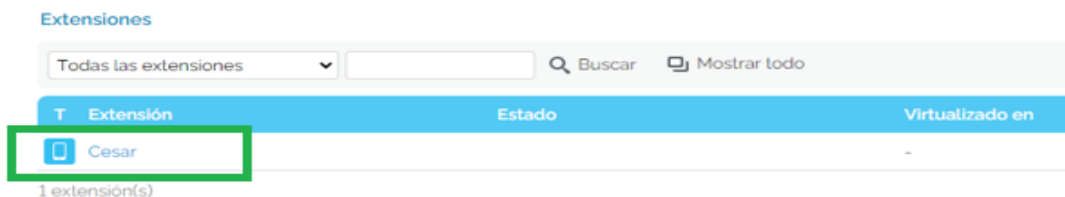
Administrar Extensión

Cada uno de los usuarios creados en su cuenta tendrán asociado algún tipo de extensión: Terminal telefónica, IVR o Cola de atención. En este punto nos centraremos en el primer tipo.

Los usuarios que posean una terminal telefónica llamada comúnmente “interno”, “extensión” o “ramal” y deseen modificar las funcionalidades de telefonía como: Habilitar correo de Voz, Grabación de Llamada, modificar tiempo de ring o crear una regla de llamada deberán ingresar al menú de su extensión.

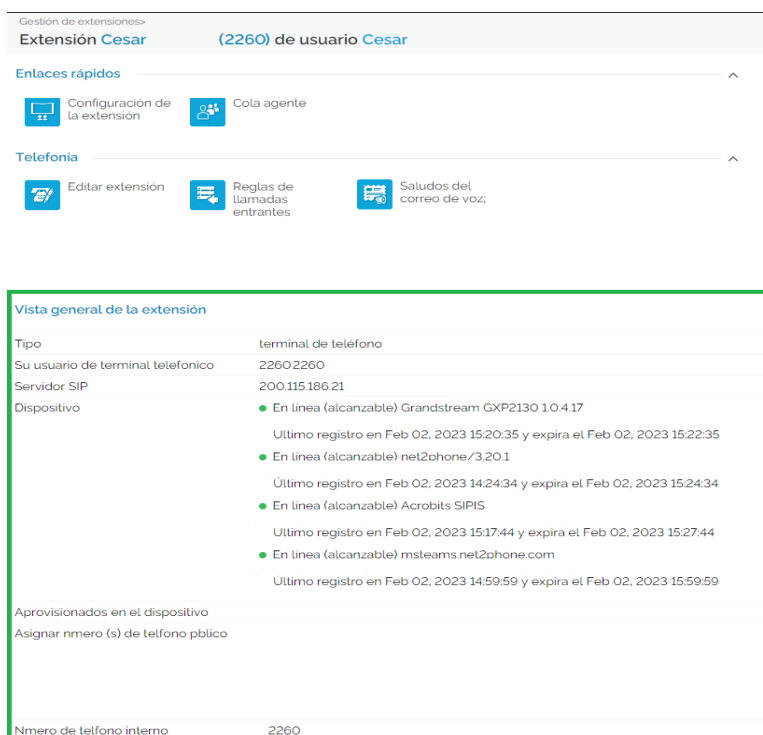
Para ello en el panel del usuario dirigirse al listado de extensiones en la parte baja de la pantalla. Luego hacer clic en la extensión a administrar

Administración Central Virtual net2phone



Nota: El administrador puede acceder desde el menú del portal y accediendo al módulo extensiones al listado de todas las creadas en la cuenta.

Se abrirá la siguiente pantalla:



Desde la “Vista general de la extensión” veremos la siguiente información

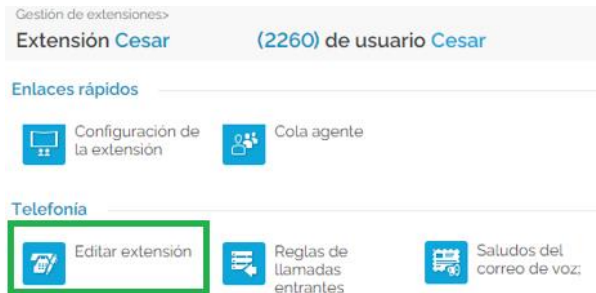
- Tipo: Referencia al tipo de extensión: Terminal telefónica, Cola de Atención o IVR.
- Usuario de terminal telefónico*: Número de 9 a 10 dígitos, representa el ID único de la extensión.
- Servidor SIP*: Dirección IP para la puerta de enlace.
- Dispositivo: Listado de registros activos de la extensión.
- Numero Publico Asignado: Listado de números públicos asignados a la extensión. Las llamadas dirigidas desde la telefonía pública o PSTN ingresarán directamente a la extensión.
- Número de teléfono Interno: Número de 4 dígitos asociado a la extensión al cual podrán marcar o discar otras extensiones.

* Necesario para realizar el registro por credenciales SIP en un teléfono de escritorio o softphone.

Modificar contraseña

Importante: La acción puede ocasionar que se pierda la registración de la extensión en los dispositivos que hayan sido configurados manualmente. Proceder con precaución.

Las terminales telefónicas poseen una contraseña necesaria para realizar la registración SIP en dispositivos de escritorio o softphone esta puede ser modificada haciendo clic en “Editar extensión”.



En la pantalla siguiente podremos modificar la contraseña:

Detalles de la extensión para Cesar

Alta Extensión

Número	
Tipo	terminal de teléfono
Etiqueta *	Cesar
Contraseña del teléfono existente *	*****
Contraseña *	<input type="password"/>
Confirmar contraseña del teléfono *	<input type="password"/>

Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Administración Central Virtual net2phone

Habilitar correo de voz

Las extensiones telefónicas pueden tener o no habilitado el correo de voz. Para realizar los ajustes pertinentes dentro de la vista general de la extensión hacer clic en “Configuración de la extensión”.

Gestión de extensiones > **Extensión Cesar** (2260) de usuario Cesar

Enlaces rápidos

- Configuración de la extensión
- Cola agente

Telefonía

- Editar extensión
- Reglas de llamadas entrantes
- Saludos del correo de voz

Accederemos a la siguiente pantalla:

Configurar Terminal de telefono Cesar

Configuración básicas

Carpeta por defecto de música en espera

Colgar cuando la extensión no responda * Segundos

No mantener las llamadas en estacionamientos de más de * Segundos

Agregar extensión al directorio principal

Rasgos de Llamada

Correo de voz

Habilitar correo de voz

Autoborrar mensajes anteriores a días

Notificación de nuevo mensaje Enviar un mail de alerta. Enviar el mensaje por correo electrónico.

Contraseña de correo de voz (entre 1 y 5 dígitos)

Correo de voz que contesta automáticamente después de Segundos

Exit voicemail when 0 is pressed

No leer los mensajes al acceder al buzón de correo a través del teléfono

Para habilitar el correo de voz ante una llamada que no fue atendida debemos desplazarnos hasta la sección “Correo de Voz”.

Dentro de la sección marcar el casillero “Habilitar correo de voz”. Posterior a esta acción hay otras configuraciones asociadas que hay que tener en cuenta.

Administración Central Virtual net2phone

- Auto borrar mensajes anteriores a: Mensajes antiguos a esa cantidad de días se eliminarán automáticamente liberando entonces también espacio de almacenamiento.
- Notificación de nuevo mensaje: Elegir entre enviar una alerta de mensaje nuevo o enviar el audio adjunto junto a la información por correo. El usuario debe tener un correo electrónico asociado en su perfil (Ver editar usuario).
- Contraseña de correo de voz: Pin de 1 a 5 dígitos para ingresar a su buzón de voz (*95 desde su extensión)
- Correo de voz que contesta automáticamente después de: Tiempo que espera el buzón de voz en activarse luego de tener la llamada aun sin contestar por parte del usuario.
- Salir del buzón al presionar 0: Si en el campo vacío se coloca otra extensión la persona al oír el buzón de voz podrá oprimir 0 y ser transferido.
- No leer los mensajes: Al marcar esta casilla no se tomarán como leídos los mensajes que sean escuchados desde el buzón de voz

Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Habilitar grabación de llamadas

Las extensiones telefónicas pueden tener o no habilitada la grabación de llamadas. Para realizar los ajustes pertinentes dentro de la vista general de la extensión hacer clic en “Configuración de la extensión”.



Accederemos a la siguiente pantalla:

Configurar Terminal de telefono Cesar

Configuración básicas

Carpeta por defecto de música en espera 

Colgar cuando la extensión no responda * Segundos

No mantener las llamadas en estacionamientos de más de * Segundos

Agregar extensión al directorio principal


Para habilitar la grabación de llamada debemos desplazarnos hasta la sección “Grabación de Llamada”.

Dentro de la sección marcar el casillero “Función de grabado de llamada activada”. Posterior a esta acción hay otras configuraciones asociadas que hay que tener en cuenta.

Grabación de llamada

Función de grabado de llamada activada

Empezar grabación Nunca Solo conferencias Cuando *1 es presionado Todas las llamadas son grabadas

Grabar sonido  Cuando comienza la grabación de llamada.

Auto eliminar grabaciones mayores de días

- **Empezar grabación:**
 - **Nunca:** Ninguna llamada será grabada
 - **Solo conferencias:** Solo llamadas dentro de una conferencia
 - **Cuando *1 es presionado:** Presione durante una comunicación en curso para comenzar a grabar
- **Grabar Sonido:** Marcar si se desea reproducir aviso de la grabación a los participantes de la llamada
- **Auto Eliminar Grabaciones mayores de:** Grabaciones antiguas a esa cantidad de días se eliminarán automáticamente liberando entonces también espacio de almacenamiento.

Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

ADMINISTRAR EL CORREO DE VOZ

Modificar la contraseña del correo de voz

Para realizar la modificación del pin o contraseña de correo de voz seguir los pasos de la sección “Habilitar correo de voz” y desplazarse hasta la siguiente opción:

Correo de voz

Habilitar correo de voz	<input checked="" type="checkbox"/>
Autoborrar mensajes anteriores a	<input type="text" value="365"/> días
Notificación de nuevo mensaje	<input type="radio"/> Enviar un mail de alerta. <input checked="" type="radio"/> Enviar el mensaje por correo electr
Contraseña de correo de voz	<input type="text" value=""/> (entre 1 y 5 dígitos)
<input checked="" type="checkbox"/> Correo de voz que contesta automáticamente después de	<input type="text" value="19"/> Segundos
Exit voicemail when 0 is pressed	<input type="text" value=""/> ☎
No leer los mensajes	<input type="checkbox"/> al acceder al buzón de correo a través del teléfono

Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

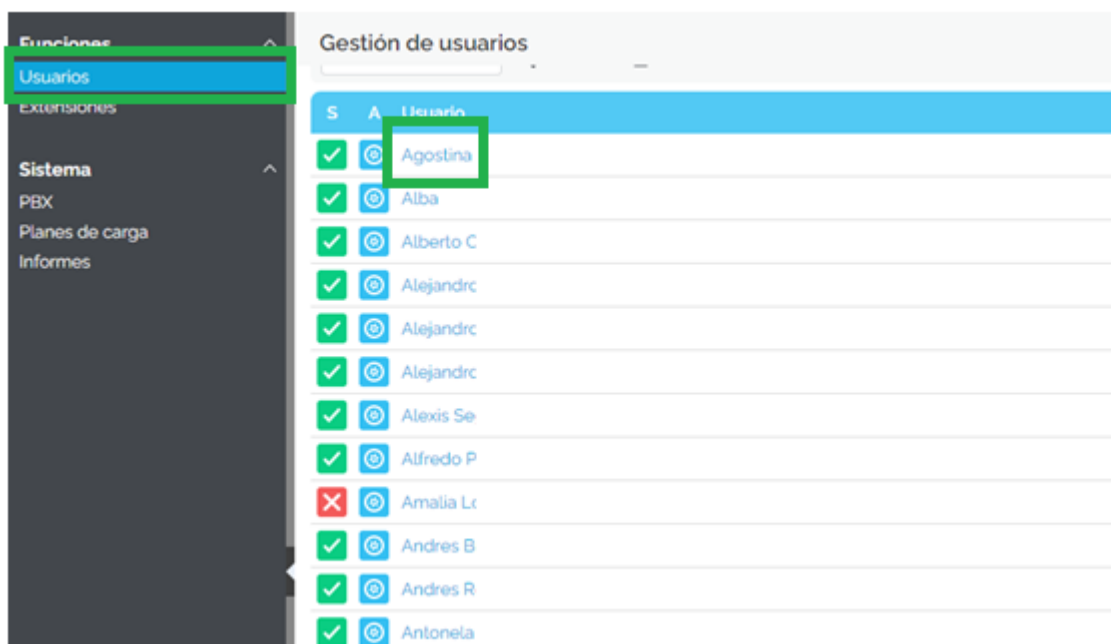
Visualizar y escuchar los mensajes del correo de voz

Cada usuario desde su extensión registrada (aplicación móvil / pc o equipo de escritorio) puede realizar una llamada al menú de correo de voz marcando *95. El menú le solicitará el PIN (Véase la sección “Modificar la contraseña de su correo de voz”) y una vez validado accederá a funciones como: Reproducción y borrado de mensajes almacenados.

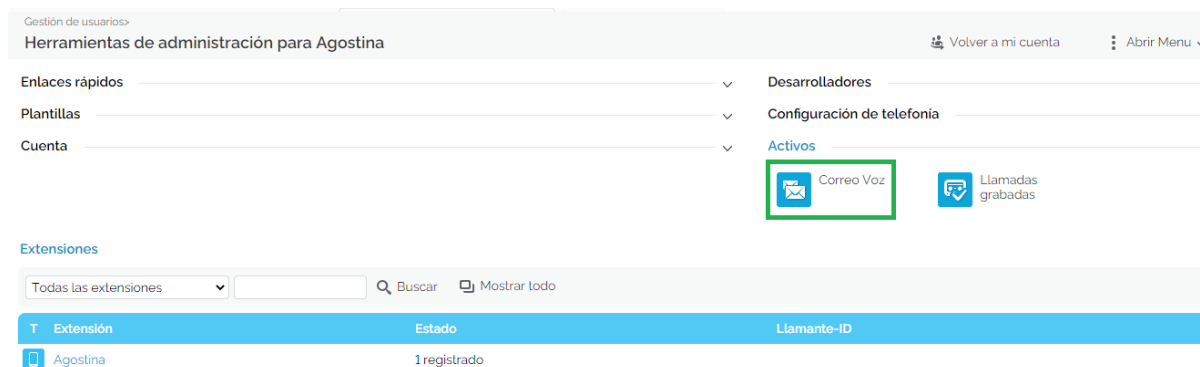
Nuestro portal web también permite a los usuarios acceder a estas funcionalidades mencionadas desde un apartado visual.

Siendo administrador diríjase al módulo “Usuarios” y luego seleccionar el usuario a administrar.

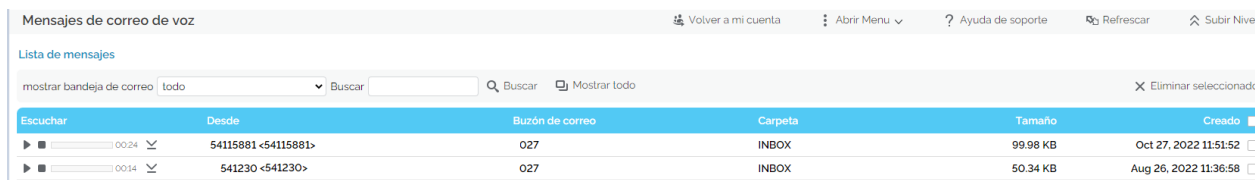
Administración Central Virtual net2phone



Dentro de la pantalla de administración del usuario ir al módulo “Activos” y luego a “Correo de Voz”

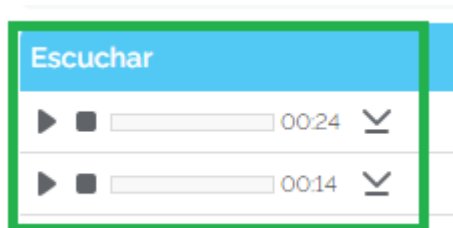


Accederá a la siguiente pantalla con el listado de correos de voz



Información contenida:

Escuchar: Sobre esta columna tendrán las opciones de Reproducir – Detener Reproducción y Descargar



Desde: Número de origen del mensaje

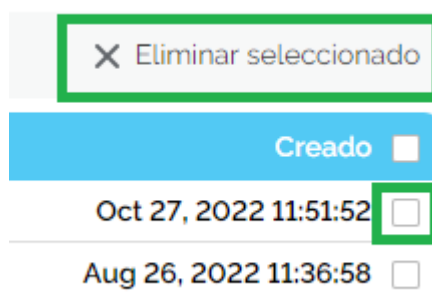
Buzón de Correo: Número de la extensión destino del mensaje

Carpeta: Carpeta interna donde se almacenan los correos de voz

Tamaño: Espacio de almacenamiento ocupado por el correo de voz

Creado: Fecha y hora en el cual se creó el correo de voz

Para eliminar uno o varios correos de voz deberá seleccionarlos marcando la casilla al final de cada registro y luego hacer clic en eliminar seleccionado.



Habilitar y deshabilitar notificaciones por e-mail

Si su usuario posee un correo electrónico válido configurado (Véase la sección “Editar Usuario”) es posible habilitar la notificación de envío del mensaje de correo de voz por correo.

Seguir los pasos de la sección “Habilitar correo de voz” y desplazarse hasta la siguiente opción:

Correo de voz

Habilitar correo de voz

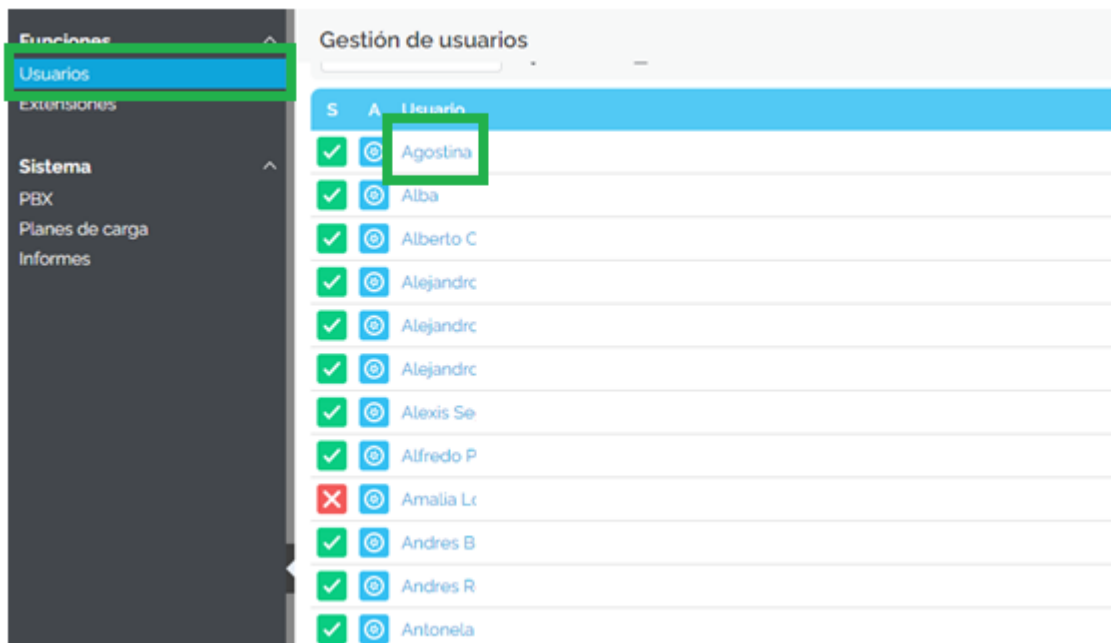
Autoborrar mensajes anteriores a días

Notificación de nuevo mensaje Enviar un mail de alerta. Enviar el mensaje por correo electrónico.

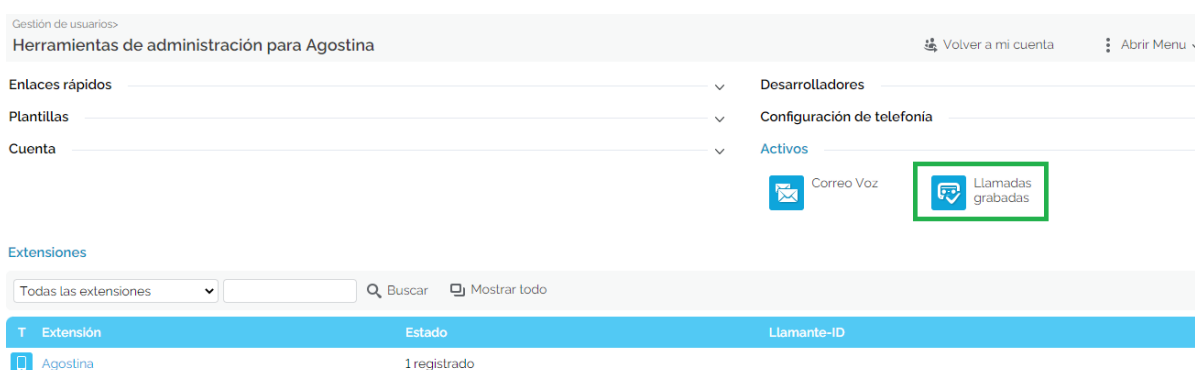
ADMINISTRAR GRABACIÓN DE LLAMADAS

Visualizar llamadas grabadas

Siendo administrador diríjase al módulo “Usuarios” y luego seleccionar el usuario a administrar.



Dentro de la pantalla de administración del usuario ir al módulo “Activos” y luego a “Llamadas grabadas”



Accederá a la siguiente pantalla con el listado de grabaciones:

Llamadas grabadas						
Mensajes						
mostrar carpeta todo Buscar Q Buscar Mostrar todo X Eliminar seleccionado						
T	Escuchar	Desde	a	Carpeta	Tamaño	Creado
>	▶ 00:27	027 (Cesar)	226095	027 (Cesar)	101.18 KB	Feb 06, 2023 16:26:43 <input type="checkbox"/>
>	▶ 02:01	027 (Cesar)	77003	027 (Cesar)	484.66 KB	Feb 06, 2023 15:49:41 <input type="checkbox"/>
>	▶ 02:04	027 (Cesar)	77003	027 (Cesar)	458.3 KB	Feb 06, 2023 14:26:34 <input type="checkbox"/>
>	▶ 01:55	027 (Cesar)	77003	027 (Cesar)	355.99 KB	Feb 06, 2023 14:19:53 <input type="checkbox"/>
>	▶ 00:51	027 (Cesar)	77003	027 (Cesar)	239.24 KB	Feb 06, 2023 13:58:43 <input type="checkbox"/>

Información disponible:

T: Dirección de la llamada (Entrante o Saliente)

Escuchar: Sobre esta columna tendrán las opciones de Reproducir – Detener Reproducción y Descargar

Desde: Número de origen del mensaje

Buzón de Correo: Número de la extensión destino del mensaje

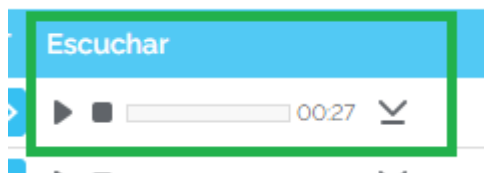
Carpeta: Carpeta interna donde se almacenan las grabaciones

Tamaño: Espacio de almacenamiento ocupado por la grabación

Creado: Fecha y hora en el cual se creó la grabación

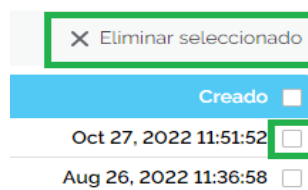
Reproducir llamadas grabadas

Para reproducir una grabación utilice el botón de reproducción en la columna “Escuchar” de cada registro. Utilice el botón detener para parar la reproducción. También puede hacer uso del botón descarga para almacenar en un medio local el archivo de audio.



Eliminar llamadas grabadas

Para eliminar una o varias grabaciones deberá seleccionarlas marcando la casilla al final de cada registro y luego hacer clic en eliminar seleccionado.



ADMINISTRAR ARCHIVOS DE AUDIO

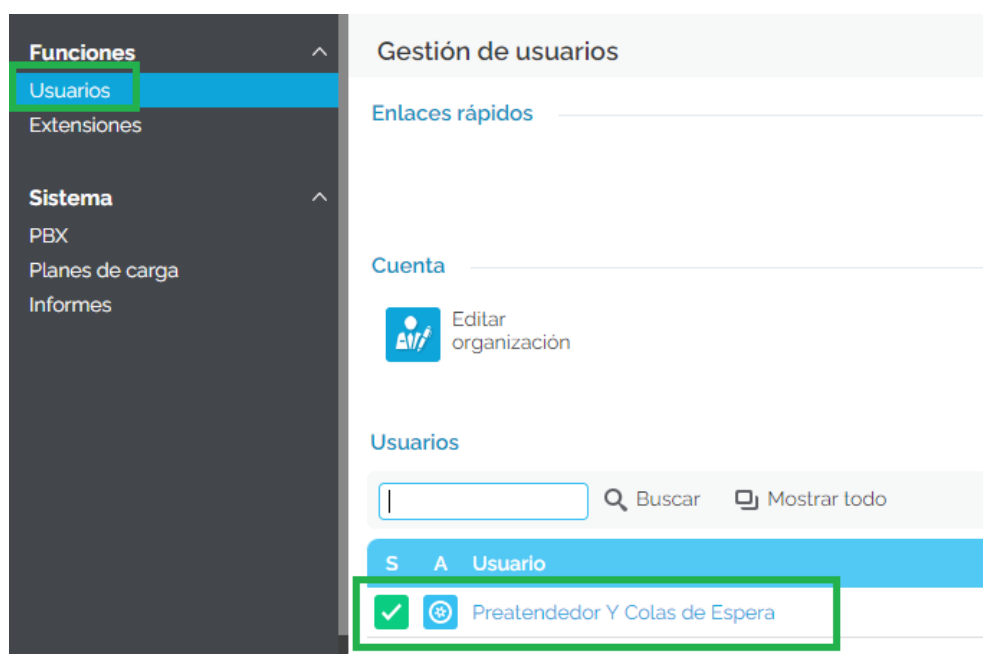
Usted puede agregar nuevos archivos de audio grabándolos desde su extensión telefónica o subiéndolos al portal de administración mediante un archivo .wav o .mp3 existente.

La grabación luego puede ser usada para cualquier opción que requiera de un archivo de audio, como por ejemplo una música de espera u opciones de menú de un IVR.

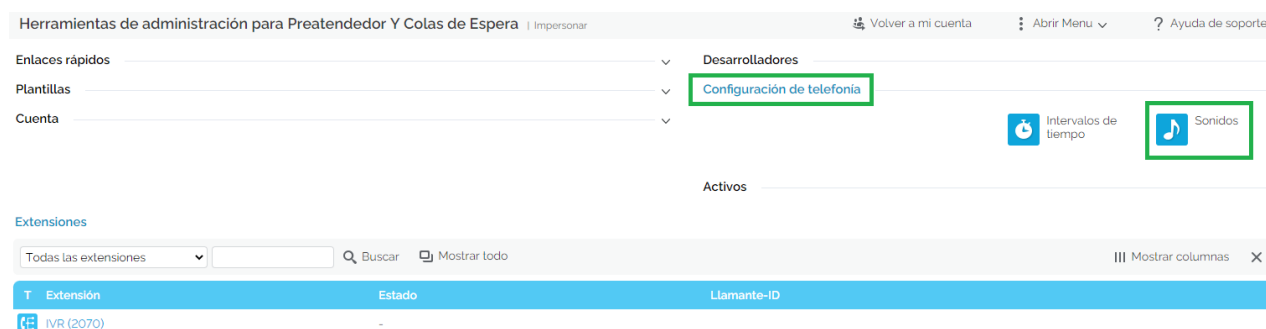
Búsqueda y visualización de archivos de audio

Los audios se suben a la plataforma y estarán disponibles en el usuario que le dará uso. Tomaremos como ejemplo un usuario de IVR o preatendedor.

Dentro del portal dirigirse al módulo “Usuarios”. Una vez seleccionado se le desplegara el listado de usuarios creados. Seleccione el usuario a editar.



Una vez dentro del usuario desplegar el menú “Configuración de Telefonía” y luego haga clic en la opción “Sonidos”



Seremos dirigidos a una pantalla con el listado de audios cargados en el usuario

The screenshot shows the 'Administrador de sonidos' interface. At the top, there are navigation links: 'Volver a mi cuenta', 'Abrir Menu', 'Ayuda de soporte', and 'Subir Nivel'. Below this is a 'Herramientas' section with three icons: 'Añadir sonido', 'Carpetas', and 'Idioma del sonido'. The main section is 'Sonidos', which includes a search bar and a table of audio files.

S	M	Nombre	Carpeta	Idiomas	Modificado
✓	II	Musica	/Defecto	-	Feb 08, 2023 11:17:21
✓	▶	AUDIO_DEMO	/Defecto	1	Sep 14, 2021 15:03:58
✓	▶	IVR_Facturacion	/Defecto	1	Apr 25, 2018 12:48:08
✓	▶	IVR_Ingles	/Defecto	1	Jan 17, 2018 12:49:11

En el listado encontraremos la siguiente información:

- S: Nos indicara si el audio este habilitado o no para ser usado.
- M: Nos indicara si se trata de un audio de tipo “Musica en Espera” o “Sonido”
- Nombre: Nombre del audio
- Carpeta: Carpeta donde se encuentra almacenado el audio
- Idiomas: Idiomas en los que se encuentra disponible el mismo audio
- Modificado: Fecha de la última modificación realizada sobre el archivo

Nota: Los audios de tipo “Musica de Espera” solo pueden ser utilizados en colas de atención o en extensiones telefónicas para que se reproduzcan al colocar una llamada en espera. Los “Sonidos” son utilizados en menús de IVRs o anuncios periódicos en las colas de espera.

Ejemplo de IVR: “Bienvenido usted se ha comunicado con net2phone”

Ejemplo de anuncio: “Nuestros representantes se encuentran ocupados manténgase en línea”.

Agregar un archivo de audio

Para añadir un nuevo sonido dirigirnos a la opción “Añadir Sonido”

The screenshot shows the 'Administrador de sonidos' interface. The 'Herramientas' section is highlighted with a green box, and the 'Añadir sonido' button is specifically highlighted with a green border. Below this, the 'Sonidos' section is visible, showing a search bar and a table with one row: 'Musica'.

Veremos la siguiente pantalla:

Agregar nuevo sonido

Sonido

Nombre *	<input type="text"/>
Esta es la música en espera	<input type="checkbox"/>
Este es un sonido compartido	<input type="checkbox"/>
Carpeta	<input type="text" value="/Defecto"/> ▼

Grabar sobre el teléfono

Quiero grabar un sonido en el teléfono

Subir ficheros de sonido

- +	Nombre de archivo *	<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse"/>
	Idioma	<input type="text" value="Spanish"/> ▼	
	Archivo de sonido por defecto	<input checked="" type="checkbox"/>	

Descripción de los campos:

Sonido

- Nombre: Nombre que tendrá el audio
- Esta es la musica de espera: Si se marca la casilla el archivo a subir será tomado como musica de espera
- Este es un sonido compartido: Si se marca la casilla el audio estará disponible para varios usuarios
- Carpeta: Carpeta por defecto donde se almacenará el audio

Grabar sobre el teléfono

- Quiero grabar un sonido: Si se marca esta casilla el menú se permitirá grabar el sonido desde una extensión.

Subir Ficheros de Sonido:

- Nombre de archivo: Ruta de nuestra computadora desde donde se cargara a la plataforma el archivo
- Idioma: Idioma seleccionado para el audio.
- Archivo por defecto: En el caso de que el audio se cargue en un solo idioma deberá marcar esta casilla (Recomendado)

Administración Central Virtual net2phone

Existen tres maneras de crear un nuevo sonido:

- 1) Subir el archivo desde nuestra computadora (No musica de espera):

Sonido

Nombre *

Esta es la música en espera

Este es un sonido compartido

Carpeta

Grabar sobre el teléfono

Quiero grabar un sonido en el teléfono

Subir ficheros de sonido

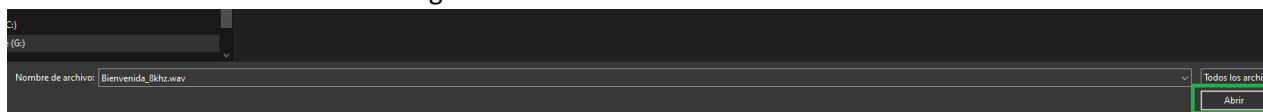
Nombre de archivo *

Idioma

Archivo de sonido por defecto

- Completar el nombre del archivo.
- Seleccionar el idioma del archivo.
- Seleccionarlo como archivo de sonido por defecto.
- Hacer clic en "Browse" para buscar el archivo en nuestra computadora.

Una vez seleccionado el audio a cargar haremos clic en "Abrir"



Luego de esa acción veremos completado el campo "Nombre de archivo"

Nombre de archivo *

Idioma

Archivo de sonido por defecto

Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Administración Central Virtual net2phone

Cancelar

OK

2) Grabar un Audio (No musica de espera)

Para grabar un sonido debemos marcar la casilla “Quiero grabar un sonido en el teléfono”. Luego iremos al botón “Grabar Sonido”.

Sonido

Nombre *	<input type="text" value="Bienvenida"/>
Esta es la música en espera	<input type="checkbox"/>
Este es un sonido compartido	<input type="checkbox"/>
Carpeta	<input type="text" value="/Defecto"/>

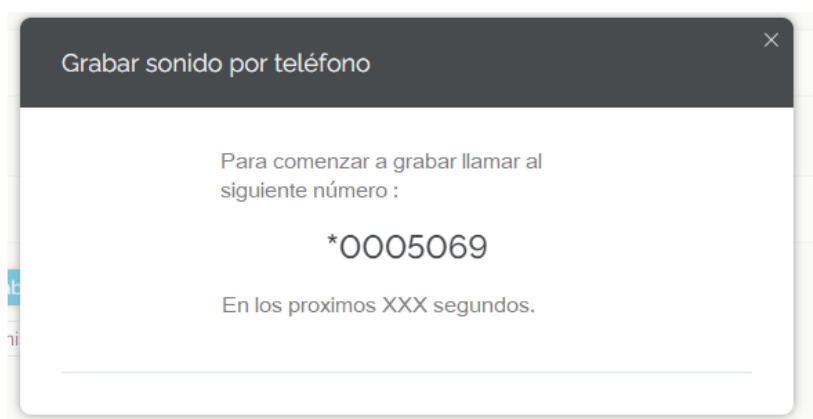
Grabar sobre el teléfono

Quiero grabar un sonido en el teléfono	<input checked="" type="checkbox"/>
--	-------------------------------------

Propiedades de fichero de sonido

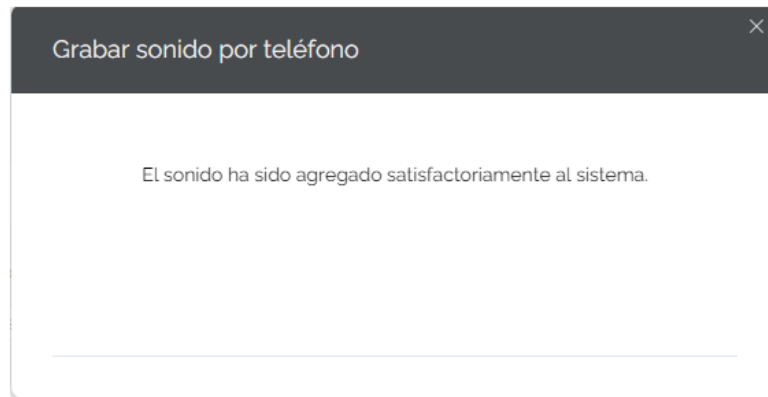
Grabar sonido	<input checked="" type="checkbox"/>
Idioma	<input type="text" value="Spanish"/>
Archivo de sonido por defecto	<input type="checkbox"/>

Se nos abrirá una ventana que nos indicará el número al cual debemos llamar desde nuestra extensión para grabar el mensaje.



Administración Central Virtual net2phone

Al llamar el sistema nos guiará para la grabación. Después de la señal marcar #(numeral). Se nos reproducirá el mensaje, para aceptarlo marcar "1" y luego de la confirmación podremos cortar la llamada. En el portal recibiremos el siguiente mensaje.



Nota: De expirarse el tiempo de espera para realizar la llamada deberemos comenzar de nuevo el procedimiento.

Luego de esa acción veremos completado el campo "Nombre de archivo"

Propiedades de fichero de sonido

+	Grabar sonido	Sonido grabado
-	Idioma	Spanish
	Archivo de sonido por defecto	<input type="checkbox"/>

Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

3) Subir musica de espera desde nuestra computadora.

Administración Central Virtual net2phone

Nombre *

Esta es la música en espera

Esta es la música en espera del sistema

Carpeta

Grabar sobre el teléfono

Quiero grabar un sonido en el teléfono

Subir el fichero de música en espera

Nombre de archivo *

- Completar el nombre del archivo.
- Marcar la casilla “Esta es la musica de espera”.
- Hacer clic en “Browse” para buscar el archivo en nuestra computadora.

Una vez seleccionado el audio a cargar haremos clic en “Abrir”



Luego de esa acción veremos completado el campo “Nombre de archivo”

Nombre de archivo *

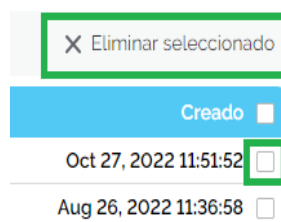
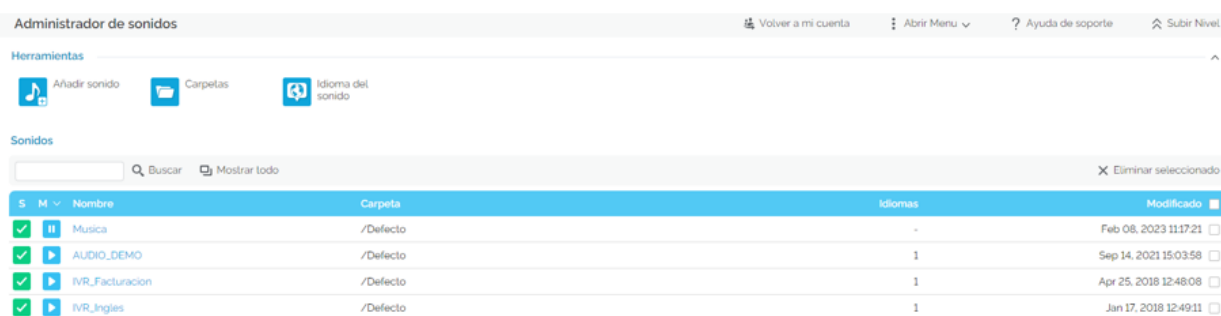
Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Eliminar un archivo de audio

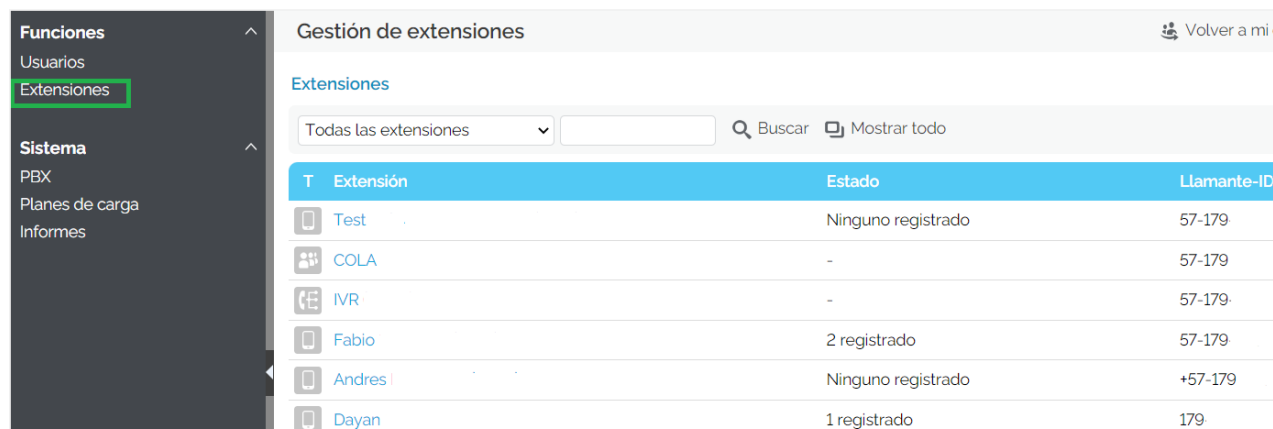
Para eliminar uno o varios audios deberá seleccionarlas desde el administrador de sonidos marcando la casilla al final de cada registro y luego hacer clic en “Eliminar seleccionado”.



REGLAS DE LLAMADAS ENTRANTES

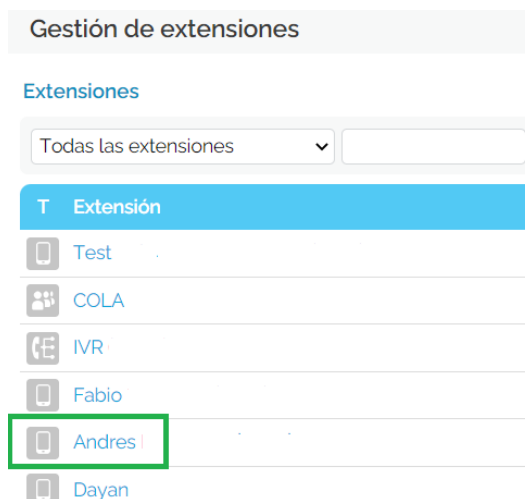
Las reglas de llamadas entrantes permiten crear configuraciones particulares para el manejo de las comunicaciones entrantes. Por ejemplo, se puede transferir las llamadas a otra extensión cuando no esté disponible, en ciertos momentos del día o de manera definitiva, o poder enviar todas al correo de voz y muchas más opciones.

Para comenzar haga clic en el módulo “Extensiones” ubicado en el menú lateral:



Luego seleccione la extensión a la cual se le creara una configuración de regla de llamada entrante:

Administración Central Virtual net2phone



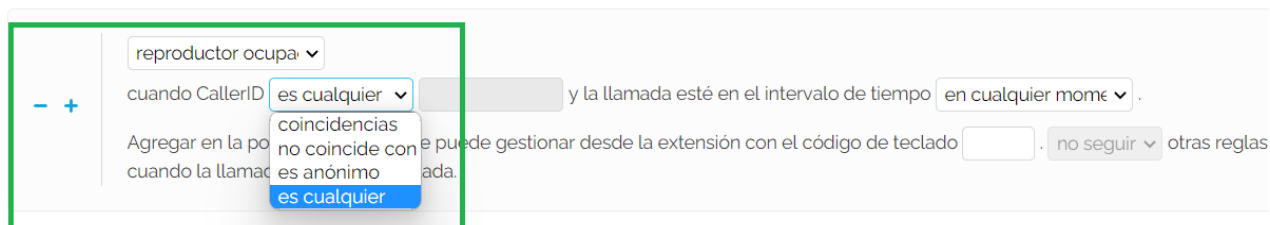
Una vez dentro de la extensión se debe dirigir a la sección “Telefonía” y hacer clic en la opción “Reglas de Llamadas Entrantes”:



En la siguiente pantalla podremos comenzar con la configuración.

Seleccione desde la lista desplegable el tipo de regla que requiere configurar:

Agregar desvíos



Cascada

En esta regla se configura un tiempo total de timbrado e intervalos definidos en el mismo. Al ingresar una llamada comenzará a timbrar la primera extensión, luego de que se cumpla el primer intervalo y no habiendo sido aun contesta la llamada comienza de manera simultánea también a timbrar en la siguiente y así sigue la secuencia con los demás intervalos y las extensiones configuradas hasta que se cumpla el tiempo total.

Campo Caller ID:

Agregar desvíos

Seleccione una de las opciones para seguir con la configuración:

- **Es cualquier:** Todas las llamadas entrantes que ingresen a la extensión desde cualquier número origen se les aplica la regla cascada configurada. Esta es la configuración estándar, se puede seleccionar el intervalo de tiempo que puede ser en cualquier momento, en horario laboral o en fuera de horario, se debe indicar la cantidad de segundos que va a timbrar en cada extensión antes de pasar a la otra extensión configurada. Por último, se deben agregar en orden que se desee las extensiones que van a participar de la cascada:
- **Coincidencias:** Todas las llamadas provenientes del número que ha ingresado en el cuadro texto se les aplicara la regla de cascada configurada:

Agregar desvíos

- **No coincide con:** Todas las llamadas que provengan de números diferentes al que se ha ingresado en el cuadro texto se le aplicara la regla de cascada:

Administración Central Virtual net2phone

Agregar desvíos

cuando CallerID y la llamada esté en el intervalo de tiempo

 y el sonido pertenece a números para segundos

- + llamar al número de después segundos

- + llamar al número de después segundos

- + llamar al número de después segundos

Agregar en la posición . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- Es anónimo: Las llamadas provenientes de números no identificados (Caller ID anónimo) se les aplicara la regla de cascada:

cuando CallerID y la llamada esté en el intervalo de tiempo

 y el sonido pertenece a números para segundos

- + llamar al número de después segundos

- + llamar al número de después segundos

- + llamar al número de después segundos

Agregar en la posición . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Intervalo de tiempo:

Agregar desvíos

cuando CallerID y la llamada esté en el intervalo de tiempo

 y el sonido pertenece a números para segundos

- + llamar al número de después segundos

Agregar en la posición . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Seleccionar un intervalo de tiempo para el funcionamiento de la cascada que puede ser:

- En cualquier momento (Siempre)
- Cualquier intervalo creado previamente (Ejemplo: horario laboral o en fuera de horario).

Campo pertenece a números para: Muestra la cantidad total de segundos que la extensión va a sonar cuando se recibe una llamada. Por favor, verifique si el valor que está ingresando aquí corresponde a la suma de los segundos que la llamada suena en cada una de las extensiones.

Campo llamar al número de:

Administración Central Virtual net2phone

- + llamar al número de después segundos

La extensión o el número externo al cual se está encaminando la llamada.

Campo Segundos:

- + llamar al número de después segundos

La cantidad de segundos considerando el tiempo desde que el destino anterior sonó antes de encaminar la llamada al próximo número. Use el ícono + /- para agregar/eliminar números de destino y segundos. Si agrega varios números de destino para encaminar las llamadas, asegúrese de que la suma de todos corresponda al valor total establecido en el campo "pertenece a números para".

Campo Posición: Este es el orden en que todas las llamadas entrantes serán tratadas (1, 2,3...). El orden de posición (orden de prioridad) puede ser alterado una vez que las reglas ya están creadas, haciendo clic en las flechas "mover línea actual para arriba/abajo" de la columna "P" en la sección de Reglas de Llamadas Entrantes ya existentes.

- + cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- + reproductor ocupa cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Cancelar

Desvios de llamadas existentes

0 cambios pendientes ✔ Aplicar los cambios ||| Mostrar columnas ✕ Eliminar seleccionado

No	S	P	Accion	números registrados	En el intervalo de tiempo	Destino	Sonar para	Final	Key
1	<input checked="" type="checkbox"/>	^ v	cascada	Es anonimo	en cualquier momento	2001.2002.2003	50 segundos	Si	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Campo Código de Teclado:

- + cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Administración Central Virtual net2phone

Permite que los usuarios habiliten o deshabiliten la regla realizando una llamada desde su extensión.

Para configurarlo complete el campo con un número de un dígito.

Si la regla estuviera habilitada y en el campo "código de teclado" se completó con "1", cuando los usuarios marcan *741 la regla será deshabilitada, caso contrario si la regla estuviera deshabilitada al marcar *741, la regla se habilitará.

Campo Seguir/No seguir:

Seleccione "seguir" o "no seguir" con las demás reglas. Seleccione "no seguir" si quiere que la llamada quede encerrada.

Una vez completados los campos desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Ocupado

Se puede programar un desvío de llamadas cuando la extensión se encuentre ocupada en alguna llamada

Campo Caller ID:

Seleccione una de las opciones para seguir con la configuración:

- Campo es cualquier: Todas las llamadas entrantes que ingresen a la extensión desde cualquier número origen se les aplica la regla configurada.

Administración Central Virtual net2phone

Agregar desvíos

reproductor ocupa

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado. no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- **Coincidencias:** A todas las llamadas provenientes del número que ha ingresado en el cuadro texto se les aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

reproductor ocupa

cuando CallerID coincidencia: 123456 y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado. no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- **No coincide con:** Todas las llamadas que provenientes de números diferentes al que se ha ingresado en el cuadro texto se le aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

reproductor ocupa

cuando CallerID no coincide c 123456 y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado. no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- **Es anónimo:** Todas llamadas provenientes de números no identificados (Caller ID anónimo) se les aplicara la regla configurada

Agregar desvíos

reproductor ocupa

cuando CallerID es anónimo y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado. no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Intervalo de tiempo:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

y el sonido pertenece a números para segundos

llamar al número de después segundos

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado. no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

en cualquier momento
Fuera_Horario (proveedor)
Horario_Laboral (proveedor)

Administración Central Virtual net2phone

Seleccionar un intervalo de tiempo para el funcionamiento de la regla que puede ser:

- En cualquier momento (Siempre)
- Cualquier intervalo creado previamente (Ejemplo: horario laboral o en fuera de horario).

Campo Posición: Este es el orden en que todas las llamadas entrantes serán tratadas (1, 2,3...). El orden de posición (orden de prioridad) puede ser alterado una vez que las reglas ya están creadas, haciendo clic en las flechas "mover línea actual para arriba/abajo" de la columna "P" en la sección de Reglas de Llamadas Entrantes ya existentes.

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .

Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

reproductor ocupa .

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .

Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Cancelar OK

Desvios de llamadas existentes

0 cambios pendientes ✓ Aplicar los cambios ||| Mostrar columnas ✕ Eliminar seleccionado

No	S	P	Accion	números registrados	En el intervalo de tiempo	Destino	Sonar para	Final	Key
1	<input checked="" type="checkbox"/>	^ v	cascada	Es anonimo	en cualquier momento	2001.2002.2003	50 segundos	Si	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Campo Código de Teclado:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .

Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Permite que los usuarios habiliten o deshabiliten la regla realizando una llamada desde su extensión.

Para configurarlo complete el campo con un número de un dígito.

Si la regla estuviera habilitada y en el campo "código de teclado" se completó con "1", cuando los usuarios marcan *741 la regla será deshabilitada, caso contrario si la regla estuviera deshabilitada al marcar *741, la regla se habilitará.

Campo Seguir/No seguir:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .

Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Seleccione "seguir" o "no seguir" con las demás reglas. Seleccione "no seguir" si quiere que la llamada quede encerrada.

Una vez completados los campos desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Congestión

Un tono de "ocupado rápido" (señal de congestión) se escucha, indicando a la persona que llama que la llamada no fue cursada con éxito.

Agregar desvíos

reproductor conge ▾

- + cuando CallerID es cualquier ▾ y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento ▾ .

Agregar en la posición 1 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir ▾ otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Caller ID:

Seleccione una de las opciones para seguir con la configuración:

- Es cualquier: Todas las llamadas entrantes que ingresen a la extensión desde cualquier número origen se les aplica la regla configurada.

Agregar desvíos

reproductor conge ▾

- + cuando CallerID es cualquier ▾ y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento ▾ .

Agregar en la posición 1 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir ▾ otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- Coincidencias: Todas las llamadas provenientes del número que ha ingresado en el cuadro texto se les aplicara la regla configurada.

Administración Central Virtual net2phone

Agregar desvíos

reproductor conge

- + cuando CallerID **coincidencia** y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier mom

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- No coincide con: Todas las llamadas que provenientes de números diferentes al que se ha ingresado en el cuadro texto se le aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

reproductor conge

- + cuando CallerID **no coincide c** 12345 y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier mom

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- Es anónimo: Todas llamadas provenientes de números no identificados (Caller ID anónimo) se les aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

reproductor ocupa

- + cuando CallerID **es anónimo** y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier mom

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Intervalo de tiempo:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier mom

- + y el sonido pertenece a números para segundos

- + llamar al número de después segundos

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

en cualquier momento
Fuera_Horario (proveedor)
Horario_Laboral (proveedor)

Seleccionar un intervalo de tiempo para el funcionamiento de la regla que puede ser:

- En cualquier momento (Siempre)
- Cualquier intervalo creado previamente (Ejemplo: horario laboral o en fuera de horario).

Campo Posición: Este es el orden en que todas las llamadas entrantes serán tratadas (1, 2,3...). El orden de posición (orden de prioridad) puede ser alterado una vez que las reglas ya están creadas, haciendo clic en las flechas "mover línea actual para arriba/abajo" de la columna "P" en la sección de Reglas de Llamadas Entrantes ya existentes.

Administración Central Virtual net2phone

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas
 cuando la llamada no sea completada.

Campo Código de Teclado:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas
 cuando la llamada no sea completada.

Permite que los usuarios habiliten o deshabiliten la regla realizando una llamada desde su extensión.

Para configurarlo complete el campo con un número de un dígito.

Si la regla estuviera habilitada y en el campo "código de teclado" se completó con "1", cuando los usuarios marcan *741 la regla será deshabilitada, caso contrario si la regla estuviera deshabilitada al marcar *741, la regla se habilitará.

Campo Seguir/No seguir:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas
 cuando la llamada no sea completada.

Seleccione "seguir" o "no seguir" con las demás reglas. Seleccione "no seguir" si quiere que la llamada quede encerrada.

Una vez completados los campos desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Colgar

La llamada entrante que ingrese a la extensión se corta, se puede usar para bloquear llamadas de números telefónicos específicos.

Agregar desvíos

colgar

- + cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Caller ID:

Seleccione una de las opciones para seguir con la configuración:

- **Es cualquier:** Todas las llamadas entrantes que ingresen a la extensión desde cualquier número origen se les aplica la regla configurada.

Agregar desvíos

colgar

- + cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- **Coincidencias:** Todas las llamadas provenientes del número que ha ingresado en el cuadro texto se les aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

colgar

- + cuando CallerID coincidencia: 12345 y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

- **No coincide con:** Todas las llamadas que provenientes de números diferentes al que se ha ingresado en el cuadro texto se le aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

colgar

- + cuando CallerID no coincide con: 12345 y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Administración Central Virtual net2phone

- Es anónimo: Todas llamadas provenientes de números no identificados (Caller ID anónimo) se les aplicara la regla configurada.

Agregar desvíos

colgar

cuando CallerID es anónimo y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Intervalo de tiempo:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

y el sonido pertenece a números para segundos

llamar al número de después segundos

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

en cualquier momento

en cualquier momento

Fuera_Horario (proveedor)

Horario_Laboral (proveedor)

Seleccionar un intervalo de tiempo para el funcionamiento de la regla que puede ser:

- En cualquier momento (Siempre)
- Cualquier intervalo creado previamente (Ejemplo: horario laboral o en fuera de horario).

Campo Posición: Este es el orden en que todas las llamadas entrantes serán tratadas (1, 2,3...). El orden de posición (orden de prioridad) puede ser alterado una vez que las reglas ya están creadas, haciendo clic en las flechas "mover línea actual para arriba/abajo" de la columna "P" en la sección de Reglas de Llamadas Entrantes ya existentes.

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 2. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

reproductor ocupa

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento

Agregar en la posición 2. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Cancelar OK

Desvíos de llamadas existentes

0 cambios pendientes ✓ Aplicar los cambios ||| Mostrar columnas ✕ Eliminar seleccionado

No	S	P	Acción	números registrados	En el intervalo de tiempo	Destino	Sonar para	Final	Key
1	✓	^ v	cascada	Es anonimo	en cualquier momento	2001,2002,2003	50 segundos	Si	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Campo Código de Teclado:

Administración Central Virtual net2phone

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas
 cuando la llamada no sea completada.

Permite que los usuarios habiliten o deshabiliten la regla realizando una llamada desde su extensión.

Para configurarlo complete el campo con un número de un dígito.

Si la regla estuviera habilitada y en el campo "código de teclado" se completó con "1", cuando los usuarios marcan *741 la regla será deshabilitada, caso contrario si la regla estuviera deshabilitada al marcar *741, la regla se habilitará.

Campo Seguir/No seguir:

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .
 Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas
 cuando la llamada no sea completada.

Seleccione "seguir" o "no seguir" con las demás reglas. Seleccione "no seguir" si quiere que la llamada quede encerrada.

Una vez completados los campos desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Transferir a

La opción Transferir a transfiere la llamada entrante a otro número telefónico (Local, Celular, LDN, LDI), extensión o al correo de voz de la extensión.

Agregar desvíos

transferir a número(s) 1234567891 y el sonido de estos 30 Segundos
 cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento
 y categoría de las extensiones es no importa y categoría de las llamadas no importa .
 antes de conectar al llamante con el destino no preguntar por su nombre.
 también no permitir destino de las llamadas públicas para llamadas transferidas no llamar extensión .
 Agregar en la posición 1 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas
 cuando la llamada no sea completada.

Administración Central Virtual net2phone

Campo Caller ID:

Seleccione una de las opciones para seguir con la configuración:

- Es cualquier: Todas las llamadas entrantes que ingresen a la extensión desde cualquier número origen se les aplica la regla configurada.
- Coincidencias: Todas las llamadas provenientes del número que ha ingresado en el cuadro texto se les aplicara la regla configurada.
- No coincide con: Todas las llamadas que provenientes de números diferentes al que se ha ingresado en el cuadro texto se le aplicara la regla configurada.
- Es anónimo: Todas llamadas provenientes de números no identificados (Caller ID anónimo) se les aplicara la regla configurada.

Campo Intervalo de tiempo:

Seleccionar un intervalo de tiempo para el funcionamiento de la regla que puede ser:

- En cualquier momento (Siempre)
- Cualquier intervalo creado previamente (Ejemplo: horario laboral o en fuera de horario).

Categoría de las extensiones:

En este campo se configura si la regla de transferencia se aplica cuando la extensión está registrada, cuando esté sin registro o sin importar los dos estados anteriores.

Categoría de las llamadas:

En este campo se selecciona si la regla es aplicada según el estado de la llamada. Si al ingresar la llamada se recibió "Ocupado", "Sin respuesta" o no "No importa".

Identificar

Si se activa esta opción, se le solicitará a la persona que llama que ingrese una contraseña antes de que la llamada sea transferida para el destino definido.

Agregar desvíos

Identificar

cuando CallerID: coincidencia: [] y la llamada esté en el intervalo de tiempo: en cualquier momento

solicitar contraseña [] y reproducir sonido []

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado [] . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Campo Caller ID:

Seleccione una de las opciones para seguir con la configuración:

- Es cualquier: Todas las llamadas entrantes que ingresen a la extensión desde cualquier número origen se les aplica la regla configurada.
- Coincidencias: Todas las llamadas provenientes del número que ha ingresado en el cuadro texto se les aplicara la regla configurada.
- No coincide con: Todas las llamadas que provenientes de números diferentes al que se ha ingresado en el cuadro texto se le aplicara la regla configurada.
- Es anónimo: Todas llamadas provenientes de números no identificados (Caller ID anónimo) se les aplicara la regla configurada.

Campo Intervalo de tiempo:

cuando CallerID es cualquier [] y la llamada esté en el intervalo de tiempo: en cualquier momento

y el sonido pertenece a números para [] segundos

llamar al número de [] después [] segundos

Agregar en la posición 1. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado [] . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Seleccionar un intervalo de tiempo para el funcionamiento de la regla que puede ser:

- En cualquier momento (Siempre)
- Cualquier intervalo creado previamente (Ejemplo: horario laboral o en fuera de horario).

Campo solicitar contraseña:

Administración Central Virtual net2phone

Identificar
 cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento
 - + solicitar contraseña y reproducir sonido
 Agregar en la posición 1 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Completar con la contraseña que debe ingresar la persona que llama para poder continuar.

Campo reproducir sonido:

Identificar
 cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento
 - + solicitar contraseña y reproducir sonido
 Agregar en la posición 1 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Seleccione el archivo de audio que será reproducido hasta que la contraseña sea ingresada.

Campo Posición:

Identificar
 cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento
 - + Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Este es el orden en que todas las llamadas entrantes serán tratadas (1, 2,3...). El orden de posición (orden de prioridad) puede ser alterado una vez que las reglas ya están creadas, haciendo clic en las flechas "mover línea actual para arriba/abajo" de la columna "P" en la sección de Reglas de Llamadas Entrantes ya existentes.

Campo Código de Teclado:

Identificar
 cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento
 - + Agregar en la posición 2 . Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado . no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Permite que los usuarios habiliten o deshabiliten la regla realizando una llamada desde su extensión.

Para configurarlo complete el campo con un número de un dígito.

Si la regla estuviera habilitada y en el campo "código de teclado" se completó con "1", cuando los usuarios marcan *741 la regla será deshabilitada, caso contrario si la regla estuviera deshabilitada al marcar *741, la regla se habilitará.

Campo Seguir/No seguir:

- +

cuando CallerID es cualquier y la llamada esté en el intervalo de tiempo en cualquier momento .

Agregar en la posición 2. Se puede gestionar desde la extensión con el código de teclado no seguir otras reglas cuando la llamada no sea completada.

Seleccione "seguir" o "no seguir" con las demás reglas. Seleccione "no seguir" si quiere que la llamada quede encerrada.

Una vez completados los campos desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

ADMINISTRAR INTERVALOS DE TIEMPO

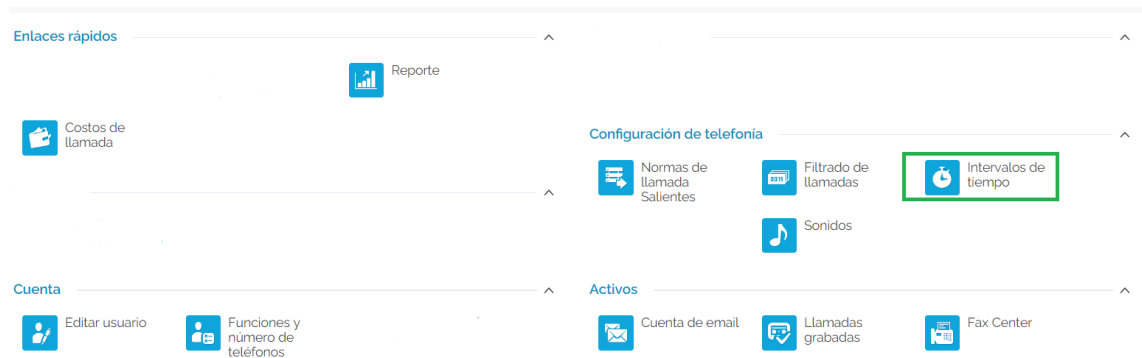
Los intervalos de tiempo son utilizados para fijar una condición sobre la lógica involucrada en una llamada entrante. Por ejemplo, se pueden emplear en un IVR o preatendedor para definir un comportamiento diferente si la llamada ingresa en hora de oficina con respecto a cuando no. O también para saber si en un determinado horario se debe aplicar una transferencia de mis llamadas hacia otra extensión.

Búsqueda y visualización de intervalos de tiempo

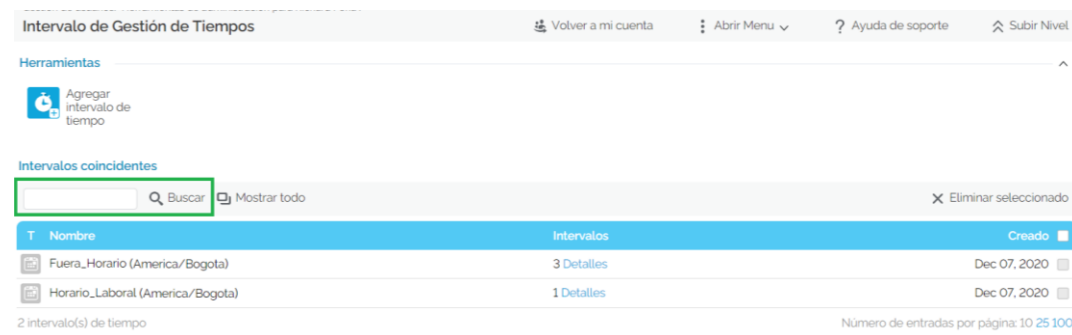
Dentro del portal dirigirse al módulo "Usuarios". Una vez seleccionado se le desplegara el listado de usuarios creados. Seleccione el usuario a revisar.

Funciones		Gestión de usuarios	
Usuarios	Extensiones	S	A Usuario
Sistema	PBX	✓	⊕ Agostina
Planes de carga	Informes	✓	⊕ Alba
		✓	⊕ Alberto C
		✓	⊕ Alejandrc
		✓	⊕ Alejandrc
		✓	⊕ Alejandrc
		✓	⊕ Alexis Se
		✓	⊕ Alfredo P
		✗	⊕ Amalia Lc
		✓	⊕ Andres B
		✓	⊕ Andres R
		✓	⊕ Antonela

Dentro del usuario dirigirse a “Intervalos de tiempo”

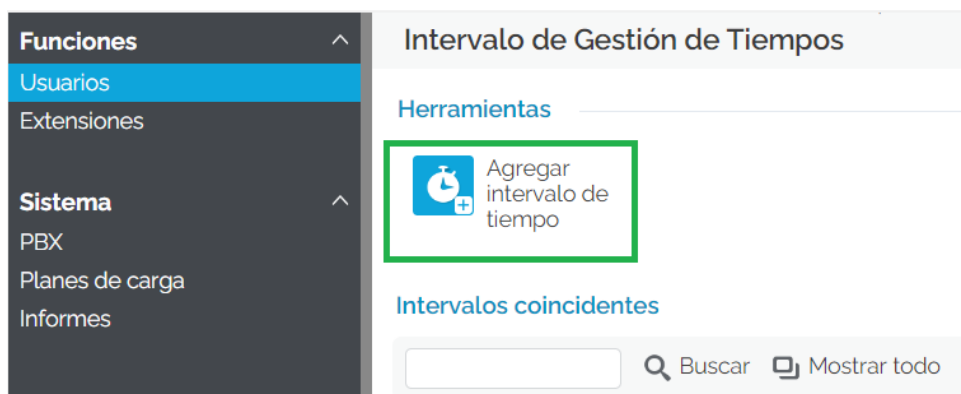


Luego para buscar un intervalo de tiempo se digita el nombre del intervalo y se da clic en buscar para que arroje el resultado:



Agregar un intervalo de tiempo

Dentro de la pantalla con el listado de intervalos debemos ir a la opción “Agregar intervalo de tiempo” para comenzar con la configuración:



Se nos abrirá la siguiente pantalla

Agregar nuevo intervalo de tiempo(s) 👤 Volver a mi cuenta

Definición de intervalos de tiempo - Horarios - Franjas Horarias

Nombre *	<input type="text"/>
Algoritmo coincidente	Intervalo ▼
Zona horaria *	UTC ▼

Intervalos coincidentes

Comienza a la hora *	<input type="text"/> : <input type="text"/>
Termina a la hora *	<input type="text"/> : <input type="text"/>
Día de la semana de comienzo	Lunes ▼
Día de la semana de fin	Domingo ▼
Fecha de inicio	1 ▼
Fecha de fin	31 ▼
Mes	-- ▼

- Nombre: Nombre para identificar el intervalo de tiempo.
- Algoritmo: Manera en la cual se buscará coincidencia (Utilizar siempre Días Individuales para una coincidencia general o específica).
- Zona horaria: Zona horaria con la cual se buscará la coincidencia de hora.
- Comienza a la hora: Hora de inicio del intervalo con formato 24hs.
- Termina a la Hora: Hora de fin del intervalo con formato 24hs.
- Día de la semana de comienzo: Día específico de inicio del intervalo.
- Día de la semana de fin: Día específico de inicio del intervalo.
- Fecha de Inicio: Fecha específica de inicio del intervalo. (Si aplica a todos los días dejar en 1)
- Fecha de fin: Fecha específica de fin del intervalo. (Si aplica a todos los días dejar en 31)
- Mes: Mes específico en el cual aplica nuestro intervalo (Si aplica todos los meses dejar en blanco)

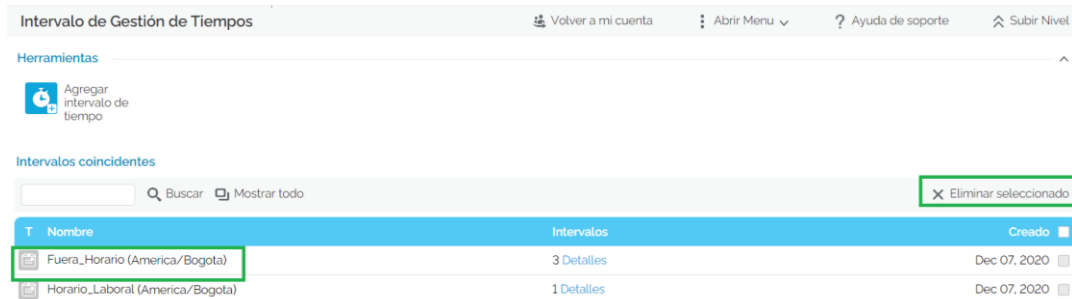
Finalmente desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar "Ok" en el caso de confirmar o "Cancelar" en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Eliminar un intervalo de tiempo

Para eliminar un intervalo de tiempo se debe marcar la casilla al final del registro y luego clic en “Eliminar lo seleccionado”:

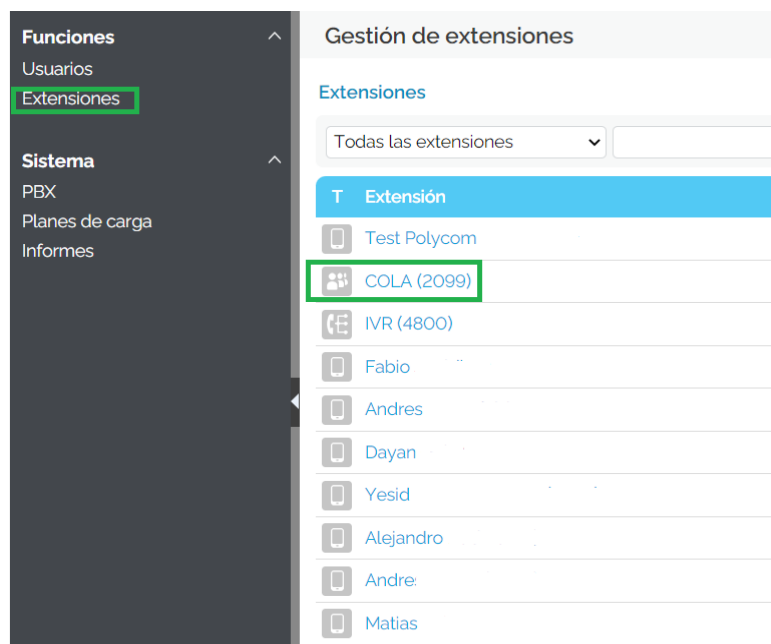


ADMINISTRAR COLA/FILA DE LLAMADAS

La Cola/Fila es un tipo de extensión dentro de la central telefónica que tiene como objetivo mantener en espera y distribuir las llamadas que ingresen a la misma. Se puede configurar el modo distribución, personalizar los audios que escuchan las personas que ingresan y se mantienen en espera, seleccionar las extensiones que participan como agentes y mucho más.

Configuración básica

Para comenzar la configuración dirigirse al módulo “Extensiones” y luego realizar clic en la Cola/Fila a administrar



En la siguiente pantalla dirigirse a la opción “Alta Cola/Fila”

Extensión COLA (2099) de usuario IVR Y COLAS

Enlaces rápidos

- Alta cola
- Agentes de cola
- Reportes de cola

Telefonía

- Editar extensión
- Reglas de llamadas entrantes

Vista general de la extensión

Tipo	Cola
Asignar número (s) de teléfono público	-
Número de teléfono interno	2099
Total agentes	7 (0 en línea, 7 pausado, 0 no registrado)
Supervisores de Cola	0

Finalmente visualizaremos las siguientes opciones para configurar la Cola/ Fila :

Nombre de fila *	Nombre de la cola de atención
Tamaño de cola *	<input type="checkbox"/> Llamadas <input checked="" type="checkbox"/> Ilimitado
Algoritmo de distribución de llamadas	Llamar a todos
Espera por	29 segundos antes de reintentar todos los agentes de nuevo
Acuerdos de nivel de servicios	<input type="text"/> segundos
Grabar todas las conversaciones en cola	<input type="checkbox"/>

- **Nombre de Fila:** Nombre que tendrá la cola de atención.
- **Tamaño de la Cola:** Cantidad máxima de llamadas que puede mantener en espera, por arriba de la cantidad serán descartadas.
- **Algoritmo de distribución de llamadas:** Ver “Estrategia de distribución”.
- **Espera por:** Cantidad de segundos para volver a intentar llamar a los agentes.
- **Acuerdos de nivel de servicio:** Segundos esperados para que una llamada sea atendida.
- **Grabar todas las conversaciones en Cola/Fila:** Marcar o desmarcar para habilitar la grabación de llamadas.

Existen otras opciones de la Cola/Fila que permiten configurar los diferentes tiempos para que se mantenga la llamada hasta que algún agente la atienda y no se abandone, como también se pueden configurar anuncios periódicos indicando que los agentes están ocupados para que espere en la cola quién llama para ser atendido. El contenido de estas opciones requiere de un nivel de conocimiento más elevado y no serán tratados en esta guía. Algunas de estas configuraciones pueden lograr un comportamiento no deseado. Manejarlas con responsabilidad.

Administración Central Virtual net2phone

Estrategias de distribución

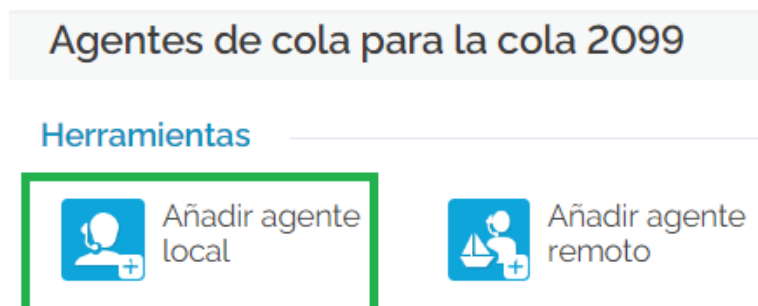
- **Llamar a todos:** La llamada que ingrese se enviara a todas las extensiones disponibles al mismo tiempo. El primer agente que atienda llamada quedará ocupado.
- **Menos llamados recientemente:** Se envía la llamada al agente disponible con mas tiempo esperando por una nueva comunicación.
- **Menor número de llamadas:** Se envía la llamada al agente disponible con menor cantidad de llamadas atendidas.
- **Al azar:** Se envía la llamada a un agente disponible seleccionado de manera aleatoria.
- **Memoria Aleatoria:** Se envía la llamada a un agente disponible seleccionado de manera aleatoria pero que no haya sido el ultimo en responder una comunicación.
- **Sonando en los agentes de acuerdo con el orden que se agregaron los agentes en la cola/fila:** Se envía llamada de acuerdo con el orden en que iniciaron sesión los agentes a la cola/fila.
- **Al azar con agentes penalizados:** Se enviará la llamada a los agentes de forma aleatoria, pero tendrá en cuenta los agentes que tengan alguna penalización impuesta por el supervisor para no enviarle llamadas.

Agregar/Quitar Agentes

Para agregar o quitar agentes de una cola de atención debemos ir a la opción “Agentes de cola/fila”:



En la siguiente pantalla se debe dar clic en “Añadir agente local”:



Administración Central Virtual net2phone

Se nos abrirá una ventana emergente con el siguiente menú:

Agregar agente local
✕

inscribir agente *

Sanciones * ▼

Requiere autorización para conectar a la cola

Contraseña vieja de cola *****

PIN de cola de registro *

confirmar PIN de la cola de registro *

Supervisor

Test Polycom Voz IP Store (1001) ▼

0 - más llamadas ▼

Cancelar
OK

Inscribir Agente: Campo de búsqueda de la extensión/usuario a agregar. Se puede establecer otras configuraciones como establecer un PIN de inicio de sesión. Véase “Anexo Colas de Atención” en nuestro sitio de soporte.

Una vez seleccionado el agente los campos presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Los agentes agregados los visualizaremos en la misma pantalla.

Para quitar un agente de la cola/fila se debe marcar la casilla al final del registro del agente y luego se debe realizar clic en “Eliminar seleccionado”.

Agentes de cola para la cola 2099								Volver a mi cuenta		Abrir Menu		Ayuda de soporte		Subir Nivel	
Herramientas															
Información de Cola de agentes															
<input type="checkbox"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>															
tipo	Agente	último inicio de sesión	último cierre de sesión	última llamada	Sanción	Llamadas	Estado	conectado a	R						
SP	User 9	Aug 21, 2020 13:26:24	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input checked="" type="checkbox"/>
SP	Renato	Aug 21, 2020 13:25:19	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input type="checkbox"/>
SP	Pedro I	Aug 21, 2020 13:26:04	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input type="checkbox"/>
SP	Kristian	Aug 21, 2020 13:24:53	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input type="checkbox"/>
SP	Edgar	Aug 21, 2020 13:24:58	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input type="checkbox"/>
SP	Dulce	Aug 21, 2020 13:25:03	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input type="checkbox"/>
SP	Athena	Aug 21, 2020 13:25:51	-	nunca	<input type="checkbox"/>	0	pausado	70							<input type="checkbox"/>

Inicio, pausa y cierre de sesión.

Para que una cola de atención tome en cuenta a un agente (Independientemente de la estrategia de distribución) y así enviarle una llamada este debe cumplir 3 condiciones:

- Estar registrado: Su extensión está registrada en algún dispositivo sea un teléfono de escritorio o aplicación móvil.
- Estar disponible: No encontrarse en una llamada o con opciones de no molestar (DND) activadas en su dispositivo.
- Tener iniciada su sesión en la cola de atención: El usuario que participa de la cola debe iniciar sesión en la misma.

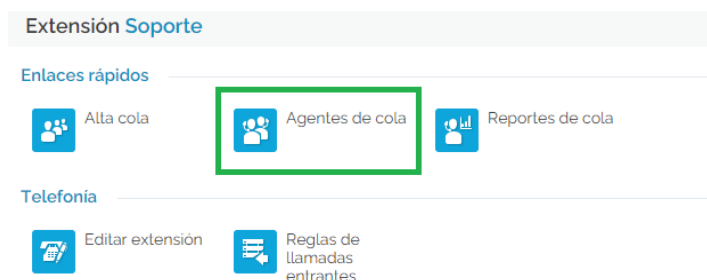
Un usuario puede estar registrado, disponible participando de una cola de atención, sin iniciar sesión pudiendo entonces realizar llamadas y recibir desde otras posiciones pero no recibiendo de la cola de atención.

En la cola de atención el usuario puede estar en 3 estados:

- Sesión iniciada: Si esta registrado y disponible la cola de atención lo tendrá en cuenta para enviarle llamadas
- Pausa: Si el usuario esta registrado y disponible, pero en pausa no se le enviaran llamadas desde la cola de atención.
- Sesión cerrada: Si esta registrado y disponible la cola de atención no lo tendrá en cuenta para enviarle llamadas

La diferencia entre pausa y cierre de sesión es que la pausa sirve para marcar momentos en los cuales el agente debe estar ausente por ejemplo para salir en la hora de almuerzo. El inicio y cierre de sesión marcan su horario de operación y la pausa los momentos en los cuales no puede atender.

Para iniciar la sesión de un agente dirigimos las opciones de la extensión a administrar y luego a “Agentes de Cola”:



En la siguiente vista vera la siguiente información:

- Tipo: Tipo de usuario, agente o supervisor
- Agente: Nombre de usuario
- Ultimo inicio de sesión: Fecha y hora de su ultimo inicio
- Ultimo cierre de sesión: Fecha y hora de su ultimo cierre de sesión.

Administración Central Virtual net2phone

- Última llamada: Fecha y hora de la última llamada
- Sanción: Nos permite aplicar una penalidad para darle prioridad en llamadas, requiere ser combinado con una estrategia de distribución compatible
- Llamadas: Números de llamadas atendidas desde que es agente
- Estado: Registrado, Pausado o Cierre de Sesión.

Para cambiar el estado del agente debemos hacer clic en el estado actual que tiene el agente.

Agentes de cola para la cola **Soporte** ⋮ Abrir Menu ? Ayuda de soporte

Herramientas

Añadir agente local
 Añadir agente remoto

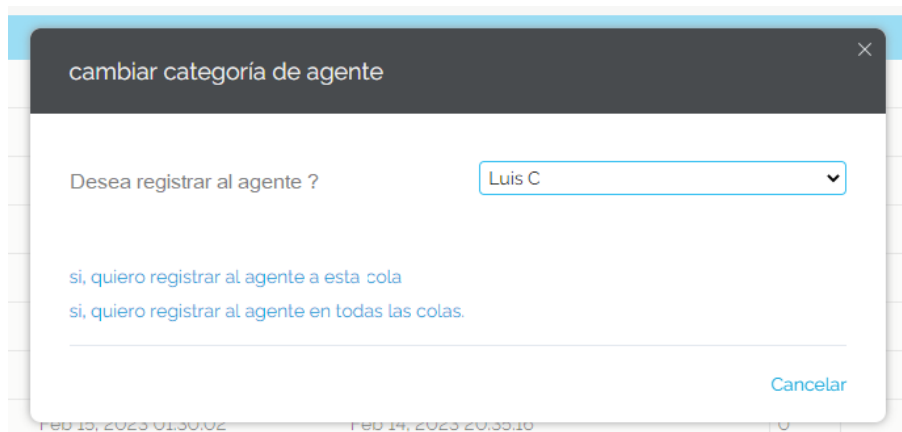
Información de Cola de agentes

✕

tipo	Agente	último inicio de sesión	último cierre de sesión	última llamada	Sanción	Llamadas	Estado
	Walter	Feb 15, 2023 07:59:44	Feb 14, 2023 17:33:55	Feb 14, 2023 16:06:08	<input type="text" value="0"/>	3326	pausado
	Silvana	Oct 03, 2018 11:29:25	Sep 17, 2018 09:13:00	Oct 22, 2019 17:14:46	<input type="text" value="0"/>	216	pausado
	Renato	Feb 13, 2023 16:34:01	Feb 13, 2023 17:29:21	Feb 09, 2023 17:37:06	<input type="text" value="0"/>	8024	cierre de sesión
	Pedro	Feb 15, 2023 09:00:59	Feb 14, 2023 18:31:26	Feb 15, 2023 10:07:10	<input type="text" value="0"/>	7493	registrados en
	Nicolas	Feb 03, 2022 09:58:38	-	Feb 04, 2022 14:49:45	<input type="text" value="0"/>	12	pausado
	Mery	Feb 14, 2023 17:28:48	Feb 15, 2023 01:30:48	Feb 14, 2023 22:03:44	<input type="text" value="0"/>	841	cierre de sesión
	Luis	Jan 24, 2023 11:01:20	Jan 24, 2023 20:31:20	Jan 24, 2023 16:20:09	<input type="text" value="0"/>	3633	cierre de sesión
	Luis C	Feb 14, 2023 17:59:13	Feb 15, 2023 01:30:02	Feb 14, 2023 20:35:16	<input type="text" value="0"/>	1490	cierre de sesión

Se nos abrirá una pantalla donde veremos distintas opciones dependiendo el estado actual:

- Si se encuentra con la sesión cerrada la única opción será registrarlo.
- Si se encuentra con la sesión iniciada o registrado tendremos dos opciones, poner en pausa o cerrarla.
- Si se encuentra en pausa solo podremos volver de la pausa.



Nota: En el caso de que el usuario participe de mas de una cola de atención el sistema nos consultara si la acción aplica para todas o para la que estamos administrando.

Para conocer como los usuarios pueden iniciar sesión véase el documento “Anexo colas de atención” en nuestro sitio de soporte.

Administración Central Virtual net2phone

Nombrar un supervisor

Para dar privilegios de supervisor a un agente se debe seleccionar al mismo

Agentes de cola para la cola **Soporte**

Herramientas

Añadir agente local
 Añadir agente remoto

Información de Cola de agentes

tipo	Agente	último inicio de sesión	último cle
	Walter	Feb 15, 2023 07:59:44	Feb 14, 20
	Silvana	Oct 03, 2018 11:29:25	Sep 17, 20
	Renato	Feb 13, 2023 16:34:01	Feb 13, 20
	Pedro	Feb 15, 2023 09:00:59	Feb 14, 20
	Nicolas	Feb 03, 2022 09:58:38	-
	Mery	Feb 14, 2023 17:28:48	Feb 15, 20
	Luis	Jan 24, 2023 11:01:20	Jan 24, 20
	Luis C	Feb 14, 2023 17:59:13	Feb 15, 20

En la pantalla emergente marcar la siguiente opción:

Agregar agente local

inscribir agente *

Sanciones *

Requiere autorización para conectar a la cola

Contraseña vieja de cola

PIN de cola de registro *

confirmar PIN de la cola de registro *

Supervisor

Una vez finalizado presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Para más información de esta funcionalidad véase el documento “Anexo colas de atención” en nuestro sitio de soporte.

ADMINISTRAR IVR

Un IVR es un menú interactivo que permite establecer una lógica de atención al recibir llamadas sobre la línea telefónica proporcionada por Net2phone. Establece entonces el audio de bienvenida que se va a reproducir y las acciones asociadas a las opciones que pueda seleccionar quién llama. También se pueden establecer comportamientos distintos dependiendo de los horarios de atención.

Agregar contexto y definir acciones (Construir un menú)

Antes de comenzar revise los siguientes puntos:

- Net2phone debe haber habilitado una extensión telefónica de tipo IVR en su cuenta. *
- Si aplicara lógicas dependiendo de horario de atención asegurarse de crear los intervalos de tiempo necesarios. Ejemplo Horario Laboral (Lun a Vie de 8 a 20hs). **
- Cargar a la plataforma los audios que se van a utilizar en el IVR (Bienvenida, de espera, fuera de horario) ***

(*) En el caso de que no cuente con esta extensión comunicarse con el equipo de soporte de net2phone.

(**) Véase la sección “Intervalos de tiempo” en esta guía.

(***) Véase la sección “Trabajar con archivos de audio” en esta guía.

Dentro del módulo “Extensiones” localizar la extensión IVR que se desea administrar.



En la siguiente pantalla dirigirse a “Alta de IVR”.



Administración Central Virtual net2phone

Un IVR opera a base de contextos que pueden estar vinculados entre sí. El objetivo del contexto es definir las acciones que realiza este preatendedor toda vez que ingrese una llamada al mismo.

Podemos generar un contexto sencillo que se reproduzca un audio de bienvenida con opciones a uno más complejo con lógicas de transferencias internas o externas que dependan de condiciones como intervalos de tiempo.

Para agregar un contexto debemos seleccionar a la opción “Añadir Contexto”

IVR IVR_N2PCO Volver a mi cuenta Abrir Menu

Herramientas

Editar IVR
 Añadir contexto
 Esquema IVR
 Estadísticas IVR

Contextos

Buscar
 Mostrar todo

R	Contexto	Activar opciones
	Bienvenida	empezar,agotado,1,2,3,4,5,6
	Fuera_Horario	empezar,agotado,2
	Inicio	empezar

Se muestra la siguiente página de configuración del contexto:

Agregar contexto IVR

Nombre *

Esto es un contexto de entrada

Permiten marcar las extensiones de teléfono del terminal directamente desde este contexto

- **Nombre:** Nombre para describir el contexto.
- **Este es un contexto de entrada:** Marque esta opción si desea definir al contexto como logica por defecto para las llamadas que ingresen al IVR. Si usted ya tuviera definido otro contexto como contexto de entrada, entonces el contexto anterior dejará de serlo y será sustituido por el contexto nuevo. Es importante resaltar que siempre habrá 1 contexto de entrada.
- **Permitir llamar a las extensiones de la terminal de teléfono directamente a partir de este contexto:** Marque esta opción si desea permitir que la persona que llame pueda marcar durante el audio de bienvenida el número de 4 dígitos de cualquier extensión valida para llamarla directamente (Sin pasar por los demás menús)

Una vez completados los campos desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Administración Central Virtual net2phone

Un nuevo contexto será creado y nos habilitará el menú del mismo listo para ser configurado.

Nombre *	<input type="text" value="Nuevo contexto"/>
Esto es un contexto de entrada	<input type="checkbox"/>
Permiten marcar las extensiones de teléfono del terminal directamente desde este contexto	<input type="checkbox"/>

Opciones de Contexto

A	Opción	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/>	empezar	0
<input checked="" type="checkbox"/>	agotado	0
<input checked="" type="checkbox"/>	inválido	0
<input checked="" type="checkbox"/>	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	1	0
<input checked="" type="checkbox"/>	2	0
<input checked="" type="checkbox"/>	3	0
<input checked="" type="checkbox"/>	4	0
<input checked="" type="checkbox"/>	5	0
<input checked="" type="checkbox"/>	6	0
<input checked="" type="checkbox"/>	7	0
<input checked="" type="checkbox"/>	8	0
<input checked="" type="checkbox"/>	9	0
<input checked="" type="checkbox"/>	*	0
<input checked="" type="checkbox"/>	#	0

La tabla de Opciones de contexto consta de las siguientes columnas:

- A: Muestra si la opción tiene acciones o si está vacía
- Opción: Son opciones disponibles para la persona que llama. Puede definir las acciones que serán ejecutadas cuando la llamada ingrese al contexto, cuando no marque opciones o cuando marque una opción en particular
 - Empezar: Toda llamada que ingresa por el contexto tiene un paso automático por esta opción. Por ejemplo, dentro de ella se configuran los audios de bienvenida para ser ejecutados al momento del ingreso de la llamada.
 - Agotado: Toda llamada que no digite nada disparara la ejecución de las acciones configuradas en esta opción.
 - Invalido: Toda llamada que digite una opción no configurada o invalida disparara la ejecución de las acciones configuradas en esta opción. Ejemplo que digite "11"
 - 0-9/ *- #: Toda llamada que digite alguna de estas opciones disparara la ejecución de las acciones configuradas en la mismas.
- Acciones: El número de acciones definidas para esta opción.

Administración Central Virtual net2phone

Para configurar las acciones asociadas a alguna de estas opciones debemos seleccionarla:



En la siguiente pantalla podremos configurar las acciones.

Agregar Acción

Acción *	reproducir sonido
Descripción	la persona que llama reproduce un archivo de sonido determinado.
Agregar en posición *	1

Detalles de Acción

reproducir en	Fondo	de sonido	<input type="text"/>
---------------	-------	-----------	----------------------

En el ejemplo de la imagen esta seleccionada la opción "Reproducir sonido" la cual le selecciona un archivo de audio para ser producido.

Si el contexto a configurar esta seleccionado como contexto de entrada y en la opción "Empezar" se encuentra una acción de reproducir un sonido como, por ejemplo:

"Bienvenido a XXX. Para ser atendido por el operador, presione 1. Para conocer más sobre nuestros productos presione "2".

Toda llamada que ingrese al IVR escuchara el mensaje en cuestión. Para que se pueda digitar opciones 1 y 2 durante la reproducción del audio, debemos configurar las opciones respectivas con acciones asociadas como: "Transferir a un número de extensión" la cual permite transferir a una extensión, cola de atención u otro IVR.

Administración Central Virtual net2phone

Agregar Acción

Acción *	Transferir llamada a número de ext. ▾
Descripción	Transfiere la llamada a otro usuario en la cuenta de la organizació
Agregar en posición *	1

Detalles de Acción

Transferir llamada a número de extensión	2001 📞
<input type="checkbox"/> Escuchar sonido durante la transferencia	<input type="text"/> 🎵

Una vez completados los campos de cada acción desplazarse hacia abajo hasta al final de la pantalla y presionar “Ok” en el caso de confirmar o “Cancelar” en el caso de que no aceptar el cambio.

Cancelar

OK

Nota: Importante toda vez que se realice un cambio en las opciones del IVR al salvar la configuración no se implementara el cambio. El sistema nos indicara que los cambios están pendientes con el siguiente aviso:

“Aviso: IVR los cambios están pendientes, por favor, regenerar el IVR con el fin de que los cambios sean efectivos. Pulse aquí para hacerlo.”

Editar acciones para la opción 9 Volver a mi cuenta ⋮ Abrir Menu ▾ ? Ayuda de soporte ☰ Test IVR ☰ Generar IVR ⬆ Subir Nivel

Aviso: IVR los cambios están pendientes, por favor, regenerar el IVR con el fin de que los cambios sean efectivos. [Pulse aquí](#) para hacerlo.

Información: La acción ha sido modificada correctamente.

Agregar Acción

Acción *	reproducir sonido ▾
Descripción	la persona que llama reproduce un archivo de sonido determinado.
Agregar en posición *	2

Detalles de Acción

reproducir en	Fondo ▾	de sonido	<input type="text"/>	🎵
---------------	---------	-----------	----------------------	---

Cancelar OK

Realizando el clic indicado en el aviso el cambio queda implementado.

Nota: Las opciones y acciones mencionadas muestran la implementación de un IVR con comportamiento básico (Sonido de bienvenida y transferencia a extensiones).

Otros comportamientos más complejos se encuentran referenciados en la sección videos de nuestro sitio de soporte.

Testear y generar un IVR

Luego de configurar/modificar los contextos de IVR, opciones y acciones, puede realizar clic en la opción “Testear IVR” posicionada en la parte superior de la pantalla. Aparecerá un mensaje con instrucciones a seguir para realizar el chequeo.

IVR_IVR_N2PCO Volver a mi cuenta Abrir Menu Ayuda de soporte Test IVR Subir Nivel

Información: Levante el teléfono y marque *4843504800 para poner a prueba esta IVR. Cuando quiera ir en vivo con este IVR, pulse el botón Generar IVR. Si desea modificarlo, realice cambios en el diseño de la interfaz de la web IVR y haga clic en el botón Test IVR de nuevo.

Herramientas

- Editar IVR
- Añadir contexto
- Esquema IVR
- Estadísticas IVR

Contextos

Buscar Mostrar todo Eliminar seleccionado

R	Contexto	Activar opciones	Creado	
	Bienvenida	empezar,agotado,1,2,3,4,5,6	Apr 10, 2018	<input type="checkbox"/>
	Fuera_Horario	empezar,agotado,2	Dec 07, 2020	<input type="checkbox"/>
	Inicio	empezar	Dec 07, 2020	<input type="checkbox"/>

3 contexto(s) Número de entradas por página: 10 25 100

En caso de que se hayan encontrado errores, se muestra un mensaje en la parte superior de la página. Al hacer clic en el link disponible, será direccionado a la página de informes que muestra las causas que están generando las inconsistencias, además de recibir orientación para resolverlas. Si no se han detectado errores, se le informará que el IVR fue generado con éxito.

Luego de testear su IVR y corregir errores, haga clic en Generar IVR ubicado en la parte superior de la página. Ahora su IVR está en proceso de producción.

REPORTES

La plataforma cuenta con distintos informes mediante los cuales se pueden obtener los registros de llamadas entrantes y salientes y estadísticas de uso de la telefonía como así también reporte dirigidos exclusivamente a la operación vinculada a las colas de atención.

Cada usuario puede acceder a su propio reporte de llamadas. En esta guía nos focalizaremos en los reportes generales que contemplan las comunicaciones de todas las extensiones.

En el menú principal dirigirnos al módulo “Informes” en el cual encontraremos 4 secciones: Descripción, Reporte de Llamadas, Llamadas Activas y Estadísticas de Llamadas.

Administración Central Virtual net2phone

Administrador de reportes

Funciones
 Usuarios
 Extensiones
Informes

Descripción

Reportes de Llamadas

Llamadas activas

Estadísticas de Llamadas

Vista del uso de sistema en Febrero, 2023

Coste de llamadas por Febrero, 2023	0 Pesos
Coste número de teléfono público	0 Pesos/mes
Tamaño total de llamadas entrantes	00:42:58
Tamaño total de llamadas salientes	00:11:38
Duración máxima de una llamada entrante	00:06:51
Duración máxima de una llamada saliente	00:06:51

Vista de ficheros de sonido

Total de sonidos	8
Sonidos compartidos	0
Sonidos personales	8

Vista de música en espera

Descripción

La página Descripción muestra información general sobre el sistema, incluyendo el número de cuentas, número de canales, uso de espacio en disco y los archivos de audio disponibles.

Administrador de reportes

Descripción

Reportes de Llamadas

Llamadas activas

Estadísticas de Llamadas

Vista del uso de sistema en Febrero.

Coste de llamadas por Febrero,	18
Coste número de teléfono público	
Tamaño total de llamadas entrantes	21:15:39
Tamaño total de llamadas salientes	19:55:26
Duración máxima de una llamada entrante	01:16:46
Duración máxima de una llamada saliente	01:16:46

Vista de ficheros de sonido

Total de sonidos	9
Sonidos compartidos	0
Sonidos personales	9

Vista de música en espera

Total de archivos de música en espera	1
Archivos de música en espera personales	1
Carpetas de música en espera personales	0

Activos

Códigos de tarjeta de llamada	0
Devolución de llamada autorizada del Interlocutor IDs	0
Canales de interconexión SIP	0
Extensiones con SIP trunking	0

Vista de cuentas

Cuenta creada	From
Usuarios totales	58
Usuarios habilitados	58
Usuarios suspendidos	0
Total de extensiones	58 (0 Deshabilitado, 0 Suspendido)
Terminales telefónicas	55 (0 Deshabilitado, 0 Suspendido)
Colas	1 (0 Deshabilitado, 0 Suspendido)
centros de conexión de cola	0
IVRs	2 (0 Deshabilitado, 0 Suspendido)
Voicemail Centers	0
Conferencias	0
Tarjetas de Llamada	0
Extensiones Callback	0
Extensiones Intercom/Paging	0

Reporte de Llamadas:

Permite consultar las llamadas realizadas y recibidas por todas las extensiones del sistema.

La siguiente pantalla está conformada por 3 módulos:

- **Buscar Llamadas: Filtro de búsqueda**

Algunos filtros que pueden aplicarse para realizar la búsqueda de llamadas son:

- Desde número: Número desde el cual se recibió la llamada
 - A número: Número de destino
 - Llamada ID: Identificador único de la llamada
 - Duración de la llamada: Filtra llamadas de una duración específica
 - Llamada terminada: Disposición final de la llamada (Contestada – No contestada)
 - Comienzo de búsqueda: Rango de búsqueda
- **Exportar Columnas:** Permite seleccionar las columnas que se exportaran en el caso de seleccionar la opción.

- Lista de Llamadas: Resultado de la búsqueda

Lista de Llamada

Febrero 2023 Mostrar columnas [Exportar a Excel](#)

T	A	Desde	A	transferir fuente	transferir destino	Esquema de llamadas	sonido empezado	Iniciado	Contestada	Duración de la llamada	LlamadaID	header_call_costs_company	Llamada DID	Identificador de llamada
		700	480	-	-	Richard	→	Feb 07, 2023 11:49:59	Feb 07, 2023 11:50:00	00:00:00	75788599	Net2phone	Richard 0435070	

Los campos que se encontrara en el informe son:

- Número Origen
- Número destino
- Fecha y Hora de la llamada
- Duración de la llamada
- ID de la llamada

El informe se puede exportar a un Excel para trabajar con filtros o tablas dinámicas.

Llamadas Activas

En esta opción muestra todas las llamadas activas del servicio (Extensiones, IVRs, cola/Fila) en tiempo real. Se mostrará la siguiente información para cada llamada activa:

Flujo de llamadas Volver a mi cuenta | Abrir Menu | Ayuda de soporte | Refrescar

Llamadas activas

T	Desde	A	fluir	sonido empezado	conectado	duración	Canal
	Richard	9994005	A la red pública (usando: Richard)	Feb 13, 2023 10:08:22	Feb 13, 2023 10:08:30	00:00:13	3

1 Llamadas Número de entradas por página: 10 25 100

Llamadas activas

Estadísticas de Llamadas

Estadística de llamadas

Esta sección muestra de forma gráfica estadísticas referidas al uso de la telefonía.

- Descripción
- Reportes de Llamadas
- Llamadas activas
- Estadísticas de Llamadas

Estadísticas de llamadas general

Mostrar estadísticas entre y

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Llamadas respondidas	7	62.31 %
Llamadas caídas	81	29.23 %
Llamadas no respondidas	38	5.38 %
Llamadas ocupadas	0	3.88 %
Llamadas desconocidas	0	0 %
Llamadas no permitidas	4	0 %

Hacer click para ver ASR

Hacer click para ver ACD

Puede especificar el intervalo de tiempo del informe seleccionando fecha y hora de inicio y fin.

Estadísticas de llamadas general

Mostrar estadísticas entre y

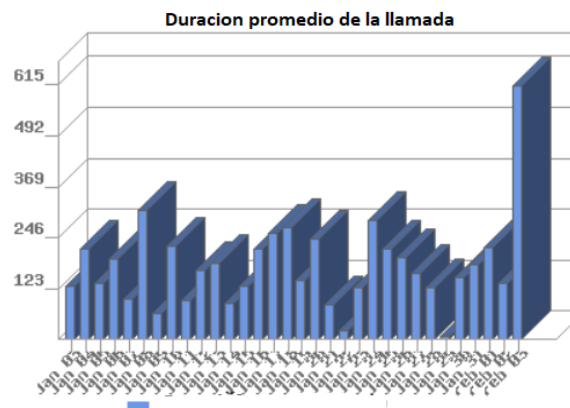
Página 64 | 69

Los siguientes gráficos son los que se muestran:

- **Tasa Promedio de Éxito:** Muestra la proporción de llamadas exitosas, teniendo en cuenta las llamadas realizadas por todos los canales del sistema. El gráfico incluye: llamadas respondidas, llamadas ocupadas, llamadas caídas, llamadas desconocidas, llamadas no respondidas, llamadas no permitidas.



- **Duración promedio de llamada:** Muestra la duración promedio, en segundos, de todas las llamadas dentro del intervalo de tiempo especificado.



Otros gráficos

- **Errores de Llamadas:** Muestra el número de llamadas fallidas divididas por tipo de error.
- **Distribución de Llamadas basada en el destino:** Muestra el número de llamadas direccionadas a un determinado destino, llamadas internas, llamadas externas, etc.
- **Distribución de Llamadas basada en tipo de extensión:** Muestra el número de llamadas basado en el tipo de extensión como un teléfono, cola de atención, etc.

Administración Central Virtual net2phone

- Principales usuarios que usan telefonía: Muestra los 10 usuarios que más utilizan el sistema basándose en la duración total de sus llamadas (en segundos).
- Principales Causas de Desconexión: Muestra las causas de desconexión basándose en su incidencia.
- Mayor Tiempo para Completar: Muestra las 10 llamadas con mayor tiempo de duración de espera hasta haber sido atendida y el promedio.

Reporte de Cola de Atención:

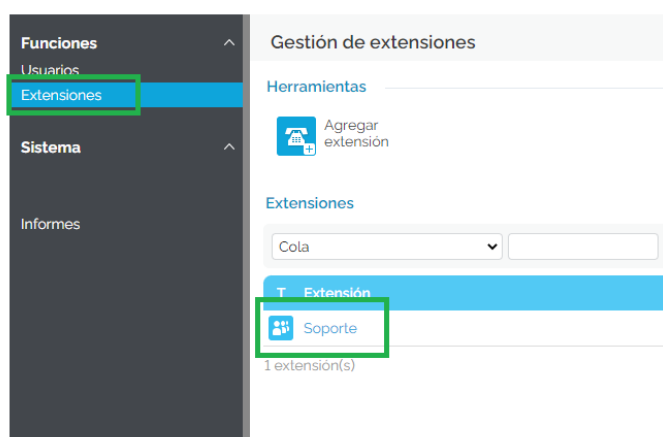
Los reportes anteriormente mencionados reflejan información sobre todas las llamadas entrantes y salientes, desde y hacia la telefonía pública y aquellas realizadas entre internos.

En adición a lo mencionado una misma llamada puede bifurcarse en mas comunicaciones dado que la misma pudo haber sido transferida. Esto puede complejizar la tarea de manipulación de los datos para generar información que permiten analizar cómo están operando los equipos de trabajo dispuestos en colas de atención.

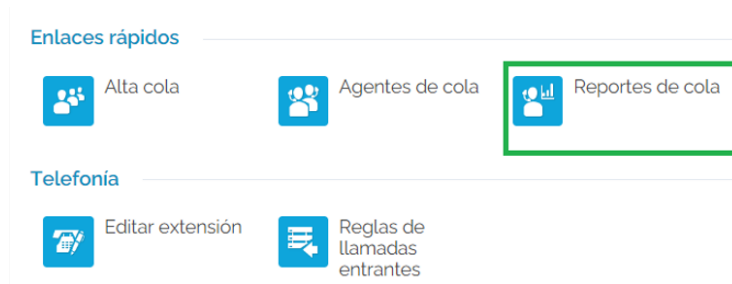
La cola de atención simplifica la tarea contabilizando cada llamada que ingrese a la misma y registrándola con alguno de los dos estados posibles: Atendida o No atendida. Es decir que no contabiliza, por ejemplo, cada intento de llamada sobre el mismo agente hasta que atendió o en cuantos agentes llevo la llamada.

Toda llamada atendida es aquella que ingreso a la cola de atención y logro ser conectada con algún agente. Mientras que una llamada no atendida es aquella que ingreso, pero por alguna razón no logro conectarse con un agente (No continuo esperando, se superó el tiempo de espera).

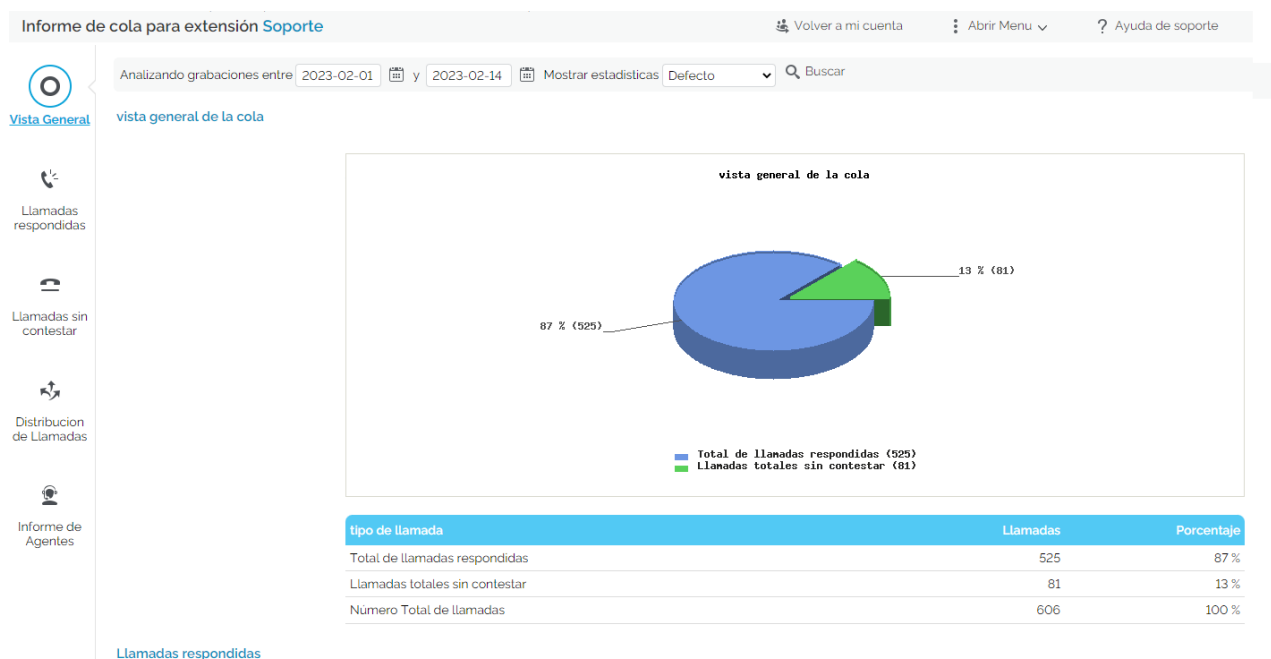
Para acceder a estos reportes debemos ir al modulo "Extensiones" y luego ingresar a la cola de atención que deseamos supervisar.



Luego debemos ir a la opción “Reportes de Cola”

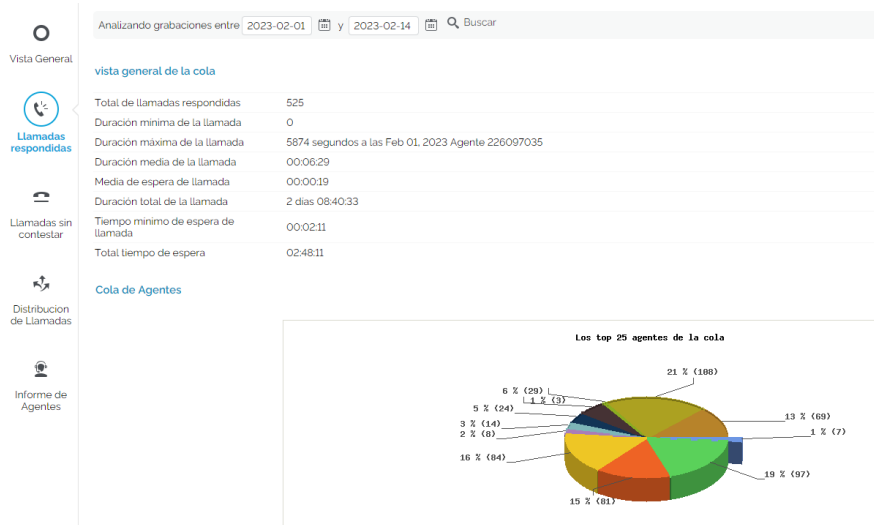


Accederemos a la siguiente pantalla con 5 secciones: Vista General, Llamadas Respondidas, Llamadas Sin contestar, Distribución de Llamadas, Informes de Agentes

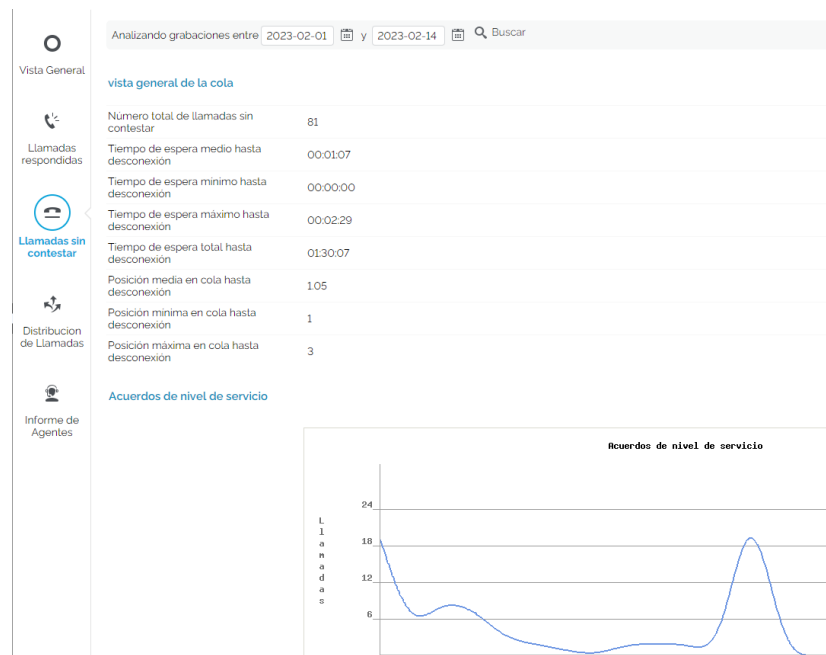


- Vista general: Muestra el total de llamadas, el porcentaje de llamadas contestadas y no contestadas, duración promedio de las llamadas y cantidad de llamadas terminadas por el Agente o por el que llama.
- Llamadas respondidas: Se focaliza en las llamadas que han sido atendidas con información como el total de llamadas, media de espera, media de duración, cantidad de llamadas atendidas por agente y distribución de llamadas según niveles de servicio.

Administración Central Virtual net2phone



- **Llamadas sin contestar:** Se focaliza en las llamadas que no han sido atendidas con información como el total de llamadas, media de espera, y distribución de llamadas por tiempo en el cual fue abandonada la comunicación según niveles de servicio.



- **Distribución de las llamadas:** En esta sección se detalla por días, semana y por horas la cantidad llamadas atendidas y abandonadas como también los promedios de distintos indicadores.

Administración Central Virtual net2phone

Analizando grabaciones entre 2023-02-01 y 2023-02-14

Vista General

Llamadas Contestadas por día

Día	Llamadas	Porcentaje	duración media de llamada	Duración mínima de llamada
Feb 01, 2023	53	10.10 %	444.01 Segundos	1 Segundos
Feb 02, 2023	45	8.57 %	541.44 Segundos	7 Segundos
Feb 03, 2023	60	11.43 %	418.04 Segundos	0 Segundos
Feb 04, 2023	15	2.86 %	363.80 Segundos	1 Segundos
Feb 05, 2023	4	0.76 %	377.75 Segundos	40 Segundos
Feb 06, 2023	52	9.90 %	407.08 Segundos	7 Segundos
Feb 07, 2023	48	9.14 %	399.95 Segundos	1 Segundos
Feb 08, 2023	44	8.38 %	272.45 Segundos	0 Segundos
Feb 09, 2023	52	9.90 %	415.79 Segundos	3 Segundos
Feb 10, 2023	55	10.48 %	317.36 Segundos	0 Segundos
Feb 11, 2023	5	0.95 %	382.40 Segundos	20 Segundos
Feb 12, 2023	2	0.38 %	181.00 Segundos	43 Segundos
Feb 13, 2023	56	10.67 %	340.47 Segundos	1 Segundos
Feb 14, 2023	34	6.48 %	332.85 Segundos	2 Segundos

Tiempo de espera de llamada por día

Día	Llamadas	Porcentaje	media de llamada en espera	mínimo de llamada en espera
Feb 01, 2023	53	10.10 %	20.00 Segundos	4 Segundos
Feb 02, 2023	45	8.57 %	21.29 Segundos	4 Segundos
Feb 03, 2023	60	11.43 %	19.46 Segundos	4 Segundos
Feb 04, 2023	15	2.86 %	13.20 Segundos	6 Segundos
Feb 05, 2023	4	0.76 %	21.50 Segundos	12 Segundos
Feb 06, 2023	52	9.90 %	18.43 Segundos	4 Segundos

- Informe por Agente: En esta sección tendremos el detalle la actividad de los agentes dentro de la cola/fila como la cantidad de llamadas contestadas y no contestadas y tiempos de sesión.

Analizando grabaciones entre 2023-02-01 y 2023-02-14

Vista General

Información general

Total agentes	14
Tiempo medio de conexión	07:04:32
Tiempo mínimo de conexión	00:01:42
Tiempo máximo de conexión	1 días 09:31:07
Tiempo total de agentes	33 días 00:27:07
Tiempo medio en pausa	00:00:00
Tiempo mínimo en pausa	00:00:00
Tiempo máximo en pausa	00:00:00
Tiempo total en pausa de los agentes	00:00:00

Disponibilidad

Idio Agente	tiempo de inicio de sesión	tiempo en pausa
EI	00:00:00	00:00:00
NI	03:08:26	00:20:13
MI	3 días 08:52:12	16:46:57
SI	2 días 21:15:03	10:02:32
RI	3 días 09:35:57	1 días 00:21:28
EI	3 días 01:06:54	06:42:12
OI	3 días 03:50:04	08:05:49
GI	00:00:00	00:00:00
RI	3 días 05:01:18	09:18:20
AI	00:00:00	00:00:00