

VNET

U50 Centralita

ÍNDICE U50 VNET

PANEL AVANZADO	9
ACCESO PANEL AVANZADO	9
RESTABLECER CONTRASEÑA	9
EXTENSIONES	11
PANEL PRINCIPAL	11
CREAR EXTENSIÓN	11
IMPORTAR EXTENSIONES	11
EXPORTAR EXTENSIONES	11
ENVIAR CONTRASEÑAS	12
EDITAR EXTENSIÓN	12
BORRAR EXTENSIÓN	12
SIP	13
EXTENSIONES SIP	13
<i>General</i>	13
Puede Espiar	14
Código espía	14
Opciones de la acción de “escucha”	14
<i>Desvíos</i>	15
<i>Llamada en espera</i>	15
<i>Buzón de Voz</i>	15
Configurar desvíos a un buzón de voz	16
<i>Listas Negras</i>	16
<i>Monitorización</i>	16
<i>Otros</i>	16
<i>Opciones de Agente</i>	17
DESTINO EXTERNO	18
DESTINO EXTERNO	18
<i>General</i>	19
<i>Desvíos</i>	20
<i>Buzón de Voz</i>	20
Configurar desvíos a un buzón de voz	21
<i>Listas Negras</i>	21
<i>Otros</i>	21
<i>Opciones de Agente</i>	22
PUESTO AGENTE	23
AGENTE	23
<i>Panel Principal</i>	23
<i>Registro Agente en Cola</i>	23
<i>Opciones de Agente</i>	23
<i>Estados de un Agente</i>	24
<i>Puestos del Agente</i>	24
<i>Tipos de Pausa</i>	24
PROVISIONING	25
APROVISIONAMIENTO AUTOMÁTICO	25
<i>Primera Parte</i>	25
<i>Segunda Parte</i>	26
<i>Tercera Parte</i>	26
EJEMPLO DE APROVISIONAMIENTO AUTOMÁTICO “YEALINK”	27
<i>Primera Parte</i>	27
<i>Segunda Parte</i>	27
<i>Tercera Parte</i>	27
EJEMPLO, APROVISIONAMIENTO AUTOMÁTICO “GRANDSTREAM”	28
CONTACTOS	29
PANEL PRINCIPAL	29
CREAR CONTACTO	29
IMPORTAR CONTACTOS	29
EXPORTAR CONTACTOS	30
EDITAR CONTACTOS	30

BORRAR CONTACTO	30
BUZONES PERSONALIZADOS	31
PANEL PRINCIPAL.....	31
CREAR BUZÓN PERSONALIZADO.....	31
EDITAR BUZÓN PERSONALIZADO.....	31
BORRAR BUZÓN PERSONALIZADO	32
GRUPOS DE CAPTURA	33
PANEL PRINCIPAL.....	33
CREAR GRUPO DE CAPTURA.....	33
EDITAR GRUPO DE CAPTURA	33
BORRAR GRUPO DE CAPTURA	34
CÓDIGOS DE CAPTURA DE GRUPO.....	34
LOCUCIONES.....	35
PANEL PRINCIPAL.....	35
CREAR LOCUCIONES	35
EDITAR LOCUCIÓN	35
BORRAR LOCUCIÓN.....	36
GRUPOS DE LLAMADAS	37
PANEL PRINCIPAL.....	37
CREAR GRUPO DE LLAMADA	37
<i>Estrategia de Timbrado.....</i>	<i>38</i>
<i>Confirmación de llamada</i>	<i>38</i>
EDITAR GRUPO DE LLAMADA.....	38
BORRAR GRUPO DE LLAMADA.....	39
CONFERENCIAS.....	40
PANEL PRINCIPAL.....	40
CREAR SALA DE CONFERENCIAS	40
<i>Sala de Conferencias con Moderador.....</i>	<i>40</i>
<i>Sala de Conferencias sin Moderador</i>	<i>40</i>
EDITAR SALA DE CONFERENCIAS	41
BORRAR SALA DE CONFERENCIAS.....	41
ACCIONES HORARIAS	42
PANEL PRINCIPAL.....	42
CREAR ACCIÓN HORARIA	42
EDITAR ACCIÓN HORARIA.....	42
BORRAR ACCIÓN HORARIA	43
AGENTES	44
PANEL PRINCIPAL.....	44
TIPOS DE PAUSAS	44
<i>Crear Tipo de Pausa.....</i>	<i>44</i>
<i>Editar Tipo de Pausa.....</i>	<i>45</i>
CAMBIAR ESTADO DE AGENTES.....	45
CÓDIGOS DE SERVICIO	45
COLAS.....	46
PANEL PRINCIPAL.....	46
CREAR COLAS	46
<i>Estrategia de timbrado.....</i>	<i>47</i>
<i>Notificaciones Llamada Abandonadas</i>	<i>48</i>
Sintaxis de los campos Destino y Plantilla	48
Ejemplo de Notificación Email.....	48
Ejemplo de Notificación Post.....	48
MIEMBROS DE COLA	49
<i>Añadir un miembro a la cola</i>	<i>49</i>
<i>Añadir múltiples miembros a la cola</i>	<i>49</i>
<i>Volver al listado de colas</i>	<i>49</i>
<i>Borrar Miembros</i>	<i>49</i>
EDITAR COLA	50
BORRAR COLA.....	51
MENÚS INTERACTIVOS	52
PANEL PRINCIPAL.....	52

CREAR MENÚ INTERACTIVO	52
<i>Opciones de menú</i>	53
EDITAR NÚMERO INTERACTIVO	53
BORRAR MENÚ INTERACTIVO	54
CONSULTAS EXTERNAS	55
PANEL PRINCIPAL	55
CREAR CONSULTA EXTERNA	55
EDITAR CONSULTA EXTERNA	55
BORRAR CONSULTA EXTERNA	56
MENSAJE QUE SE ENVÍA	56
<i>Dígitos</i>	56
<i>Variables</i>	57
Nombre de Variables	57
<i>Valores de Variable</i>	57
MENSAJE DE RESPUESTA	57
<i>Tipos de acción del sistema</i>	58
<i>Número de la Acción</i>	58
TONO INTERNO	59
PANEL PRINCIPAL	59
CREAR TONO INTERNO	59
EDITAR TONO INTERNO	59
BORRAR TONO INTERNO	60
FUNCIONES PERSONALIZADAS	61
PANEL PRINCIPAL	61
CREAR FUNCIÓN PERSONALIZADA	61
EDITAR FUNCIÓN PERSONALIZADA	61
BORRAR FUNCIÓN PERSONALIZADA	62
REENVIAR A FLUJO ENTRANTE	63
PANEL PRINCIPAL	63
CREAR REENVÍO A FLUJO ENTRANTE	63
EDITAR REENVÍO A FLUJO ENTRANTE	63
BORRAR REENVÍO A FLUJO ENTRANTE	64
CONDICIONES DE TIEMPO	65
PANEL PRINCIPAL	65
CREAR CONDICIÓN DE TIEMPO	65
<i>Rango Temporal</i>	66
<i>Ejemplo Rangos Temporales – Día Festivo</i>	66
<i>Ejemplo Rangos Temporales – Horario</i>	67
EDITAR CONDICIÓN DE TIEMPO	67
BORRAR CONDICIÓN DE TIEMPO	68
MÚSICA EN ESPERA	69
PANEL PRINCIPAL	69
CREAR MÚSICA EN ESPERA	69
FICHEROS	69
EDITAR MÚSICA EN ESPERA	70
BORRAR MÚSICA EN ESPERA	70
NUMERACIÓN	71
PANEL PRINCIPAL	71
CREAR NUMERACIÓN	71
EDITAR NUMERACIÓN	71
BORRAR NUMERACIÓN	72
RUTAS DE ENTRADA	73
PANEL PRINCIPAL	73
CREAR RUTA ENTRADA	73
<i>Origen y Destino</i>	74
<i>Smart Extension Inbound (SEI)</i>	74
EDITAR RUTA ENTRADA	74
BORRAR RUTA ENTRADA	75
FLUJO DE LLAMADAS ENTRANTES	76
PANEL PRINCIPAL	76

CREAR FLUJO DE LLAMADAS ENTRANTES	76
COMPORTAMIENTOS	76
<i>Crear Comportamiento</i>	76
<i>Editar Comportamiento</i>	77
Crear Regla	77
Editar Regla.....	78
Borrar Regla.....	78
<i>Borrar Comportamiento</i>	78
EDITAR FLUJO DE LLAMADAS ENTRANTES.....	78
BORRAR FLUJO DE LLAMADAS ENTRANTES.....	79
RUTAS DE SALIDA	80
PANEL PRINCIPAL.....	80
CREAR RUTA SALIDA.....	80
REGLAS.....	80
<i>Crear Regla</i>	81
<i>Editar Regla</i>	81
<i>Borrar Regla</i>	81
EDITAR RUTA SALIDA	82
BORRAR RUTA SALIDA	82
PATRONES	83
PANEL PRINCIPAL.....	83
PATRONES POR DEFECTO	83
CREAR PATRÓN	83
GATEWAYS.....	84
PANEL PRINCIPAL.....	84
CREAR GATEWAYS.....	84
<i>Tipo Gateway</i>	84
Gateway Tipo no Registrar.....	85
Gateway Tipo Registrar.....	85
Gateway tipo El sistema remoto registra contra la plataforma	86
EDITAR GATEWAY.....	86
BORRAR GATEWAY	87
REGISTRO DE LLAMADAS.....	88
PANEL PRINCIPAL.....	88
LISTADO DE LLAMADAS	88
CÓDIGOS DE DESTINOS (REGISTROS LLAMADAS)	89
CLAVES API	90
PANEL PRINCIPAL.....	90
GENERAR CLAVE API.....	90
EDITAR CLAVE API	90
BORRAR CLAVE API	91
CONFIGURACIÓN.....	92
GENERAL	92
CALLCENTER	92
OTROS DATOS	92
AUTOPROVISIONAMIENTO	92
SERVICIOS WEB (API).....	93
INTRODUCCIÓN	93
CDR	93
<i>Consultar el registro de llamadas de la centralita</i>	93
<i>Datos de una llamada</i>	93
Permisos	93
Respuesta	93
Valores posibles de queueCause	94
<i>Lista de Llamadas</i>	94
Permisos	94
Petición.....	94
Parámetros de la petición.....	95
Respuesta	95
<i>Número de llamadas</i>	95
Permisos	95

Petición.....	95
Parámetros de la petición.....	95
Respuesta.....	96
Guardar Variable en el registro de una llamada.....	96
Permisos.....	96
Petición.....	96
Parámetros de la petición.....	96
Respuesta.....	96
CLICK2CALL.....	97
Generar Llamada a Extensión.....	97
Descripción.....	97
Permisos.....	97
Petición.....	97
Parámetros URL.....	97
Generar Llamada a un número exterior.....	98
Descripción.....	98
Permisos.....	98
Petición.....	98
Parámetros URL.....	98
Respuesta.....	98
Obtener el ID de la llamada generada por un click2call.....	99
Descripción.....	99
Permisos.....	99
Petición.....	99
Respuesta.....	99
GRABACIONES.....	99
Recuperar llamada grabada.....	99
Descripción.....	99
Permisos.....	99
GESTIÓN DE EXTENSIÓN.....	99
Permisos.....	99
Obtener todas las extensiones.....	99
Petición.....	99
Respuesta.....	100
Obtener Datos de una Extensión.....	100
Petición.....	100
Respuesta.....	100
Buscar ID de extensión por nombre de usuario.....	101
Petición.....	101
Respuesta.....	101
Actualizar Información de una extensión.....	101
Petición.....	101
Ejemplo de Petición.....	101
Respuesta.....	101
BUZÓN DE VOZ.....	102
Obtener los mensajes del buzón de voz de una extensión.....	102
Respuesta.....	102
Marcar un mensaje como leído.....	102
Marcar un mensaje como no leído.....	102
Borrar un mensaje.....	102
Obtener el audio de un mensaje.....	102
COLAS.....	102
Obtener las colas disponibles en la centralita.....	102
Petición.....	102
Respuesta.....	103
Obtener el tiempo de espera medio de las llamadas atendida.....	103
Permisos.....	103
Petición.....	103
Obtener las llamadas en cola.....	103
Respuesta JSON.....	104
Campos de las llamadas.....	104

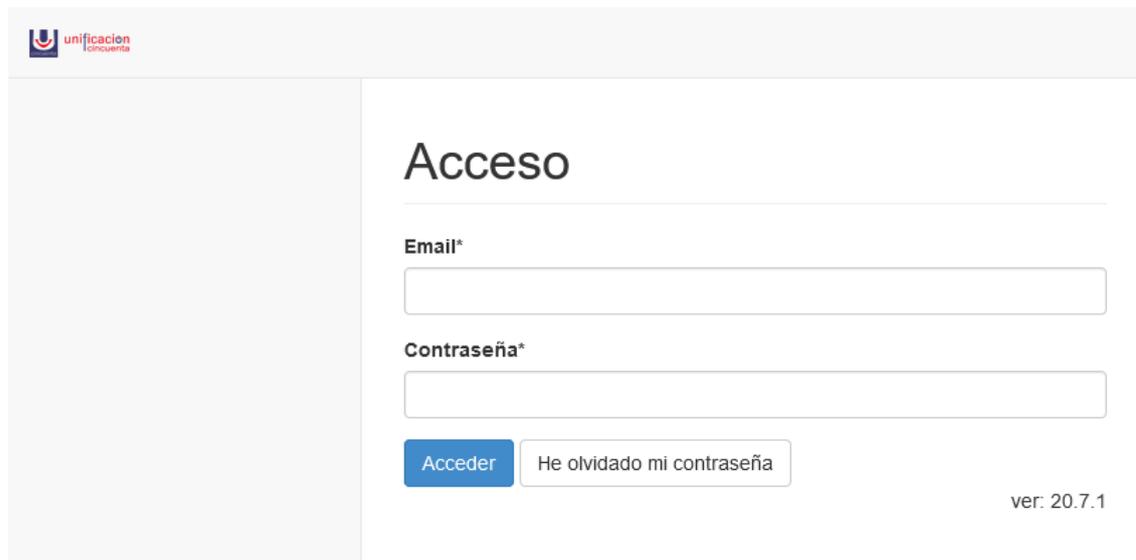
Peticiones	104
Respuesta	104
AGENTES	105
<i>Obtener los agentes disponibles</i>	<i>105</i>
Respuesta	105
<i>Obtener los tipos de descanso disponibles</i>	<i>105</i>
Respuesta	105
<i>Cambiar el estado de un agente</i>	<i>105</i>
Tipo de status que se puedan elegir	106
Ejemplo para cambiar al agente con id ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2 al estado LOGGED_OUT	106
Petición	106
Respuesta	106
Ejemplo para cambiar al agente con id ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2 al estado ON_BREAK y tipo de descanso "Comer"	106
Petición	106
Respuesta	106
<i>Obtener los cambios de estado de una serie de agentes</i>	<i>106</i>
Propiedades disponibles en el filtro	107
<i>Contar los registros existentes para un filtro</i>	<i>107</i>
Descripción	107
Permisos	107
Petición	107
Respuesta	107
<i>Obtener los registros existentes para un filtro</i>	<i>107</i>
Descripción	107
Permisos	107
Petición	108
Respuesta	108
CONTROL DE LLAMADA (CALL CONTROL)	108
<i>Obtener las llamadas que hay en la centralita</i>	<i>108</i>
Ejemplo de respuesta para una centralita sin llamadas:	108
Ejemplo de respuesta para una centralita con llamadas internas	109
Ejemplo de Respuesta para una centralita con llamadas salientes	109
<i>Colgar una llamada</i>	<i>110</i>
Petición	110
<i>Activar Grabación</i>	<i>110</i>
Petición	110
<i>Parar Grabación</i>	<i>110</i>
Petición	110
<i>Descolgar extensión que está sonando</i>	<i>110</i>
Petición	110
EVENTOS	110
<i>Notificación de Eventos</i>	<i>110</i>
RINGING	110
Variables Facilitadas	110
Ejemplo de mensaje RINGING	111
ANSWERED	111
Variables facilitadas	111
Ejemplo de mensaje ANSWERED	111
Consideraciones	111
HANGUP	111
Variables facilitadas	111
Ejemplo de mensaje HANGUP	112
EJEMPLO PHP	112
<i>CLICK2CALL desde página web</i>	<i>112</i>
Ejemplo de web con botón de "llámame"	112
Código PHP que gestiona la petición y genera el click2call	113
<i>Recuperar llamadas realizadas</i>	<i>113</i>
<i>Consulta y descargas de llamadas grabadas</i>	<i>114</i>
CÓDIGOS DE SERVICIO	115
DESVIOS	115
NO MOLESTAR	115
BUZÓN DE VOZ	115

AGENTES	115
COLAS	115
CAPTURA DE LLAMADAS	116
OTROS	116
<i>Opciones de la Acción de "ESCUCHA"</i>	116
MENÚ BUZÓN DE VOZ	117
MENÚ PRINCIPAL	117
CONTROL DE REPRODUCCIÓN.....	117
MENSAJE GUARDADO	117
ESCUCHA DE MENSAJE	117
MENÚ DE CONFIGURACIÓN	117
REGISTRO INNOVAPHONE	118
LOCALIZAR LA IP	118
<i>Cambiar Idioma en el teléfono</i>	118
<i>IP del teléfono</i>	118
DESCARGAR CREDENCIALES DE LA CENTRALITA VNET	118
ACCESO WEB.....	118
<i>Configurar Cuenta – General</i>	119
CONFIGURAR CUENTA – PREFERENCIAS.....	120
CONFIGURAR CUENTA – FUNCTION KEYS.....	120
REGISTRO FANVIL	121

Panel Avanzado

Acceso Panel Avanzado

Para acceder al **panel avanzado** tendremos que entrar a través del enlace a la web de administración de la centralita <https://vpbx.u50.es/admin/login> usando el email y la contraseña web de un usuario con perfil de administrador.



unificación
cincoventa

Acceso

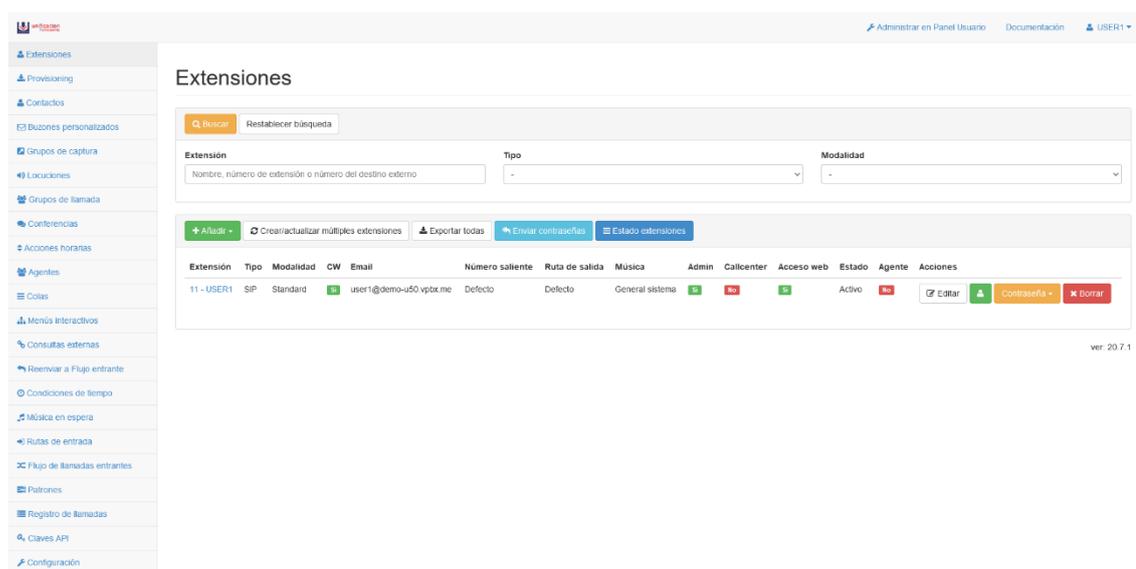
Email*

Contraseña*

Acceder He olvidado mi contraseña

ver: 20.7.1

Una vez entrado como administrador habremos accedido al panel avanzado.



Administrar en Panel Usuario Documentación USER1

Extensiones

Restablecer búsqueda

Extensión Tipo Modalidad

Nombre, número de extensión o número del destino externo - -

+ Añadir + Crear/actualizar múltiples extensiones Exportar todas Enviar contraseñas Establecer extensiones

Extensión	Tipo	Modalidad	CW	Email	Número saliente	Ruta de salida	Música	Admin	Callcenter	Acceso web	Estado	Agente	Acciones
11-USER1	SIP	Standard	<input checked="" type="checkbox"/>	user1@demo-u50.vpbx.me	Defecto	Defecto	General sistema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>	Editar Contraseña Borrar

ver: 20.7.1

Restablecer Contraseña

Si ha olvidado su contraseña tan solo ha de introducir el correo de su cuenta de usuario en el formulario de restablecimiento de contraseña y darle al botón **He olvidado mi contraseña**.



unificación
cincoventa

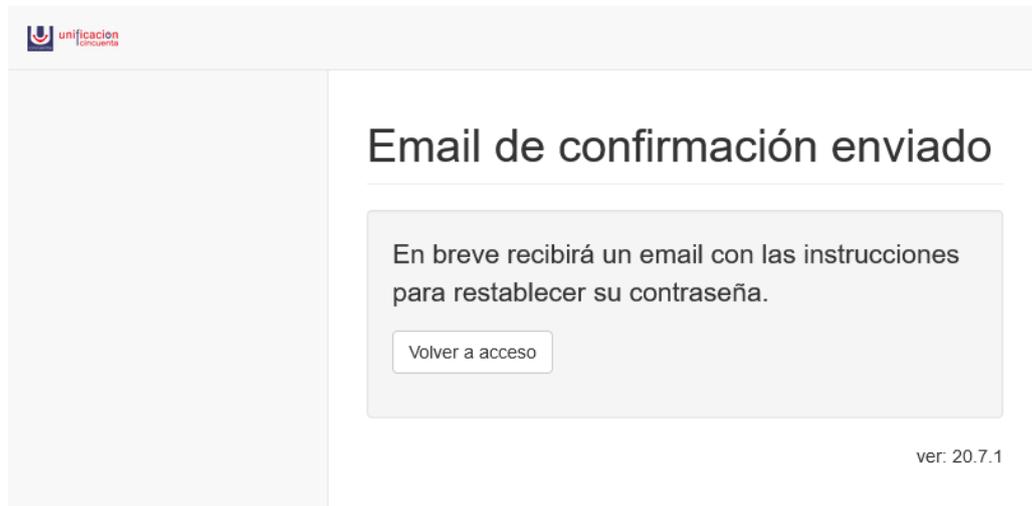
Restablecer contraseña

Email

Restablecer contraseña Volver a acceso

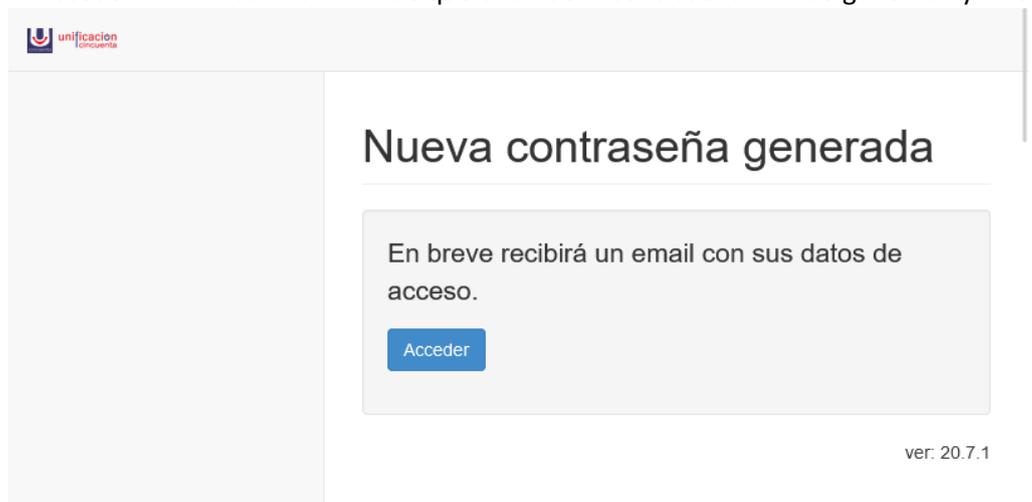
ver: 20.7.1

Recibiremos entonces un mensaje de correo electrónico con un enlace para poder restablecer la contraseña.



The screenshot shows a web page with a header containing the logo 'unificación concuerda'. The main content area features the heading 'Email de confirmación enviado'. Below this, a light gray box contains the text 'En breve recibirá un email con las instrucciones para restablecer su contraseña.' and a button labeled 'Volver a acceso'. The version number 'ver: 20.7.1' is located at the bottom right of the page.

Al acceder al link nos informará de que una nueva contraseña ha sido generada y ha sido enviada a nuestro correo.



The screenshot shows a web page with a header containing the logo 'unificación concuerda'. The main content area features the heading 'Nueva contraseña generada'. Below this, a light gray box contains the text 'En breve recibirá un email con sus datos de acceso.' and a blue button labeled 'Acceder'. The version number 'ver: 20.7.1' is located at the bottom right of the page.

Extensiones

Extensión	Tipo	Modalidad	CW	Email	Número saliente	Ruta de salida	Música	Admin	Callcenter	Acceso web	Estado	Agente	Acciones
11 - USER1	SIP	Standard	SI	user1@demo-u50.vpbx.me	Defecto	Defecto	General sistema	SI	No	SI	Activo	No	<input type="checkbox"/> Editar <input type="button" value="Contraseña"/> <input type="button" value="Borrar"/>

ver: 20.7.1

En la cabecera encontramos los siguientes botones con las siguientes funciones.

Un botón **Añadir** para añadir una nueva extensión, un botón **Crear/actualizar múltiples extensiones** para importar extensiones de manera masiva, un botón **Exportar todas** para exportar extensiones de manera masiva, un botón **Enviar contraseñas** para solicitar contraseñas para registro de las extensiones y un botón **Estado extensiones** para ver el estado actual de registro de las extensiones.

En el listado de las extensiones encontramos con los siguientes botones.

Un botón **Editar** para editar la extensión, un **Botón de Usuario** para acceder al panel de usuario, un botón **Contraseña¹** para solicitar el envío de la contraseña y un botón **Borrar** para borrar la extensión.

Crear Extensión

Para crear una extensión nueva clicaremos en el botón **Añadir** y elegimos el tipo de extensión que deseamos crear.

1. Extensión SIP

- Las extensiones SIP son las extensiones que podemos registrar en un terminal fijo o inalámbrico VoIP.

2. Destinos Externos

- Se trata de un número externo, por ejemplo un número móvil, que configuramos como una extensión para poder darle funcionalidades dentro del sistema.

3. Puestos de Agente

- Los puestos de agentes TODO.

Importar Extensiones

Podemos crear o actualizar extensiones de manera masiva importando un fichero CSV con los valores de configuración de las extensiones pulsando el botón **Crear/actualizar múltiples extensiones**.

- El campo Number es el único obligatorio, los demás serán autogenerados
- Los campos deben estar separados por comas
- Las filas con un Number que no existe, crearán la extensión

Exportar Extensiones

Podemos usar el botón **Exportar todas** de la cabecera de botones para guardar un backup de la configuración de todas las extensiones de un fichero CSV.

¹ Al solicitar las contraseñas se enviarán al correo del responsable de la centralita.

Este es un correo que se configura por nuestros técnicos durante el despliegue de la centralita virtual y que no tiene otra finalidad que la de recibir las contraseñas y notificaciones de estado de las extensiones de la centralita.

Este mail no tiene una cuenta de usuario asociada para configurar la centralita a no ser que se cree también como usuario administrador.

Enviar Contraseñas

Con el botón **Enviar Contraseñas** de la cabecera de botones se solicita el envío de las contraseñas de todas las extensiones de la centralita.

Tras acceder al enlace que recibimos por email podremos ver los datos solicitados. Según el tipo de extensión se mostrarán unos campos u otros.

También tenemos a nuestra disposición un botón para descargar los datos en CSV.

Datos solicitados para la centralita demo-u50.vpbx.me

Dominio de registro: **demo-u50.vpbx.me** (puerto 7060)

Extensión	Tipo	Nombre	Contraseña	Email	Contraseña WEB
11	SIP	USER1	[REDACTED]	user1@demo-u50.vpbx.me	[REDACTED]
21	[REDACTED]	Destino externo	Destino	21@demo-u50.vpbx.me	[REDACTED]

Este enlace caducará 11/04/2023 12:52:52

[Descargar en CSV](#)

Editar Extensión

Puede usar el botón Editar del listado de extensiones para acceder al formulario de configuración de la extensión para reconfigurar sus valores si es necesario.

Panel de Usuario de Extensión

El usuario administrador tiene la capacidad de acceder al Panel de Usuario tanto de su propia extensión como de cualquier otra de la centralita pulsando el **botón de Usuario** del listado de extensiones.

Borrar Extensión

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la extensión no sin antes confirmar el borrado

vpbx.u50.es

¿Esta seguro que desea eliminar este registro?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

SIP

Extensiones SIP

Las extensiones SIP son las extensiones que podemos registrar en un terminal fijo o inalámbrico VoIP. Dicho formulario está dividido en varias secciones

General

General

Modalidad
Standard

Número interno
11

Nombre
USER1

Email
user1@demo-u50.vpbx.me

Rol
Administrador

Tiempo de ring
Por defecto

Grupo de captura por defecto
Defecto

Estado
Activo

Ruta de salida
Defecto

Gestión del callcenter

Número saliente
Defecto

Música en espera
Defecto de la centralita

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Número Interno	Número Entero	Número de la extensión con el que se registrara la cuenta SIP
Nombre	Texto	Nombre con el que se visualizará en el terminal
Email	Texto	Sirve para poder entrar a través del acceso web y recibir notificaciones
Rol (Extensión)	Selector	Según el rol la extensión tendrá diferentes permisos
Tiempo de Ring	Selector	Tiempo en el que sonará una llamada en una extensión
Grupo de captura por defecto	Selector	Existe un grupo creado donde están todas las extensiones creadas, también se puede crear una estructura de subgrupos para realizar capturas
Estado	Selector	Podemos seleccionar los diferentes estados de la Extensión (Activo/Suspendido)
Ruta de salida	Selector	Podemos seleccionar rutas de salida para la Extensión
Número saliente	Número Entero	CallerId con el que se identificara la llamada saliente, este debe de estar configurado en nuestro proveedor de servicios
Música en espera	Selector	Tono para la configuración de llamada en espera en el apartado de "Elementos de Configuración" "música en espera"

Puede Espiar

Si en los permisos de la centralita se habilita la función **puede activar spy** en la configuración de la extensión tendremos la posibilidad de habilitarle la función de espiar.

Puede espiar

PIN para acceder a espiar

Código espiar

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Escucha (espiar)	*26 [número de extensión]	Si está marcado la extensión puede espiar llamadas de las otras extensiones del sistema

Opciones de la acción de "escucha"

Para poder acceder a la opción de espiar tendremos que marcar *26[número de extensión].

Si deseamos intervenir en la conversación, tendremos 3 opciones:

Acción	Dígito a pulsar	Extensión	El otro interlocutor
Hablar con el otro interlocutor	1	No escucha al que espía	Escucha al que espía
Susurrar la extensión	2	Escucha al que espía	No escucha al que espía
Conferencia a 3	3	Escucha al que espía	Escucha al que espía
Volver a sólo espiar	0	No escucha al que espía	No escucha al que espía

Desvíos

 Desvíos

No molestar

Desvío incondicional

Desvío si ocupado

Desvío si no contesta

Desvío si no disponible

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
No Molestar	Selector	Marcaremos esta casilla para configurar DND en la extensión
Desvío Internacional	Valor	Aplicará un desvío total
Desvío si ocupado	Valor	Aplicará un desvío si la extensión está ocupada
Desvío si no contesta	Valor	Aplicará desvío si la extensión, pasado un tiempo, no responde
Desvío si no disponible	Valor	Aplicará desvío si la extensión no está registrada

Llamada en espera

Si la opción está marcada, cuando la extensión se encuentra ocupada, las llamadas entrantes podrán ponerse a la espera en la extensión hasta ser atendidas.

Llamada en espera

Activar

Buzón de Voz

 Buzón de voz

PIN del buzón de voz

Notificar por el email los mensajes del buzón de voz

Adjuntar en la notificación el mensaje de audio

Borrar el mensaje del buzón al enviar

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Notificar por el email los mensajes del buzón de voz	Checkbox	Nos notificará al email ² el aviso de llegada de nuevo mensaje
Adjuntar en la notificación el mensaje de audio	Checkbox	Nos adjuntará un fichero con el mensaje en el email
Borrar el mensaje del buzón al enviar	Checkbox	Eliminará el mensaje al enviar la notificación por email

Configurar desvíos a un buzón de voz

Para habilitar que las llamadas se envíen a un buzón de voz en el caso de una extensión podemos configurar los desvíos en caso **incondicional/si ocupado, si no contesta y/o si no disponible** añadiendo ***620[extensión]** o ***621[extensión]** para desviar al buzón **con locución** o **sin locución** respectivamente.

Acción	Código	Descripción
Acción buzón	*620 [extensión]	Se ejecuta la acción de buzón de la extensión (para usar en desvíos)
Acción buzón sin locución	*621 [extensión]	Se ejecuta la acción del buzón sin locución de la extensión (para usar en desvíos)

Listas Negras³

☯ Listas negras (puede seleccionar más de uno)

118XX

Cualquiera

España Red Inteligente 902

Fijos

Monitorización

Si la opción está marcada, el email configurado como responsable de la centralita recibirá notificaciones del registro y desregistro de la extensión.

☰ Monitorización

Monitorizar extensión

Otros

En este panel podemos activar una notificación al email de las llamadas perdidas directas a la extensión, añadir un móvil meramente como un campo de información y configurar el acceso web.

Este servicio permite acceder al Panel de Usuario mediante usuario y contraseña⁴

² Las notificaciones al email **NO** se enviarán en el caso de que la extensión esté configurada dentro de un grupo de llamada.

³ Si seleccionamos este apartado la extensión no podrá realizar llamadas a ningún número que pertenezca a las listas seleccionadas.

⁴ Al configurar la extensión es necesario completar el campo Contraseña web (aunque **NO** activemos el Acceso web) para poder guardar correctamente la configuración de la extensión.

☰ Otros

Notificar llamadas perdidas al email (sólo directas a extensión)

Móvil

Acceso web

Contraseña web

Opciones de Agente

Un agente⁵ es un atributo que se le configura a una Extensión para poder añadirle opciones especiales.

Opciones de agente

Agente

Tiempo de ring

Después de una llamada, tiempo en volver a estar disponible (seg)

PIN de acceso

Si el agente rechaza una llamada, tiempo en volver a estar disponible (seg)

Si el agente rechaza esta ocupado, tiempo en volver a estar disponible (seg)

Si el agente rechaza no contesta, tiempo en volver a estar disponible (seg)

Puesto de trabajo móvil

⁵ En el apartado agentes se realiza un desarrollo mayor de las configuraciones de un agente.

Destino Externo

Destino Externo

Los números externos son números que configuramos como una extensión para poder darles funcionalidades dentro del sistema.

En uso Editar Grupo de llamada

Eliminar Duplicar Cancelar Guardar

Nombre
Test

¿Cuanto tiempo sonaran las extensiones?
30

Locución
Sin locución

¿Cómo sonarán las extensiones?
Todas a la vez

Música en espera
Defecto

Si no descuelgan las extensiones
Finalizar llamada
Colgar

Extensiones

(23) 23 +
(101) test +

Todos Ninguno

(21) Extension 21 x v
(22) Extension 22 ^ x v
(100) test_Dst_ext ^ x

En uso Eliminar Duplicar Cancelar Guardar

Para su creación o edición tenemos que hacer uso de un formulario que está dividido en **varias secciones**:

General

General

Modalidad

Número interno

Número externo

Nombre

Email

Rol

Tiempo de ring

Estado

Ruta de salida

Gestión del callcenter

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Número Interno	Número Interno	Referencia interna para llamadas internas
Número Externo	Número Interno	Número Asociado a numeración corta
Nombre	Texto	Nombre asociado a la numeración corta
Email	Texto	Email asociado al destino que sirve para poder entrar a través del acceso web y recibir notificaciones
Rol (Extensiones)	Selector	Según el rol la extensión tendrá diferentes permisos
Tiempo de ring	Selector	Tiempo en el que sonará una llamada en el destino externo
Estado	Selector	Activo/Suspendido
Ruta de Salida	Selector	Podemos seleccionar rutas de salida asociada al servicio

Desvíos

En el apartado de Desvíos podemos configuramos los diferentes tipos de desvíos que podemos aplicar en el destino externo.

 Desvíos

No molestar

Desvío incondicional

Desvío si ocupado

Desvío si no contesta

Desvío si no disponible

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
No molestar	Selector	Marcaremos esta casilla para configurar DND en la extensión
Desvío incondicional	Valor	Aplicará un desvío total
Desvío si ocupado	Valor	Aplicará un desvío si la extensión está ocupada
Desvío si no contesta	Valor	Aplicará desvío si la extensión, pasado un tiempo, no corresponde
Desvío si no disponible	Valor	Aplicará desvío si la extensión no está registrada

Buzón de Voz

 Buzón de voz

PIN del buzón de voz

Notificar por el email los mensajes del buzón de voz

Adjuntar en la notificación el mensaje de audio

Borrar el mensaje del buzón al enviar

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Notificar por el email los mensajes del buzón de voz	Checkbox	Nos notificará al email ⁶ el aviso de llegada de nuevo mensaje
Adjuntar en la notificación el mensaje de audio	Checkbox	Nos adjuntará un fichero con el mensaje en el email
Borrar el mensaje del buzón al enviar	Checkbox	Eliminará el mensaje al enviar la notificación por email

⁶ Las notificaciones al email NO se enviarán en el caso de que la extensión esté configurada dentro de un grupo de llamada.

Configurar desvíos a un buzón de voz

Para habilitar que las llamadas se envíen a un buzón de voz en el caso de una extensión podemos configurar los desvíos en caso **incondicional/si ocupado, si no contesta y/o si no disponible** añadiendo ***620[extensión]** o ***621[extensión]** para desviar al buzón **con locución** o **sin locución** respectivamente.

Acción	Código	Descripción
Acción buzón	*620 [extensión]	Se ejecuta la acción de buzón de la extensión (para usar en desvíos)
Acción buzón sin locución	*621 [extensión]	Se ejecuta la acción del buzón sin locución de la extensión (para usar en desvíos)

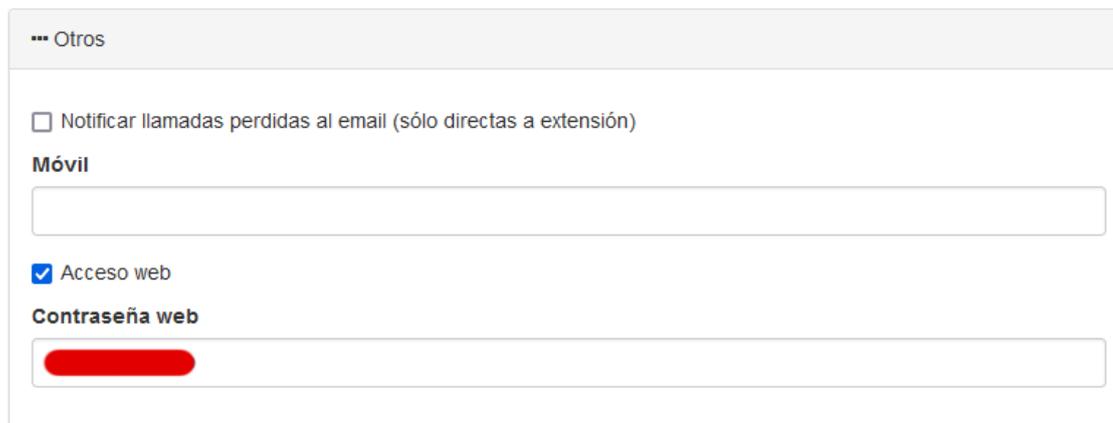
Listas Negras⁷



Otros

En este panel podemos activar una notificación al email de las llamadas perdidas directas a la extensión, añadir un móvil meramente como un campo de información y configurar el acceso web.

Este servicio permite acceder al Panel de Usuario mediante usuario y contraseña⁸



⁷ Si seleccionamos este apartado la extensión no podrá realizar llamadas a ningún número que pertenezca a las listas seleccionadas.

⁸ Al configurar la extensión es necesario completar el campo Contraseña web (aunque NO activemos el Acceso web) para poder guardar correctamente la configuración de la extensión.

Opciones de Agente

Un agente⁹ es un atributo que se le configura a una Extensión para poder añadirle opciones especiales.

Opciones de agente

Agente

Tiempo de ring	<input type="text" value="20"/>	Si el agente rechaza una llamada, tiempo en volver a estar disponible (seg)	<input type="text" value="30"/>
Después de una llamada, tiempo en volver a estar disponible (seg)	<input type="text" value="3"/>	Si el agente rechaza esta ocupado, tiempo en volver a estar disponible (seg)	<input type="text" value="30"/>
PIN de acceso	<input type="text" value="4752"/>	Si el agente rechaza no contesta, tiempo en volver a estar disponible (seg)	<input type="text" value="3"/>

Puesto de trabajo móvil

⁹ En el apartado agentes se realiza un desarrollo mayor de las configuraciones de un agente.

Puesto Agente

Agente

Un agente es un atributo que se le configura a una extensión para poder asignarlos a un “**Servicio de Colas**”. Los agentes se usan en las colas para poder recibir las llamadas, la configuración del Agente se realiza dentro de la “**Extensión**” en el apartado “**Opciones de agente**”.

Panel Principal



The screenshot shows a control panel with four buttons at the top: '+ Añadir' (green), 'Enviar contraseñas' (blue), 'Crear/actualizar múltiples dispositivos' (grey), and 'Estado puestos' (blue). Below is a table with columns: ID de Dispositivo, Extensión, Agente vinculado, and Acciones. One row is visible with ID 670847, Extensión 101 - test, and Agente vinculado Extension 21 (Extension 21). The Acciones column contains buttons for 'Contraseña', 'Editar', and 'Borrar'.

En la cabecera vemos los botones de **Añadir** para añadir nuevos agentes, **Enviar contraseñas** para enviar contraseñas¹⁰ para el registro, **Crear/actualizar múltiples dispositivos** para actualizar los dispositivos y **Estado puestos** para comprobar el estado de los agentes

Registro Agente en Cola

Al crear un agente, por defecto, está fuera de la cola, por lo que aunque este asignado en una “cola” no recibirá llamadas.

Para entrar en la cola debemos hacerlo desde el apartado de “**Agente**” dentro el panel de avanzado y pulsar en el apartado de **Acciones (“Entrar”)**.



The screenshot shows a dialog box titled 'Cambiar estado de agentes seleccionados' with 'Entrar' and 'Salir' buttons. Below is a table with columns: Extensión/Usuario, Estado, Estado Conversación, Tiempo de ring, PIN, Puesto móvil, and Acciones. Two rows are visible: 1001 - Recepción and 1003 - Soporte_técnico. Both have 'Logged Out' status and 'Waiting' conversation state. The 'Acciones' column has 'Entrar' buttons.

Opciones de Agente

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre del agente (a título informativo)
Tiempo de ring	Número entero	Tiempo que estará sonando antes de considerar que no contesta
Nº de llamadas sin contestar a las que cambia su estado a “En descanso”	Número entero	Si es 0, se desactiva esta propiedad
Después de una llamada, tiempo en volver a estar disponible (seg)	Número entero	Wrap Up
PIN de acceso	Número entero	Sin uso
Extensión		Extensión vinculada al agente
Si el agente rechaza una llamada, tiempo en volver a estar disponible (seg)	Número entero	---
Si el agente rechaza está ocupado, tiempo en volver a estar disponible (seg)	Número entero	---
Si el agente rechaza no contesta, tiempo en volver a estar disponible (seg)	Número entero	---

¹⁰ Al solicitar las contraseñas se enviarán al correo del usuario admin o al administrador del sistema.

Estados de un Agente

Un agente es un atributo que se le configura a una extensión para poder asignarlos a un “Servicio de Colas” de llamadas.

Estado	Recibe Llamadas	Nombre Interno	Observaciones
Available	Sí	AVAILABLE	El agente esta logado en el sistema
Logged Out	No	LOGGED_OUT	El agente está deslogueado en el sistema
On Break	No	ON_BREAK	El agente está en descanso

Puestos del Agente

El escritorio caliente (“hot desking”) es un sistema de organización de oficinas que involucra a varios trabajadores que usan una única estación de trabajo física o superficie durante diferentes períodos de tiempo.

Crear/editar puesto de agente

- Para configurar un puesto de agente tendremos que crear un “puesto de agente” y registrar el terminal donde se va a realizar la estación de trabajo compartida.
- Para registrar el terminal tendremos que solicitar las contraseñas para poder registrar la cuenta “SIP” en el terminal asignado, una vez registrado el terminal los “agentes” podrán loguearse.

Tipos de Pausa

Para poder habilitar la opción de pausa dentro del comportamiento de un agente hemos de crear primero los diferentes tipos de pausa que queremos asignar al comportamiento de “Cola”.

Primero tendremos que crear dentro del Apartado de “**Agente**”, los diferentes tipos de pausa que vamos a poder seleccionar desde el “**Panel de Usuario**” de cada **Agente**.

Crear/editar tipo de pausa de agente

Una vez creado desde el “**Panel de Usuario**” podemos seleccionar los tipos de pausas configurados.



Una vez que el “**Agente**” está en modo “**pausa**” para poder volver a estar disponible dentro de la cola tendrá que seleccionar la opción de “**Disponible**”.



Provisioning¹¹

Aprovisionamiento automático

Los terminales de las marcas **Yealink** y **Grandstream** permiten el provisionamiento automático mediante **PnP SIP**.

Para provisionar automáticamente estos terminales en las centralitas del sistema **vpbx** será necesario descargarse el programa (en formato JAR, es necesario tener una máquina virtual Java para ejecutarlo) y ejecutarlo en una máquina que este en la misma red local que los terminales a desplegar.

Este proceso se va a dividir en diversas etapas:

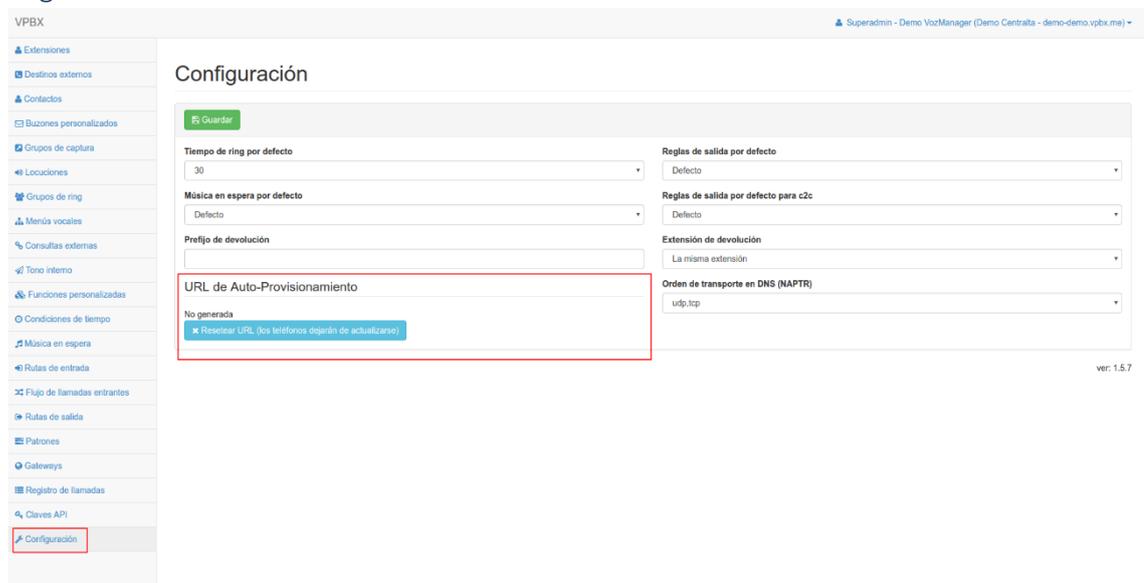
Primera Parte

The screenshot shows a configuration interface for provisioning. On the left is a sidebar with menu items: Música en espera, Rutas de entrada, Flujo de llamadas entrantes, Rutas de salida, Patrones, Gateways, Registro de llamadas, Claves API, and Configuración. The main area contains several configuration sections: 'Usuario' (dropdown), 'Tiempo de ring' (dropdown: Por defecto), 'Grupo de captura por defecto' (dropdown: Defecto), 'Estado' (dropdown: Activo), 'Reglas de salida' (dropdown: Defecto), and 'Número saliente' (dropdown: Defecto). Below these is a 'Prohibidos' section with a list of numbers. At the bottom, the 'Auto Provisionamiento' section is highlighted with a red box. It contains 'Teléfono' (dropdown: Yealink) and 'T23G' (dropdown), and a 'MAC' field with the value '00156597a30b'.

Previamente, habremos dado de alta las mac's a provisionar editando en el panel avanzado, en la sección de Auto Provisionamiento de las extensiones en cuestión.

¹¹ Este apartado está pendiente de recibir modificación por cambios en el sistema de provisionamiento, en breve estará actualizado.

Segunda Parte



Entrar en la configuración de la centralita que queremos auto provisionar e ir a la sección de **“Configuración”** y nos fijaremos en la sección **“URL de Auto-Provisionamiento”**. Ahí, si no hemos provisionado antes, veremos que nos indica que no hay ninguna URL de autoaprovechamiento generada.

Si no hay ninguna URL generada, pulsaremos sobre el botón **“Resetear URL (los teléfonos dejarán de actualizarse)”** y esto nos generará una URL de provisionamiento única para esta centralita.

Tercera Parte



Arrancaremos el programa de provisionamiento indicado anteriormente, introduciremos la URL que nos aparece en la interfaz web y pulsaremos sobre el botón de **“Iniciar”**.



En estos momentos, ya podremos encender los terminales y esperar a que se realice el autoaprovechamiento.

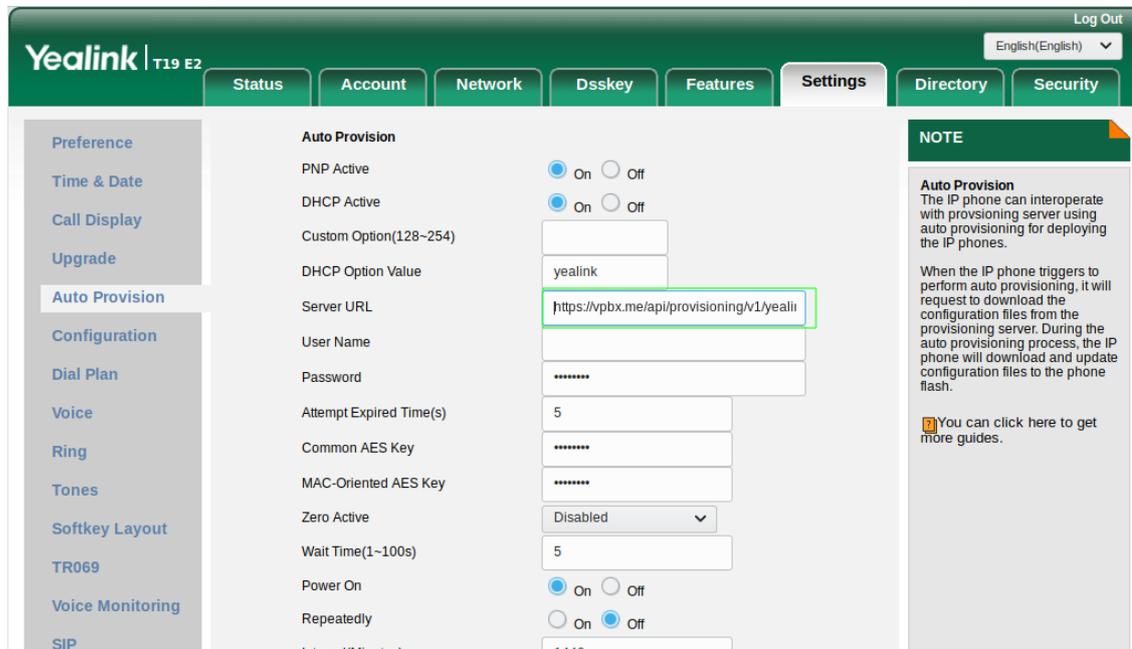
Ejemplo de aprovisionamiento automático “yealink”

El provisionamiento automático es un sistema que nos permite autoaprovisionar un terminal desde el propio espacio web.

Dicho ejemplo también estará dividido en diversas partes:

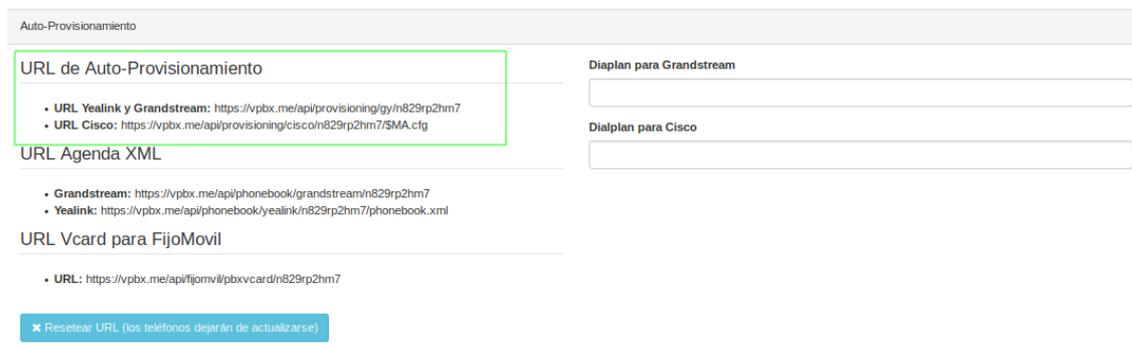
Primera Parte

Tenemos que buscar el dominio del servidor, en los Yealink está dentro de **menú -> setting-> Auto Provision**, allí tendremos que pegar la URL del dominio del servidor.



Segunda Parte

La URL del dominio del servidor la podemos encontrar dentro del panel configuración general apartado Auto-Provisionamiento.



Tercera Parte

Para crear una configuración para un dispositivo de auto-aprovisionamiento tendremos que seleccionar el número de extensión el tipo de terminal y la mac asociada.

Crear/editar dispositivo

mainExtensionId: 101 - test

Teléfono: Yealink

MAC: [Empty]

configuration: [Empty]

Ejemplo, aprovisionamiento automático “grandstream”

El provisioning para los grandstream es similar tendremos que añadir en la web de configuración del dispositivo la URL del dominio del servidor¹².

Añadimos la URL del dominio del servidor y seleccionamos el tipo de protocolo web, la URL del dominio del servidor la podemos encontrar en el apartado de configuración general, luego reiniciamos el terminal.

Grandstream GXP1405

Admin Logout | Reboot | English

Web Access

Upgrade and Provisioning

Syslog

Language

TR-069

Security

Firmware Upgrade and Provisioning

Always Check for New Firmware

Check New Firmware Only When F/W pre/suffix Changes

Always Skip the Firmware Check

XML Config File Password: [Empty]

HTTP/HTTPS User Name: [Empty]

HTTP/HTTPS Password: [Empty]

Upgrade via: TFTP HTTP HTTPS

Firmware Server Path: fm.grandstream.com/gs

Config Server Path: vpbx.me/api/provisioning/v1/ξ

Firmware File Prefix: [Empty]

Firmware File Postfix: [Empty]

Config File Prefix: [Empty]

Config File Postfix: [Empty]

¹² Lo primero que hemos de realizar es una restauración de fabrica del terminal y luego realizar la configuración indicada.

Contactos

En este apartado configuraremos el servicio de agenda para nuestros contactos, pudiendo añadir una numeración corta para poder realizar llamadas de marcación rápida.

Panel Principal

En el panel principal disponemos de tres secciones.

Una barra de búsqueda de contactos por nombre que contiene botones **Buscar**, **Borrar filtro** para **iniciar** o **resetear** la búsqueda de los contactos que contengan el texto buscado.

Una cabecera con botones **Añadir**, **Crear/actualizar múltiples contactos**, **Exportar todos**, **Borrar todos** con los que podemos **añadir** un nuevo contacto, **importar**, **exportar** o **borrar** contactos de manera masiva.

Y finalmente un listado de todos los contactos que dispone de unos botones **Editar**, **Borrar** para poder **editar** o **borrar** el contacto.

Contactos

The screenshot shows a contact management interface. At the top, there is a search bar with a 'Buscar' button and a 'Borrar filtro' button. Below the search bar is a text input field labeled 'Nombre'. Underneath, there is a row of action buttons: '+Añadir', 'Crear/actualizar múltiples contactos', 'Exportar todos', and 'Borrar todos'. The main part of the interface is a table with the following columns: 'Nombre', 'Marcación rápida', 'Número', 'Nombre SIP', and 'Acciones'. The table contains two rows of data: one for 'Fernando' with '91' as the quick dial number and one for 'Miguel' with '92'. Each row has 'Editar' and 'Borrar' buttons in the 'Acciones' column.

Crear Contacto

Para crear un contacto nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de contacto.

Crear/editar contacto

The screenshot shows a form for creating or editing a contact. At the top, there are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons. Below, there are three input fields: 'Nombre' (containing 'Fernando'), 'Marcación rápida' (containing '91'), and 'Número' (containing a redacted value).

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto vinculado al número
Marcación Rápida	Número	Número corto para marcación
Número	Número	El número asignado al cliente

Importar Contactos

Podemos crear o actualizar contactos de manera masiva importando un fichero CSV con los datos de los contactos pulsando el botón **Crear/actualizar múltiples contactos**. El fichero tiene que cumplir las siguientes especificaciones:

- Los dos campos **NUMBER** y **NAME** son obligatorios.
- Los campos deben estar separados por punto y coma (;).
- Las filas con un **NUMBER** que no existe, crearán el contacto. Si ya existe, actualizará los datos del que ya existe.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
NUMBER	Número	El número asignado al cliente ("incluir prefijos países").
NAME	Texto	Texto vinculado al número.
SPEED_DIAL	Número	Número corto para marcación.

Exportar Contactos

Podemos usar el botón **Exportar todos** de la cabecera de botones para guardar un backup de la agenda con todos los contactos en un fichero CSV.

Editar Contactos

Puede usar el botón Editar del listado de contactos para acceder al formulario de edición del contacto para reconfigurar sus valores si fuera necesario.

Crear/editar contacto



Formulario de creación/editado de contacto. Incluye botones 'Guardar' y 'Cancelar'. Campos: Nombre (Fernando), Marcación rápida (91), Número (campo con barra roja).

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto vinculado al número
Marcación Rápida	Número	Número corto para marcación
Número	Número	El número asignado al cliente

Borrar Contacto

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará el contacto no sin antes confirmar el borrado.



Dialogo de confirmación de borrado. Muestra el logo de vpbx.u50.es y el mensaje: '¿Esta seguro que desea eliminar este registro?'. Botones: Aceptar (rojo), Cancelar (gris).

Buzones Personalizados

En este apartado configuraremos los buzones personalizados de la centralita. Un buzón personalizado es un buzón asociado a una extensión que incluye una locución personalizada.

Panel Principal

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir un nuevo buzón personalizado**.

Y un listado de todos los buzones de voz personalizados que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar o borrar** el buzón personalizado.

Buzones personalizados



Número Dp	Número	Nombre	Locución	Extensión/Destino	Acciones
*6231	1	Buzon Extensión 11	Locución Usuario No Disponible	USER1	Editar Borrar

Crear Buzón Personalizado

Para crear un buzón personalizado nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del buzón personalizado.

Crear/editar buzón personalizado



Nombre: Buzon Extensión 12
Locución: Locución Extensión 12
Extensión/Destino: 12 - USER12

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo del buzón personalizado
Locución	Selector	Locución que se escuchará antes de dirigir la llamada al buzón de voz
Extensión/Destino	Selector	Extensión a la que pertenece el buzón de voz

Editar Buzón Personalizado

Puede usar el botón **Editar** del listado de buzones personalizados¹³ para acceder al formulario de edición del buzón.

Crear/editar buzón personalizado



Nombre: Buzon Extensión 11
Locución: Locución Festivo
Extensión/Destino: 11 - USER11

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo del buzón personalizado
Locución	Selector	Locución que se escuchará antes de dirigir la llamada al buzón de voz
Extensión/Destino	Selector	Extensión a la que pertenece el buzón de voz

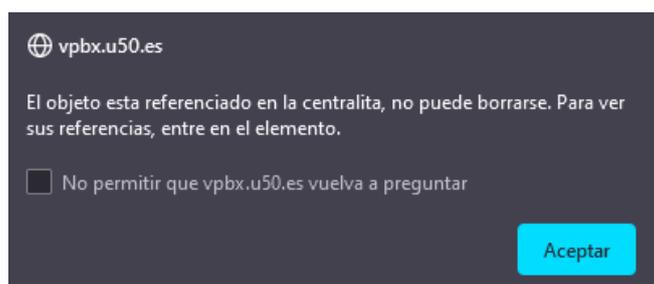
¹³ Si el buzón personalizado está en uso, en este formulario nos muestra un botón usado en **x lugar/es** que al situarnos encima nos muestra la información de todos los lugares en que se usa el buzón.

Borrar Buzón Personalizado

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará el buzón personalizado¹⁴ no sin antes confirmar el borrado.



14 Si el buzón personalizado está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarlo. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso del buzón para dejar de usarlo por completo.



Grupos de Captura

En este apartado configuraremos los grupos de captura de la centralita.

Los grupos de captura sirven para poder capturar llamadas o espiar entre ellas. Para configurar diferentes grupos de captura tendremos que crear los grupo de captura y añadir los usuarios que van a pertenecer al grupo.

En la configuración de la extensión se puede asignar el grupo de captura por defecto¹⁵ de la extensión.

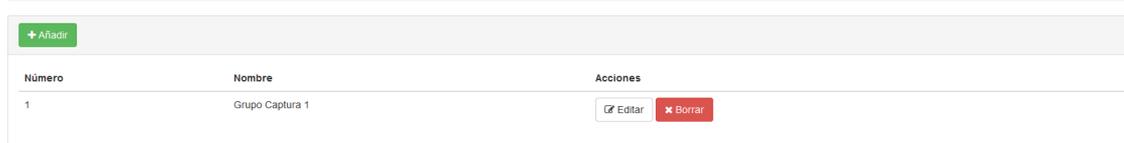
Panel Principal

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir un nuevo grupo de captura**.

Y un listado de todos los grupos de captura que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** el grupo. En el listado podemos también ver el número asignado al grupo de captura.

Grupos de captura



Número	Nombre	Acciones
1	Grupo Captura 1	Editar Borrar

Crear Grupo de Captura

Para crear un buzón personalizado nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del buzón personalizado.

Crear/editar grupo de captura



Guardar Cancelar

Nombre
Grupo Captura 1

Extensiones del grupo

11 - USER11 12 - USER12

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo del grupo de captura
Extensiones del grupo	Extensión	Extensiones que forman parte del grupo.

Editar Grupo de Captura

Puede usar el botón **Editar** del listado de grupos de captura para acceder al formulario de edición del grupo y reconfigurar sus valores si fuera necesario.

Crear/editar grupo de captura



Guardar Cancelar

Nombre
Grupo Captura 1

Extensiones del grupo

11 - USER11 12 - USER12

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo del grupo de captura
Extensiones del grupo	Extensión	Extensiones que forman parte del grupo.

¹⁵ Al crear una central se crea un grupo de captura por Defecto. Al crear una nueva extensión esta se asigna al grupo de captura Defecto si no se le asigna uno.

Borrar Grupo de Captura

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará el grupo de captura personalizado no sin antes confirmar el borrado.



Códigos de Captura de Grupo

Acción	Código	Descripción
Captura de grupo	*8	Texto identificativo del grupo de captura
Captura de grupo	*8+núm grupo captura	Extensiones que forman parte del grupo.

Locuciones

En este apartado configuramos las locuciones de la centralita. Las locuciones¹⁶ se pueden usar en varios lugares diferentes

Panel Principal

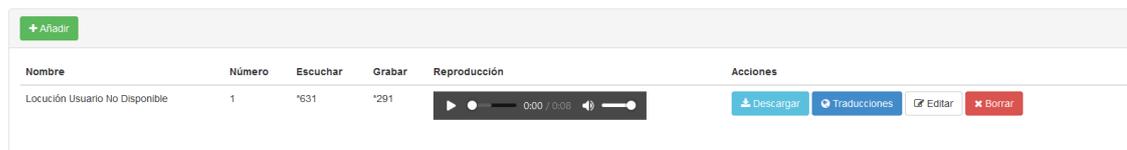
En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón para **Añadir** una nueva locución.

Y un listado de todas las locuciones que dispone de unos botones para **Descargar** la locución, crear **Traducciones** de la locución, **Editar** la locución o **Borrar** la locución.

En el listado podemos también ver el número interno asignado a la locución que nos sirve para escucharla y para usarla en cualquier destino configurable, por ejemplo, en un desvío de una extensión.

Locuciones

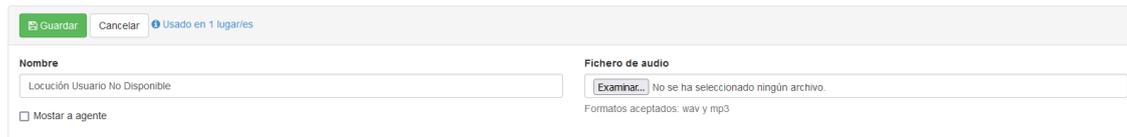


Nombre	Número	Escuchar	Grabar	Reproducción	Acciones
Locución Usuario No Disponible	1	*631	*291		Descargar Traducciones Editar Borrar

Crear Locuciones

Para crear una locución nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la locución.

Crear/editar locución

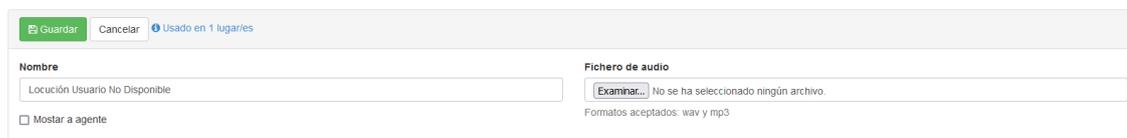


Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo de la locución
Fichero de audio	Fichero	Fichero con el audio de la locución

Editar Locución

Puede usar el botón **Editar** del listado de locuciones¹⁷ para acceder al formulario de **edición** de la locución y reconfigurar sus valores si fuera necesario.

Crear/editar locución



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo de la locución
Fichero de audio	Fichero	Fichero con el audio de la locución

¹⁶ Se recomienda la administración de las locuciones en el apartado locuciones del panel de usuario en modo administrador ya que dispone de más opciones de configuración.

Puede acceder al panel de usuario con sus credenciales de administrador o en el listado de extensiones usando el botón impersonarse de su extensión.

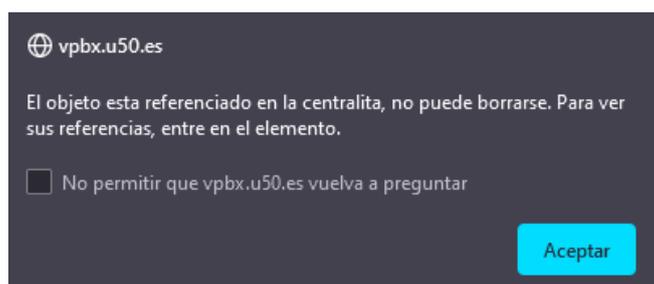
¹⁷ Si la locución está en uso, en este formulario nos muestra un enlace de nombre usado en **x lugar/es** que al situarnos encima nos muestra la información de todos los lugares en que se usa la locución.

Borrar Locución

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la locución¹⁸ no sin antes confirmar el borrado.



¹⁸ Si la locución está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarlo. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso del buzón para dejar de usarlo por completo.



Grupos de Llamadas

En este apartado configuraremos los grupos de llamada -grupos de timbrado- de la centralita.

Los grupos de llamada sirven para enrutar una llamada a múltiples extensiones¹⁹, ya sea llamando a todas las extensiones a la vez o una a una.

Panel Principal

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón Añadir para añadir un nuevo grupo de llamada.

Y un listado de todos los grupos de llamada que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** el grupo. En el listado podemos también ver el número interno asignado al grupo de llamada que nos permitirá poder usar el grupo de timbrado en cualquier enrutamiento.

Grupos de llamada

Número Dp	Número	Nombre	Destinos	Música en espera	Destino si no contesta	Acciones
*601	1	Grupo de Llamada 1	11,21	General sistema	Buzon Extensión 11 (*6231)	<input type="checkbox"/> Editar <input type="button" value="Borrar"/>

Crear Grupo de Llamada

Para crear un grupo de llamada nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del grupo de llamada.

Crear/editar grupo de llamada Grupo de Llamada 1

Guardar Cancelar Usado en 1 lugares

Nombre <input type="text" value="Grupo de Llamada 1"/>	Tipo de ring <input type="text" value="Todos"/>
Tiempo de ring <input type="text" value="60"/>	Destinos dónde sonar
Música en espera <input type="text" value="General sistema"/>	Disponibles <input type="text" value="12 - USER12"/>
Prefijo en el nombre <input type="text"/>	Seleccionados <input type="text" value="11 - USER11"/> <input type="text" value="21 - DestinoExterno"/>
Locución <input type="text" value="Ninguna"/>	Confirmación de llamada <input type="checkbox"/> Activar <input type="text" value="Defecto"/>
Destino si fallo <input type="text" value="Grupo de llamada"/> <input type="text" value="Grupo de Llamada 1"/>	

Desactivar Causa de colgado (Q850)

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al grupo
Tiempo de Ring	Número Entero	Tiempo establecido para ejecutar acción asignada
Música en espera	Selector	Música asignada al grupo para el tono de espera
Prefijo en el nombre	Texto	Prefijo para poder identificar llamadas entrantes al grupo de llamada
Locución	Selector	Locución asignada al grupo para recibir las llamadas
Destino si fallo	Selector	Destino si hay error en la llamada dentro del grupo
Desactivar Causa de colgado(Q850)	---	Si activamos esta opción se notificarán las llamadas perdidas en el terminal
Tipo de ring	Selector	Estrategia de timbrado

19 Si una extensión recibe una llamada a través de un grupo de llamada y no contesta **NO** se realiza notificación de llamada perdida a la extensión aunque tenga esa función activada en su configuración de extensión.

Destinos dónde sonar	Extensión	Grupo de extensiones pertenecientes al grupo de llamada
Confirmación de llamada	Selector	Locución que escuchará la extensión antes de aceptar la llamada

Estrategia de Timbrado

Configuraremos la estrategia de timbrado con el campo tipo de ring que puede tomar diversos valores:

Estrategia	Detalles
Todos	Suenan todas las extensiones simultáneamente
Secuencial	Suenan las extensiones por posición, empezando siempre por la primera posición
Al azar	Suenan las extensiones al azar sin tener en cuenta la posición

Confirmación de llamada

Si activamos esta opción la extensión tendrá que confirmar la aceptación de la llamada.

Al descolgar la llamada escuchará la locución configurada y podrá aceptar la llamada pulsando la tecla numérica **1** en su terminal²⁰.

Editar Grupo de Llamada

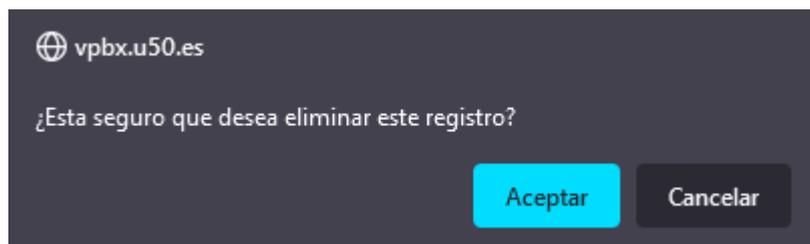
Crear/editar grupo de llamada Grupo de Llamada 1

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al grupo
Tiempo de Ring	Número Entero	Tiempo establecido para ejecutar acción asignada
Música en espera	Selector	Música asignada al grupo para el tono de espera
Prefijo en el nombre	Texto	Prefijo para poder identificar llamadas entrantes al grupo de llamada
Locución	Selector	Locución asignada al grupo para recibir las llamadas
Destino si fallo	Selector	Destino si hay error en la llamada dentro del grupo
Desactivar Causa de colgado(Q850)	---	Si activamos esta opción se notificarán las llamadas perdidas en el terminal
Tipo de ring	Selector	Estrategia de timbrado
Destinos dónde sonar	Extensión	Grupo de extensiones pertenecientes al grupo de llamada
Confirmación de llamada	Selector	Locución que escuchará la extensión antes de aceptar la llamada

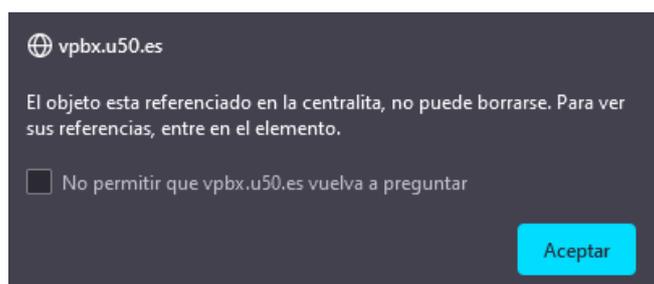
²⁰ Si habilitamos la opción de desactivar causa colgado (Q850) en algunos terminales esto hará que la causa de colgado no se notifique en el terminal.

Borrar Grupo de Llamada

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará el grupo de llamada²¹ no sin antes confirmar el borrado.



21 Si el grupo de llamada está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarlo. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso del buzón para dejar de usarlo por completo.



Conferencias

En este apartado configuraremos las salas de conferencia de la centralita.

Las salas de conferencia sirven para hacer llamadas entre un grupo de dos o más participantes.

Un número externo podrá unirse a una sala si utilizamos la sala de conferencias en un enrutamiento al que pueda llegar una llamada entrante o si el moderador²² que haya creado la sala invita al número externo desde su panel de usuario de administrador.

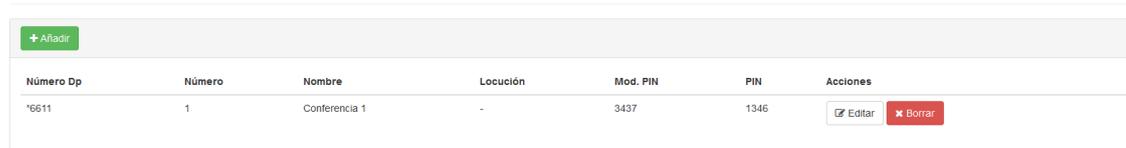
Panel Principal

Vemos una cabecera con un botón **Añadir** para añadir una **nueva sala de conferencias**.

Y un listado de todas las salas de conferencias que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** la sala.

En el listado podemos también ver el **número interno asignado** a la sala de conferencias que nos permitirá poder usar la sala de conferencias en cualquier enrutamiento o, desde una extensión, llamar a ese número para entrar a la sala.

Conferencias

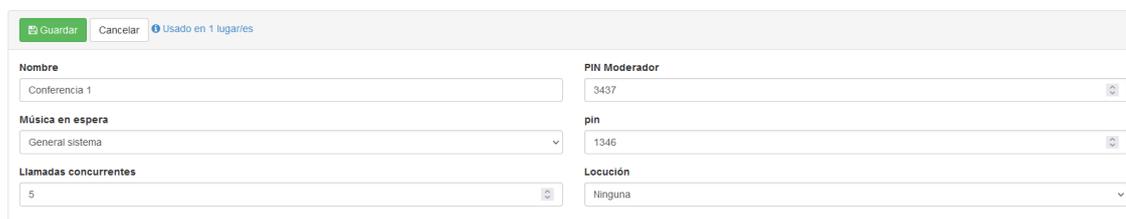


Número Dp	Número	Nombre	Locución	Mod. PIN	PIN	Acciones
*6611	1	Conferencia 1	-	3437	1346	<input type="checkbox"/> Editar <input type="button" value="Borrar"/>

Crear Sala de Conferencias

Para crear una sala de conferencias nueva clicaremos en el botón Añadir para acceder al formulario de creación de la sala de conferencias.

Crear/editar conferencia



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar la sala de conferencia
Música en Espera	MOH	Música de espera asignada a la sala de conferencia
Llamadas Concurrentes	Número	Límite de asistentes a la sala de conferencias
PIN Moderador	Número	Número que tiene que teclear el moderador para acceder a la sala de conferencias.
PIN	Número	Número que tiene que teclear un asistente para acceder a la sala de conferencias
Locución	Locución	Locución de bienvenida a la sala de conferencias.

Sala de Conferencias con Moderador

Si creamos la sala de conferencias con un PIN de moderador se tratará de una sala de conferencias con moderador.

En este tipo de salas de conferencias²³, la conferencia no comienza hasta que el moderador entra a la sala.

Sala de Conferencias sin Moderador

Si creamos la sala de conferencias sin un PIN de moderador se tratará de una sala de conferencias sin moderador.

²² Se pueden crear salas de conferencias con o sin moderador. En una sala de conferencias con moderador, la conferencia no empezará hasta que entre el moderador.

²³ La sala de conferencias no estará activa hasta que el moderador se haya incorporado.

En este tipo de salas de conferencias²⁴, el primer asistente en entrar escuchará la música en espera configurada hasta que el segundo asistente se incorpore a la sala. Una vez que entra el segundo asistente, da comienzo la conferencia.

Editar Sala de Conferencias

Puede usar el botón **Editar** del listado de salas de conferencias para acceder al formulario de edición de la sala.

Crear/editar conferencia

Formulario de edición de sala de conferencias con los siguientes campos:

- Nombre:** Conferencia 1
- Música en espera:** General sistema
- Llamadas concurrentes:** 5
- PIN Moderador:** 3437
- pin:** 1346
- Locución:** Ninguna

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar la sala de conferencia
Música en Espera	MOH	Música de espera asignada a la sala de conferencia
Llamadas Concurrentes	Número	Límite de asistentes a la sala de conferencias
PIN Moderador	Número	Número que tiene que teclear el moderador para acceder a la sala de conferencias.
PIN	Número	Número que tiene que teclear un asistente para acceder a la sala de conferencias
Locución	Locución	Locución de bienvenida a la sala de conferencias.

Borrar Sala de Conferencias

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la sala de conferencia sin antes confirmar el borrado.



²⁴ La sala de conferencias se activa en cuanto se incorpora un segundo asistente sin necesidad de que entre a la sala ningún moderador.

Acciones Horarias

En este apartado configuraremos las acciones horarias de la centralita.

Las acciones horarias nos sirven para definir el comportamiento de un elemento del sistema si se cumple o no una condición de tiempo.

Panel Principal

Vemos una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir una nueva acción horaria**.

Y un listado de todas las acciones horarias que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** la acción. En el listado podemos también ver el número interno asignado a la acción horaria que nos permitirá poder usar la acción horaria en cualquier enrutamiento.

Acciones horarias

Número Dp	Número	Nombre	Condición de tiempo	Si se cumple	Si no se cumple	Acciones
*601	1	Vacaciones	Festivos	Locución Festivo (*631)	Grupo de Llamada 1 (*601)	<input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Borrar

Crear Acción Horaria

Para crear una acción horaria nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la acción horaria.

Crear/editar acción horaria Vacaciones

Usado en 1 lugar/es

Nombre: Si se cumple:

En el horario: Si NO se cumple:

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al grupo.
En el horario	Condición de Tiempo	Condición de tiempo que se debe cumplir.
Si se cumple	Ruta	Ruta a la que se enrutará si se cumple la condición temporal.
Si no se cumple	Ruta	Ruta a la que se enrutará si NO se cumple la condición temporal.

Editar Acción Horaria

Puede usar el botón **Editar** del listado de acciones horarias²⁵ para acceder al formulario de edición de la acción y reconfigurar sus valores si fuera necesario.

Crear/editar acción horaria Vacaciones

Usado en 1 lugar/es

Nombre: Si se cumple:

En el horario: Si NO se cumple:

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al grupo.
En el horario	Condición de Tiempo	condición de tiempo que se debe cumplir.

²⁵ Si la acción horaria está en uso, en este formulario nos muestra un botón usado en **x lugar/es** que al situarnos encima nos muestra la información de todos los lugares en que se usa la acción horaria.

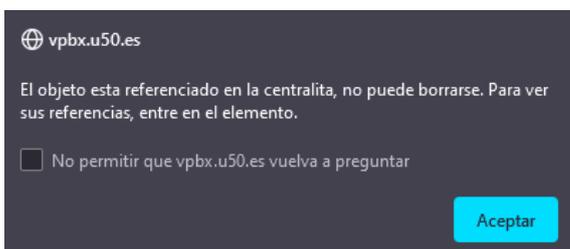
Si se cumple	Ruta	Ruta a la que se enrutará si se cumple la condición temporal.
Si no se cumple	Ruta	Ruta a la que se enrutará si NO se cumple la condición temporal.

Borrar Acción Horaria

Pulsando sobre **Borrar**²⁶ se eliminará la acción horaria sin antes confirmar el borrado.



²⁶ Si la acción horaria está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Agentes

En este apartado podemos gestionar los estados de los agentes de la centralita. Los agentes son las extensiones que tienen activada la función de agente. Los estados en que puede estar por defecto un agente son disponible o ausente (Logged Out).

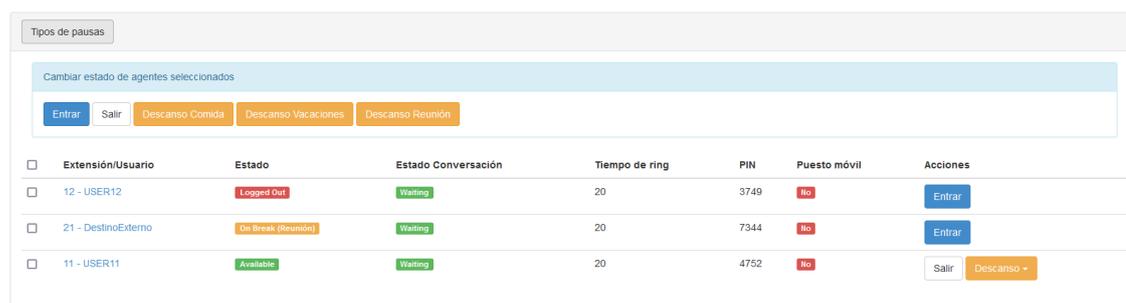
Panel Principal

Una primera sección en la que disponemos de un botón **Tipos de pausas** para definir los tipos de pausas personalizados.

Una cabecera con los distintos botones²⁷ **Entrar**, **Salir**, **Descanso Comida**, **Descanso Vacaciones** y **Descanso Reunión** para cambiar el estado de los agentes.

Al final un listado de todos los agentes que dispone de unos botones **Entrar**, **Salir** y **Descanso** para entrar, salir o iniciar un descanso.

Agentes



Extensión/Usuario	Estado	Estado Conversación	Tiempo de ring	PIN	Puesto móvil	Acciones
12 - USER12	Logged Out	Waiting	20	3749	No	Entrar
21 - DestinoExterno	On Break (Reunion)	Waiting	20	7344	No	Entrar
11 - USER11	Available	Waiting	20	4752	No	Salir Descanso

Tipos de Pausas

Para crear tipos de pausa personalizados clicaremos en el botón **Tipos de pausas** para acceder al listado de los tipos de pausas.

En este apartado dispondremos de una cabecera con un botón **Añadir** para poder añadir nuevos tipos de pausas y un botón **Volver** para volver al listado de agentes. También un listado de tipos de pausas en el que disponemos, de un botón **Editar** para poder cambiar su valor.

Tipos de descansos

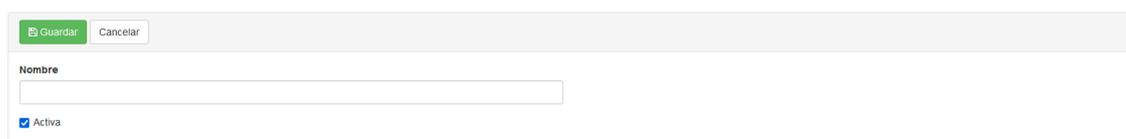


Nombre	Número	Activa	Acciones
Comida	1	SI	Editar
Reunión	2	SI	Editar
Vacaciones	3	SI	Editar

Crear Tipo de Pausa

Para crear un tipo de pausa nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del tipo de pausa.

Crear/editar tipo de pausa de agente



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo del tipo de pausa de agente
Activa	Checkbox	Marcamos o desmarcamos para activar o desactivar el tipo de pausa.

²⁷ Esa cabecera tendrá más o menos botones dependiendo de la cantidad de tipos de pausas personalizadas que tengamos creadas en la centralita.

Editar Tipo de Pausa

Puede usar el botón **Editar** del listado de tipos de pausas para acceder al formulario de edición del tipo de pausa.

Crear/editar tipo de pausa de agente

Nombre

Activa

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo del tipo de pausa de agente
Activa	Checkbox	Marcamos o desmarcamos para activar o desactivar el tipo de pausa.

Cambiar Estado de Agentes

Para cambiar el estado de uno o varios agentes, seleccionamos los agentes y clicamos el botón de la cabecera que deseemos: **entrar**, **salir** o alguno de los **descansos personalizados**.

Cambiar estado de agentes seleccionados

<input type="checkbox"/>	Extensión/Usuario	Estado	Estado Conversación	Tiempo de ring	PIN	Puesto móvil	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/>	21 - DestinoExterno	On Break (Reunión)	Waiting	20	7344	No	<input type="button" value="Entrar"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	12 - USER12	On Break (Reunión)	Waiting	20	3749	No	<input type="button" value="Entrar"/>
<input type="checkbox"/>	11 - USER11	Available	Waiting	20	4752	No	<input type="button" value="Salir"/> <input type="button" value="Descanso -"/>

Códigos de Servicio²⁸

Acción	Tipo	Observaciones
Salir del sistema	*2700	El agente que lo marca pasará a estado "Logged Off"
Entrar al sistema	*2701	El agente que lo marca pasará a estado "Disponible"
Descanso	*2702	El agente que lo marca pasará a estado "On Break"

²⁸ No existen códigos de servicio para los tipos de descanso personalizados

Colas

Las colas sirven para enrutar una llamada a múltiples extensiones, ya sea llamando a todas las extensiones a la vez o una a una teniendo en cuenta la estrategia de timbrado configurada y también el estado de sus miembros. Los miembros de las colas son extensiones que tienen el atributo agente.

Panel Principal

Vemos una cabecera con un botón **Añadir** para añadir una nueva cola y otro botón **Crear múltiples colas** para realizar una importación masiva de la configuración de una o más colas.

Un listado de todas las colas que dispone de unos botones **Crear copia**, **Miembros**, **Editar** y **Borrar** para crear una copia de la cola, editar sus miembros, editar la cola o borrar la cola.

Colas

Número Dp	Número	Nombre	Música en espera	Destino si no contesta	Destino al colgar el agente	Nº Agentes	Acciones
'651	1	Cola 1	Ring	Colgar	-	2	Crear copia Miembros Editar Borrar

Crear Colas

Para crear una cola nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la cola.

Crear/editar Cola Cola 1

Guardar Cancelar Usado en 1 lugares

Nombre <input type="text" value="Cola 1"/>	Tipo de ring <input type="text" value="Todos"/>
Llamadas concurrentes <input type="text" value="3"/>	Tiempo de ring de agente <input type="text" value="10"/>
Música en espera <input type="text" value="Ring"/>	Locución <input type="text" value="Ninguna"/>
Tiempo máximo en cola, 0 sin límite (seg) <input type="text" value="60"/>	Prefijo en el nombre <input type="text"/>
Tiempo máximo en cola sin agentes logados, 0 deshabilita (seg) <input type="text" value="0"/>	Destino si fallo <input type="text" value="Finalizar llamada"/> <input type="text" value="Colgar"/>
Locución al agente al descolgar <input type="text" value="Ninguna"/>	Destino al colgar el agente (encuesta, locución...) <input type="text" value="Ninguno"/>
<input type="checkbox"/> Grabar llamadas	Acción si se pulsa "1" en la cola <input type="text" value="Seleccione..."/>
Prioridad <input type="text"/>	Tipo de anuncio periódico <input type="text" value="Ninguno"/>
	Tiempo de anuncio periódico (mínimo 20 segundos) <input type="text" value="0"/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre de la cola
Llamadas concurrentes	Número entero	Si hay más de las llamadas indicadas, salta a la acción destino si fallo (0 indica sin límite)
Música en espera	Selector	Música en espera o ring de la cola
Tiempo máximo en cola	Número entero	Si la llamada no se atiende en esos segundos, continua al destino si fallo (0 indica sin límite)
Tiempo máximo en cola sin agentes logados	Número entero	Si no hay agentes disponibles, la llamada se queda en la cola durante esos segundos a la espera de que entren agentes (0 desactiva la funcionalidad)
Grabar llamadas	Checkbox	Si se marca se grabarán las llamadas de cola (requiere que la centralita tenga contratado servicio de grabaciones)
Prioridad	Número entero	---
Tipo de ring	Selector	Estrategia de timbrado de la cola

Tiempo de ring de agente (ring progresivo)	Texto	Tiempo de ring de agente cuando se usa una estrategia de timbrado que no sea "Todos"
Locución	Selector	Locución que se reproduce al entrar una llamada a la cola
Prefijo en el nombre	Texto	Prefijo que se pondrá en la identificación de llamada que recibirán los agentes
Destino si fallo	Selector	La ruta a seguir si la llamada no es atendida en la cola
Destino al colgar el agente	Selector	Al colgar el agente se enviará la llamada a esta ruta, si está configurada
Acción si se pulsa "1" en la cola	Selector	Si se configura y quien llama pulsa "1" la llamada se redirige a esta ruta
Tipo de anuncio periódico	Selector	Se puede notificar cada x segundos la posición, el tiempo de espera o una locución personalizada
Tiempo de anuncio periódico	Número Entero	Tiempo entre anuncios periódicos (su valor mínimo son 20 segundos)

Estrategia de timbrado

Tipo de ring

Todos
▼

Todos

Agente con más tiempo en reposo

Distribuido

De arriba a abajo

Agente con menos tiempo de conversación

Agente con menos llamadas

Al azar

Progresivo

Estrategia	Detalle
Todos	Suenan todos los agentes simultáneamente
Agente con más tiempo en reposo	Suenan primero los agentes con mayor tiempo de reposo
Distribuido	Suenan los agentes por valor de posición, pero se recuerda el último intentado
De arriba a abajo	Suenan los agentes por valor de posición empezando siempre de la posición 1
Agente con menos tiempo de conversación	Suenan primero los agentes que menos han hablado
Agente con menos llamadas	Suenan primero los agentes que menos llamadas han recibido
Al azar	Suenan los agentes al azar
Progresivo	Igual que de arriba a abajo pero va agregando más agentes conforme pasa el tiempo de ring de agente

Notificaciones Llamada Abandonadas

Si queremos que se nos notifiquen las llamadas abandonadas en cola podemos configurar aquí su envío por email o mediante una petición HTTP POST.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Tipo de notificación	Selector	EMAIL o POST
Destino notificación	Texto	Uno o más emails separados por comas / URL dónde enviar la petición HTTP POST
Plantilla notificación	Texto	Cuerpo del email / Cuerpo de la petición HTTP POST

Sintaxis de los campos Destino y Plantilla

- **Destino Notificación**
 - **Email:** Dirección de email dónde enviar la notificación (pueden ser varios emails separados por comas)
 - **Post:** URL dónde hacer el POST
- **Plantilla**
 - **Email:** Cuerpo del email usando las variables disponibles. Si se quiere personalizar el “asunto” del email, la primera línea será el asunto y la siguiente línea debe ser “::SEPARATOR::”
 - **Post:** Contenido del POST usando las variables disponibles. Si se quiere añadir alguna cabecera adicional como por ejemplo para autenticar la petición, se podría hacer añadiendo líneas al inicio (una por cabecera) y luego añadir la línea “::SEPARATOR::”
- **Variables Disponibles**
 - callerIdNumber
 - callerIdName
 - queueCause
 - queueName
 - pbxName
 - pbxDomain

Ejemplo de Notificación Email

Tipo de notificación: EMAIL

Destino notificación: notificaciones@empresa.com,supervisor@empresa.com

Plantilla notificación:

Llamada abandonada en la cola **\$queueName** de la centralita **\$pbxName**

::SEPARATOR::

El cliente **\$callerIdNumber** ha abandonado la cola **\$queueName**

Ejemplo de Notificación Post

Tipo de notificación: POST

Destino notificación: http://empresa.com/llamadas_abandonadas/

Plantilla notificación:

X-Auth-Key: miclaveapi

Content-Type: application/json

::SEPARATOR::

{“cliente”：“\$callerIdNumber”,

“cola”：“\$queueName”,

“dominio”：“\$pbxDomain”}

Miembros de Cola

Para añadir miembros a una cola tenemos que pulsar el botón **Miembros** de la lista de colas. Tras pulsar accedemos al listado de los miembros de la cola que consta de:

Un panel de botones con los botones **Añadir**, **Añadir múltiples agentes**, **Volver** y **Borrar seleccionados**.

También tenemos una tabla con el listado de los miembros de la cola que dispone, por cada fila, de un botón **Borrar** para borrar el miembro correspondiente.

Agentes de la cola Cola 1

<input type="button" value="+ Añadir"/> <input type="button" value="+ Añadir múltiples agentes"/> <input type="button" value="Volver"/> <input type="button" value="✖ Borrar seleccionados"/>			
<input type="checkbox"/>	Extensión	Posición	Acciones
<input type="checkbox"/>	11 - USER11	1	<input type="button" value="✖ Borrar"/>
<input type="checkbox"/>	12 - USER12	1	<input type="button" value="✖ Borrar"/>

Añadir un miembro a la cola

Para añadir un solo miembro a la cola debemos pulsar el botón **Añadir** del listado de miembros de cola.

Crear/editar miembro de cola Cola 1

<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	
Agente	Posición
11 (11 - USER11)	1

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Agente²⁹	Selector	Agente que se va a añadir a la cola
Posición	Número entero	Posición en la cola que será usada para decidir que agente timbrar según la estrategia de timbrado de cola

Añadir múltiples miembros a la cola

Para añadir un múltiples miembros a la cola debemos pulsar el botón **Añadir múltiples agentes** del listado de miembros de cola.

Añadir múltiples miembros a la cola Cola 1

<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	
<input type="checkbox"/> Seleccionar todos	
<input checked="" type="checkbox"/> 11 - USER11 Pos. 1	<input checked="" type="checkbox"/> 12 - USER12 Pos. 2
<input type="checkbox"/> 21 - DestinoExterno Pos. 1	

Volver al listado de colas

Para volver al listado de colas sin hacer ningún cambio más a los miembros solo hay que pulsar en el botón **Volver**.

Borrar Miembros

Para borrar miembros de la cola hay que seleccionarlos en el listado de miembros y seguidamente pulsar el botón **Borrar seleccionados**.

Agentes de la cola Cola 1

<input type="button" value="+ Añadir"/> <input type="button" value="+ Añadir múltiples agentes"/> <input type="button" value="Volver"/> <input type="button" value="✖ Borrar seleccionados"/>			
<input type="checkbox"/>	Extensión	Posición	Acciones
<input checked="" type="checkbox"/>	11 - USER11	1	<input type="button" value="✖ Borrar"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	12 - USER12	2	<input type="button" value="✖ Borrar"/>

²⁹ Varios agentes pueden compartir el mismo valor de posición. Si dos agentes tienen el mismo valor de posición se usará el orden en la lista para decidir cual timbra primero en una estrategia que use la posición para decidir cual timbra primero.

Editar Cola

Puede usar el botón **Editar** del listado de colas para acceder al formulario de edición de la cola y reconfigurar sus valores si fuera necesario.

Crear/editar Cola Cola 1

Guardar
Cancelar
Usado en 1 lugares

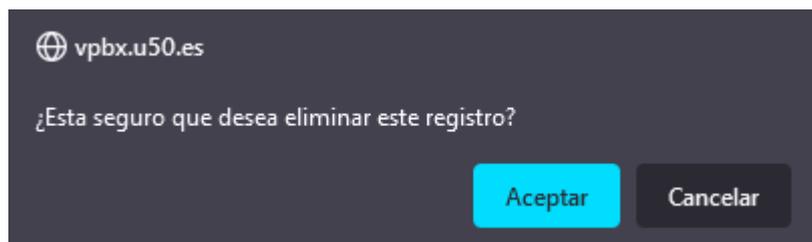
<p>Nombre Cola 1</p> <p>Llamadas concurrentes 3</p> <p>Música en espera Ring</p> <p>Tiempo máximo en cola, 0 sin límite (seg) 60</p> <p>Tiempo máximo en cola sin agentes logados, 0 deshabilita (seg) 0</p> <p>Locución al agente al descolgar Ninguna</p> <p><input type="checkbox"/> Grabar llamadas</p> <p>Prioridad</p>	<p>Tipo de ring Todos</p> <p>Tiempo de ring de agente 10</p> <p>Locución Ninguna</p> <p>Prefijo en el nombre</p> <p>Destino si fallo Finalizar llamada Colgar</p> <p>Destino al colgar el agente (encuesta, locución...) Ninguno</p> <p>Acción si se pulsa "1" en la cola Seleccione...</p> <p>Tipo de anuncio periódico Ninguno</p> <p>Tiempo de anuncio periódico (mínimo 20 segundos) 0</p>
---	---

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre de la cola
Llamadas concurrentes	Número entero	Si hay más de las llamadas indicadas, salta a la acción destino si fallo (0 indica sin límite)
Música en espera	Selector	Música en espera o ring de la cola
Tiempo máximo en cola	Número entero	Si la llamada no se atiende en esos segundos, continua al destino si fallo (0 indica sin límite)
Tiempo máximo en cola sin agentes logados	Número entero	Si no hay agentes disponibles, la llamada se queda en la cola durante esos segundos a la espera de que entren agentes (0 desactiva la funcionalidad)
Grabar llamadas	Checkbox	Si se marca se grabarán las llamadas de cola (requiere que la centralita tenga contratado servicio de grabaciones)
Prioridad	Número entero	---
Tipo de ring	Selector	Estrategia de timbrado de la cola
Tiempo de ring de agente (ring progresivo)	Texto	Tiempo de ring de agente cuando se usa una estrategia de timbrado que no sea "Todos"
Locución	Selector	Locución que se reproduce al entrar una llamada a la cola
Prefijo en el nombre	Texto	Prefijo que se pondrá en la identificación de llamada que recibirán los agentes
Destino si fallo	Selector	La ruta a seguir si la llamada no es atendida en la cola
Destino al colgar el agente	Selector	Al colgar el agente se enviará la llamada a esta ruta, si está configurada
Acción si se pulsa "1" en la cola	Selector	Si se configura y quien llama pulsa "1" la llamada se redirige a esta ruta
Tipo de anuncio periódico	Selector	Se puede notificar cada x segundos la posición, el tiempo de espera o una locución personalizada
Tiempo de anuncio periódico	Número Entero	Tiempo entre anuncios periódicos (su valor mínimo son 20 segundos)

50

Borrar Cola

Pulsando sobre **Borrar**³⁰ se eliminará la cola sin antes confirmar el borrado.



³⁰ Si la cola está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.

Menús Interactivos

En este apartado configuraremos los menús interactivos de la centralita.

Los menús interactivos sirven para enrutar una llamada a una operadora automática. Nos permite realizar diferentes configuraciones para enrutar la llamada de acuerdo a los códigos numéricos que puede introducir el llamante mediante marcaciones en su terminal.

Panel Principal

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón Añadir para añadir un nuevo menú interactivo.

También un listado de todos los menús interactivos que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** el menú. En el listado podemos también ver el número interno asignado al menú interactivo que nos permitirá poder usar el menú en cualquier enrutamiento.

Menús interactivos

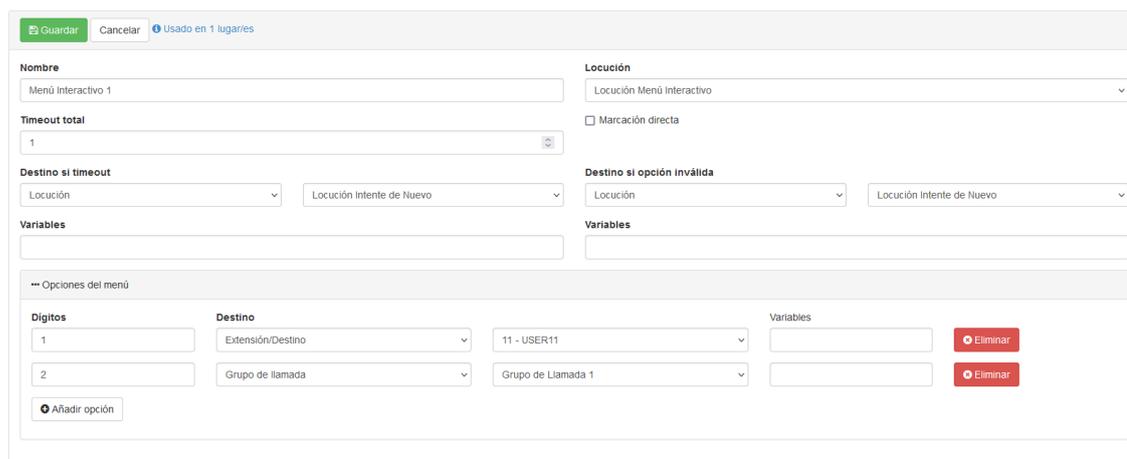


Número Dp	Número	Nombre	Acciones
611	1	Menú interactivo 1	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/>

Crear Menú Interactivo

Para crear un menú interactivo nuevo clicaremos en el botón Añadir para acceder al formulario de creación del menú.

Crear/editar menú interactivo



Guardar Cancelar Usado en 1 lugares

Nombre
Menú interactivo 1

Locución
Locución Menú Interactivo

Timeout total
1

Marcación directa

Destino si timeout
Locución Locución Intente de Nuevo

Destino si opción inválida
Locución Locución Intente de Nuevo

Variables

Opciones del menú

Dígitos	Destino	Variables	
1	Extensión/Destino	11 - USER11	<input type="button" value="Eliminar"/>
2	Grupo de llamada	Grupo de Llamada 1	<input type="button" value="Eliminar"/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al menú interactivo
Timeout total	Número entero	Tiempo tras la locución que se esperará por una respuesta hasta enrutar al destino si timeout
Destino si timeout	Selector	Destino al que se enruta la llamada si no se recibe ninguna marcación
Locución	Selector	Locución que se reproduce al recibir la llamada en el menú interactivo
Marcación directa³¹	Checkbox	Si quien llama puede contactar directamente con una extensión

³¹ Si esta opción está marcada, quien llama podrá marcar el número de una extensión de la centralita para hablar directamente con la extensión.

Si existe una opción de menú con el mismo número que una extensión, tendrá preferencia esa ruta sobre el enrutamiento a la extensión. Esto nos permite, por ejemplo, evitar que se pueda contactar directamente con directivos de una empresa.

Destino si opción inválida	Selector	Destino al que se enruta la llamada si la marcación recibida no es válida
Variables	Opción de menú	---
Opciones del menú	Selector	Rutas asociadas a las diferentes marcaciones

Opciones de menú

Con las opciones del menú podemos configurar diferentes rutas asociadas a las respuestas obtenidas del llamante mediante marcaciones en su terminal

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Dígito	Número entero	Número entero que debe pulsar el llamante
Destino	Selector	Ruta al que se enruta la llamada
Variables	Texto	---

Editar Número Interactivo

Crear/editar menú interactivo

The screenshot shows a web interface for configuring an interactive menu. At the top, there are buttons for 'Guardar', 'Cancelar', and 'Usado en 1 lugares'. The main configuration area includes:

- Nombre:** 'Menú Interactivo 1'
- Locución:** 'Locución Menú Interactivo'
- Timeout total:** '1'
- Marcación directa:** A checkbox that is currently unchecked.
- Destino si timeout:** 'Locución' (dropdown) and 'Locución Intente de Nuevo' (dropdown).
- Destino si opción inválida:** 'Locución' (dropdown) and 'Locución Intente de Nuevo' (dropdown).
- Variables:** An empty text input field.

 Below this is a section titled 'Opciones del menú' which contains a table with columns for 'Digitos', 'Destino', and 'Variables'. Two options are listed:

- Option 1: Digit '1', Destination 'Extensión/Destino', Variable '11 - USER11'. There is an 'Eliminar' button next to it.
- Option 2: Digit '2', Destination 'Grupo de llamada', Variable 'Grupo de Llamada 1'. There is an 'Eliminar' button next to it.

 An 'Añadir opción' button is located at the bottom left of this section.

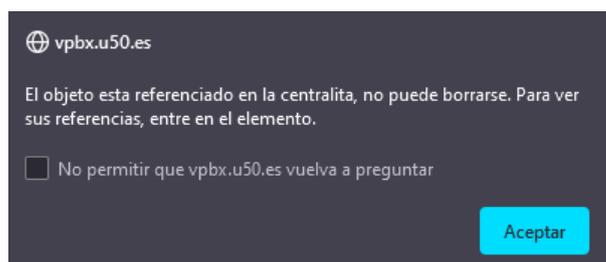
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al menú interactivo
Timeout total	Número entero	Tiempo tras la locución que se esperará por una respuesta hasta enrutar al destino si timeout
Destino si timeout	Selector	Destino al que se enruta la llamada si no se recibe ninguna marcación
Locución	Selector	Locución que se reproduce al recibir la llamada en el menú interactivo
Marcación directa	Checkbox	Si quien llama puede contactar directamente con una extensión
Destino si opción inválida	Selector	Destino al que se enruta la llamada si la marcación recibida no es válida
Variables	Opción de menú	---
Opciones del menú	Selector	Rutas asociadas a las diferentes marcaciones

Borrar menú interactivo

Pulsando sobre **Borrar**³² se eliminará el menú interactivo sin antes confirmar el borrado.



32 Si el menú interactivo está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Consultas Externas

La consulta externa es una funcionalidad que permite que la centralita “**pregunte**” a un servicio externo qué debe hacer con una llamada.

Para ello, esta funcionalidad envía mediante un **POST** un **JSON** a la **URL** configurada, esperando una respuesta con la acción a tomar.

Panel Principal

Una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir** una nueva consulta externa.

También un listado de todas las consultas externas que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** la consulta externa.

Consultas externas

+ Añadir						
Número Dp	Número	Nombre	Locución	Uri	Destino si fallo	Acciones
*6411	1	Consulta Externa 1	-	https://api.u50.es/vpbx	Locución Intente de Nuevo (*632)	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/>

Crear Consulta Externa

Para crear una consulta externa nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la consulta externa.

Crear/editar consulta external

Guardar		Cancelar	
Nombre	<input type="text"/>	Locución	<input type="text" value="Ninguna"/>
uri	<input type="text"/>	Destino si fallo	<input type="text" value="Seleccione..."/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar a la consulta externa
URL	Texto	URL a la que se envía la consulta externa
Locución	Selector	Locución a reproducir previa a la consulta externa
Destino si fallo	Selector	Ruta a la que se encamina la llamada en caso de que la consulta falle o devuelva un valor inválido

Editar Consulta Externa

Puede usar el botón Editar del listado de consultas externas para acceder al formulario de edición de la consulta externa.

Crear/editar consulta external

Guardar		Cancelar		Usado en 1 lugar/es	
Nombre	<input type="text" value="Consulta Externa 1"/>	Locución	<input type="text" value="Ninguna"/>		
uri	<input type="text" value="https://api.u50.es/vpbx"/>	Destino si fallo	<input type="text" value="Locución"/>	<input type="text" value="Locución Intente de Nuevo"/>	

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar a la consulta externa
URL	Texto	URL a la que se envía la consulta externa
Locución	Selector	Locución a reproducir previa a la consulta externa
Destino si fallo	Selector	Ruta a la que se encamina la llamada en caso de que la consulta falle o devuelva un valor inválido

Borrar Consulta Externa

Pulsando sobre **Borrar**³³ se eliminará la consulta externa sin antes confirmar el borrado.



Mensaje que se envía

```
{
  "callId": "0bffcccf-fcba-4277-a35f-b0b47c5140da",
  "externalRequestId": "ff8081005aaaaaf015a000456620021",
  "did": "966261122",
  "callerIdNumber": "911123123",
  "externalRequestDpNumber": 1,
  "digits": "1234",
  "variables": {
    "mi_variable_1": "step1"
  }
}
```

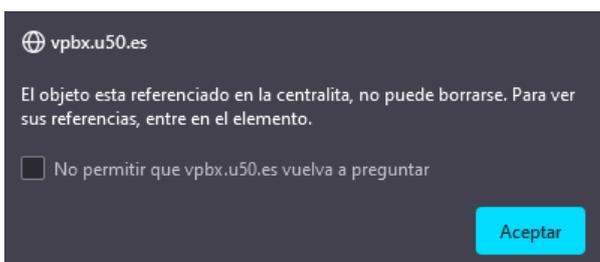
Nombre del campo	Observaciones
Callid	ID único de la llamada. Si una misma llamada pasa por diferentes consultas externas, este valor no varía.
Externalrequestid	ID interno de la consulta externa (sirve para saber qué consulta externa se está ejecutando)
Did	Número por el que ha entrado la llamada
Calleridnumber	Número del llamante
Externalrequestdpnumber	Número de orden de la consulta externa
Digits	Dígitos pulsados por el llamante o none si no pulsa nada, siempre que haya locución. Si no hay locución, no se envía el campo.
Variables	Variables propias (introducidas en las respuestas de las consultas externas)

Dígitos

Si en la consulta externa tenemos configurada una locución, el llamante escuchará la locución y podrá pulsar dígitos en ese momento.

Los dígitos pulsados serán enviados en la consulta externa en el campo digits. El máximo de dígitos que se pueden introducir son 20.

³³ Si la consulta externa está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Si la consulta externa tiene locución y el llamante no pulsa nada, en campo digits contendrá en texto none.
Si la consulta externa no tiene locución, no se enviará el campo digits.

Variables

El objeto **variables** vendrá relleno con variables que se hayan devuelto en respuestas a **consultas externas** anteriores y sirven para inyectar información a la llamada

En este objeto **variables** se podrán indicar nombres y valores de variables que queramos añadir a la llamada, si se pasan a otra consulta externa, vendrán en el JSON enviado al servicio web.

Nombre de Variables

Un nombre de variable válido debe cumplir:

- Estar en minúsculas
- Puede contener números
- Puede contener el carácter subrayado (“_”)
- No puede contener espacios
- No puede contener el carácter menos (“-“)

Valores de Variable

Los valores de una variable pueden contener los siguientes caracteres:

- Mayúsculas/minúsculas
- Números
- Espacios en blanco
- Paréntesis
- Carácter menos (“-“) y subrayado (“_“)

Mensaje de Respuesta

```
{
  "phoneActionType": "RING_GROUP",
  "phoneActionId": "3",
  "callerIdName": "Cliente 1",
  "variables": {
    "mi_variable_1": "cliente1"
  }
}
```

Nombre del campo	Observaciones
Phoneactiontype	Tipo de acción a realizar
Phoneactionid	Número de la de acción a tomar (ver más abajo)
Calleridname	Calleridname que se pondrá en la llamada (opcional)
Variables	Variables para añadir a la llamada (opcional)

Tipos de acción del sistema

Nombre Del Campo	Acción	Tipo de ID
EXTENSION	Sonar en extensión	Número de extensión
EXTERNAL_REQUEST	Consulta externa	Número de dialplan
EXTERNAL_REQUEST	Grupo de Ring	Número de dialplan
IVR	Menú vocal	Número de dialplan
ANNOUNCEMENT	Locución	Número de dialplan
TERMINATE_CALL	Finalizar llamada	Valores posibles: HANGUP, CONGESTION, BUSY, ON_HOLD_FOREVER, RING_UNTIL_HANGUP
VOICEMAIL	Buzón de voz con la locución del buzón	Número de extensión
VOICEMAIL_WITHOUT_GREETING	Buzón de voz sin locución (directamente tono de inicio de buzón)	Número de extensión
CUSTOM_VOICEMAIL	Buzón personalizado	Número de dialplan
QUEUE	Cola	Número de dialplan
TIME_ACTION	Acción horaria	Número de dialplan

Número de la Acción

El número de la acción es un número único por tipo de acción que se genera en el sistema.

Para consultarlo podemos ir al tipo de acción que queremos utilizar (por ejemplo Grupo de Ring) y podremos ver ahí qué número corresponde a qué Grupo de Ring.

- Extensiones
- Destinos externos
- Contactos
- Buzones personalizados
- Grupos de captura
- Locuciones
- Grupos de ring**
- Acciones horarias
- Colas
- Menús vocales
- Consultas externas
- Tono interno
- Funciones personalizadas
- Condiciones de tiempo

Grupos de ring

+ Añadir

Número Dp	Número	Nombre	Destinos	Música en espera	Destino si no contesta	Acciones
*601	1	Compras	21	Ring	Colgar	✎ Editar ✖ Borrar
*602	2	Salto de compras	21	Ring	Compras (*601)	✎ Editar ✖ Borrar
*603	3	Entrada de llamadas	21	Ring	Salto de compras (*602)	✎ Editar ✖ Borrar
*604	4	Entrada principal	21,25	Defecto	Compras (*601)	✎ Editar ✖ Borrar
*605	5	entrada Coworking	20,21	Ring	Salto de compras (*602)	✎ Editar ✖ Borrar
*606	6	Nettivoz	20,21	Defecto	Nettivoz (*606)	✎ Editar ✖ Borrar
*607	7	Allcom Entrada	20,21	Defecto	Colgar	✎ Editar ✖ Borrar

Tono Interno

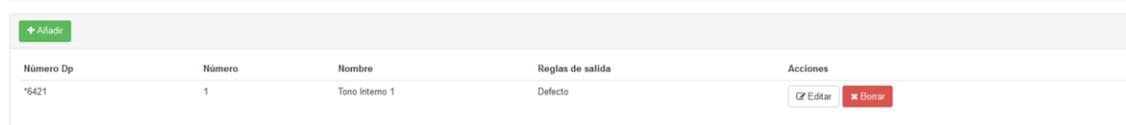
DISA (Acceso directo al sistema interno) le permite proveer un tono de marcado interno a llamantes externos. Esto significa que podría llamar a su centralita y hacer una llamada como si usted estuviera utilizando una extensión conectada a su centralita dentro de la empresa.

Panel Principal

Una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir** un nuevo tono interno.

Y un listado de todos los tonos internos que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** el tono. En el listado podemos también ver el número interno asignado al tono interno que nos permitirá poder usar el tono en cualquier enrutamiento.

Tono interno

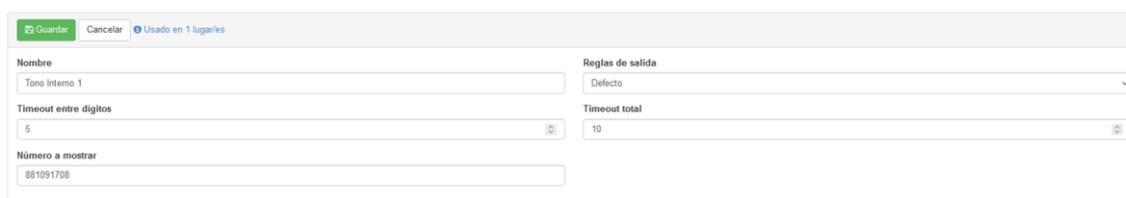


Número Dp	Número	Nombre	Reglas de salida	Acciones
6421	1	Tono Interno 1	Defecto	Editar Borrar

Crear Tono Interno

Para crear un tono interno nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del tono interno.

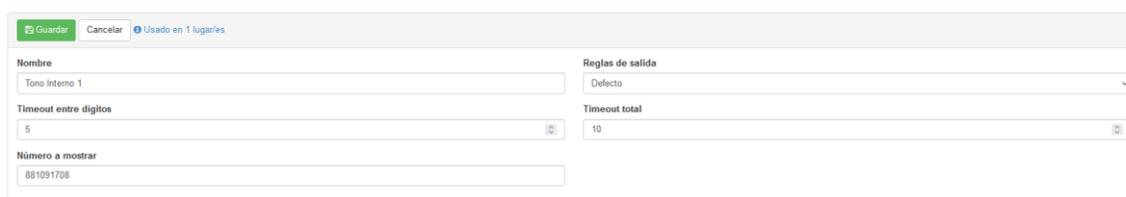
Crear/editar tono interno



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar el tono interno
Regla de salida	Selector	Regla de salida a usar para emitir la llamada
Timeout entre dígitos	Número entero	Tiempo de espera hasta emitir la llamada tras marcar el último número
Timeout total	Número entero	Pasado este tiempo se corta la llamada si no se marca ningún número
Número a mostrar	Número entero	Números a añadir a la función personalizada.

Editar Tono Interno

Crear/editar tono interno



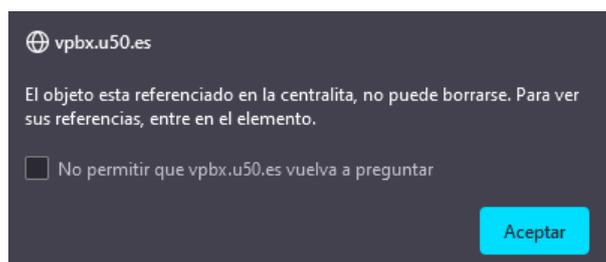
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar el tono interno
Regla de salida	Selector	Regla de salida a usar para emitir la llamada
Timeout entre dígitos	Número entero	Tiempo de espera hasta emitir la llamada tras marcar el último número
Timeout total	Número entero	Pasado este tiempo se corta la llamada si no se marca ningún número
Número a mostrar	Número entero	Números a añadir a la función personalizada.

Borrar Tono Interno

Pulsando sobre **Borrar**³⁴ se eliminará el tono interno sin antes confirmar el borrado.



34 Si el tono interno está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Funciones Personalizadas

Las funciones personalizadas sirven para enviar la llamada a comportamientos que sólo son accesibles desde las extensiones internas, por ejemplo, escuchar un buzón de voz en particular. Prácticamente no tiene uso y es posible que en un futuro se retire esta funcionalidad.

Panel Principal

Una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir** una nueva función personalizada.

Y un listado de todas las funciones personalizadas que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar la función**. En el listado podemos también ver el número interno asignado a la función personalizada que nos permitirá poder usar la función en cualquier enrutamiento.

Funciones personalizadas

Número	Nombre	Función	Extra	Acciones
6431	Función Personalizada 1	Captura de extensión	33	<input checked="" type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Borrar

Crear Función Personalizada

Para crear una función personalizada nueva clicaremos en el botón Añadir para acceder al formulario de creación de la función personalizada.

Crear/editar función personalizada

Nombre	Función	Dígitos extra a añadir
<input type="text"/>	Seleccione...	<input type="text"/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar la función personalizada.
Función	Selector	Función a personalizar.
Dígitos extra a añadir	Número entero	Números a añadir a la función personalizada.

Editar Función Personalizada

Puede usar el botón **Editar** del listado de funciones personalizadas para acceder al formulario de edición de la función.

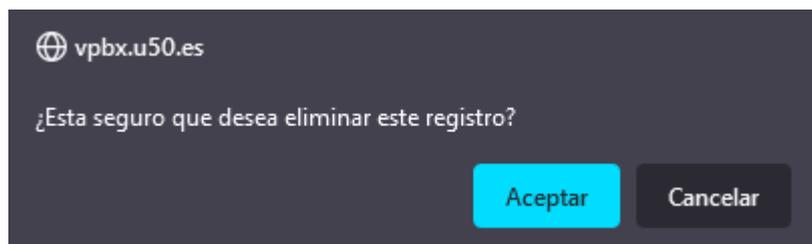
Crear/editar función personalizada

Nombre	Función	Dígitos extra a añadir
Función Personalizada 1	Captura de extensión	33

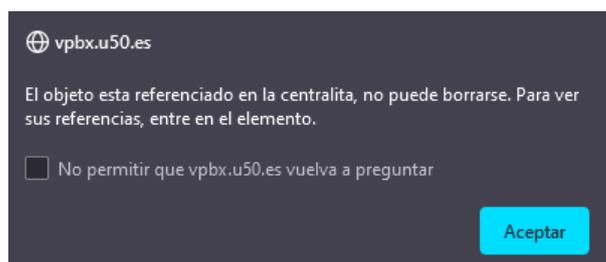
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar la función personalizada.
Función	Selector	Función a personalizar.
Dígitos extra a añadir	Número entero	Números a añadir a la función personalizada.

Borrar Función Personalizada

Pulsando sobre **Borrar**³⁵ se eliminará la función personalizada sin antes confirmar el borrado.



35 Si la función personalizada está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Reenviar a flujo entrante

En este apartado podemos crear reenvíos a flujo de llamada entrante. Con ellos lo que hacemos es asignar un número interno a un flujo de llamadas entrantes para poder usarlo después en cualquier enrutamiento.

Panel Principal

Una cabecera con un botón **Añadir** para añadir un **nuevo reenvío a flujo entrante**.

También un listado de todos los reenvíos a flujo de llamada entrante que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar o borrar el reenvío**.

Reenviar a Flujo entrante

+ Añadir			
Número Dp	Nombre	Flujo	Acciones
*6621	Principal	881091708	✎ Editar ✖ Borrar

Crear Reenvío a Flujo Entrante

Para crear un reenvío a flujo entrante clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del reenvío.

Crear/editar reenvío a flujo entrante

Guardar		Cancelar	Usado en 1 lugares
Nombre	Flujo de llamada entrante		
Principal	881091708		

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	nombre identificativo del reenvío a flujo entrante
Flujo de llamada entrante	Selector	flujo de llamada entrante del reenvío

Editar Reenvío a Flujo Entrante

Puede usar el botón **Editar** del listado de reenvíos a flujo entrante para acceder al formulario de edición del reenvío.

Crear/editar reenvío a flujo entrante

Guardar		Cancelar	Usado en 1 lugares
Nombre	Flujo de llamada entrante		
Principal	881091708		

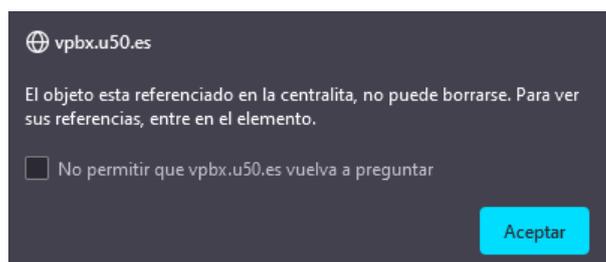
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre identificativo del reenvío a flujo entrante
Flujo de llamada entrante	Selector	Flujo de llamada entrante del reenvío

Borrar Reenvío a Flujo Entrante

Pulsando sobre **Borrar**³⁶ se eliminará el reenvío a flujo entrante sin antes confirmar el borrado.



36 Si el flujo entrante está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Condiciones de Tiempo

Las condiciones de tiempo están formadas por uno o más rangos temporales que después podremos usar en las acciones horarias para definir diferentes comportamientos.

Panel Principal

Una cabecera con un botón **Añadir** para añadir una nueva condición de tiempo.

Y un listado de todas las condiciones de tiempo que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar la condición**.

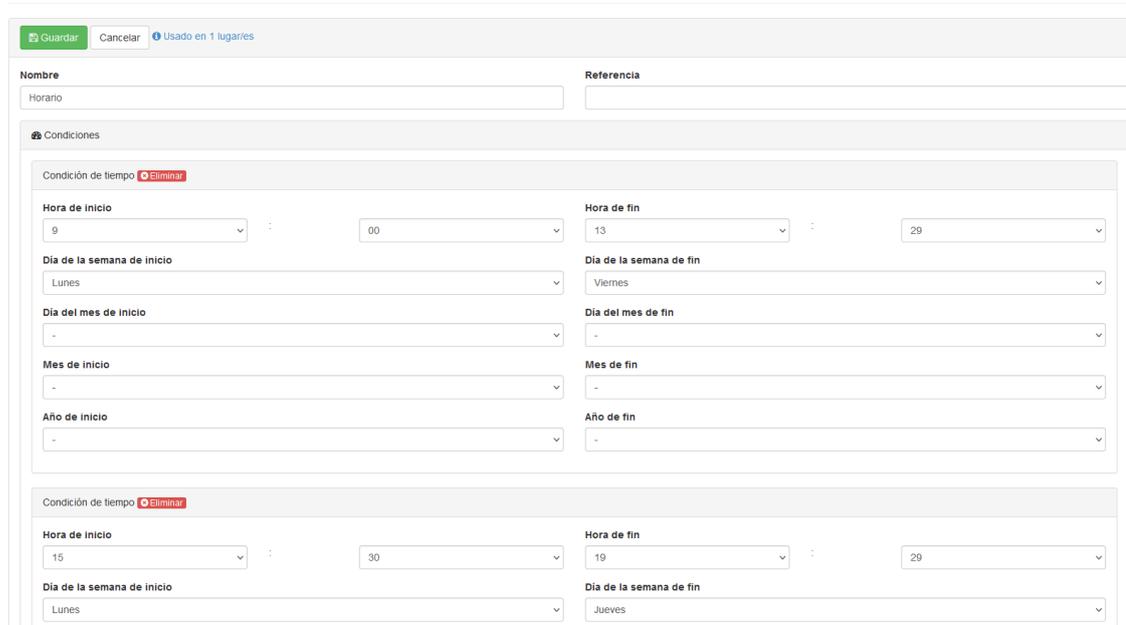
Condiciones de tiempo



Crear Condición de Tiempo

Para crear una condición de tiempo nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la condición de tiempo.

Crear/editar condición de tiempo



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre identificativo del reenvío a flujo entrante
Flujo de llamada entrante	Selector	Flujo de llamada entrante del reenvío
Condiciones	Rango temporal	Uno o más rangos temporales que componen la condición de tiempo.

Rango Temporal

Para definir cada uno de estos rangos temporales tenemos que cubrir sus diferentes parámetros. Los parámetros no cubiertos se interpretan como que se cumple el rango en todos los casos.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Hora de inicio	Hora	Hora de inicio del rango temporal.
Hora de fin	Hora	Hora de fin del rango temporal.
Día de la semana de inicio	Día de la semana	Día de la semana en que se inicia el rango temporal.
Día de la semana de fin	Día de la semana	Día de la semana en que se finaliza el rango temporal.
Día del mes de inicio	Día	Día del mes en que se inicia el rango temporal.
Día del mes de fin	Día	Día del mes en que se finaliza el rango temporal.
Mes de inicio	Mes	Mes de inicio del rango temporal.
Mes de fin	Mes	Mes de fin del rango temporal.
Año de inicio	Año	Año de inicio del rango temporal.
Año de fin	Año	Año de fin del rango temporal.

Ejemplo Rangos Temporales – Día Festivo

Si un día festivo **se repite todos los años**, como en 25 de diciembre, dejaremos todos los campos vacíos menos el día de mes de inicio y de fin en que pondremos de valor 25, y el mes de inicio y fin en que pondremos de valor diciembre.

Condición de tiempo Eliminar

Hora de inicio	-	:	-	Hora de fin	-	:	-
Día de la semana de inicio	-			Día de la semana de fin	-		
Día del mes de inicio	25			Día del mes de fin	25		
Mes de inicio	Diciembre			Mes de fin	Diciembre		
Año de inicio	-			Año de fin	-		

Si un **día festivo varía cada año**, como el jueves santo, por ejemplo 6 de abril de 2023, dejaremos todos los campos vacíos menos el día de inicio y de fin en que pondremos el valor 6, el mes de inicio y de fin en que pondremos el valor abril, y el año de inicio y fin en que pondremos el valor 2023.

Condición de tiempo Eliminar

Hora de inicio	-	:	-	Hora de fin	-	:	-
Día de la semana de inicio	-			Día de la semana de fin	-		
Día del mes de inicio	6			Día del mes de fin	6		
Mes de inicio	Abril			Mes de fin	Abril		
Año de inicio	2023			Año de fin	2023		

Ejemplo Rangos Temporales – Horario

Si tenemos que **especificar un horario de Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00**, dejaremos todos los valores vacíos menos la hora de inicio que pondremos el valor 09:00, la hora de fin³⁷ que pondremos el valor 16:59, el día de la semana de inicio que pondremos de valor el lunes y el día de la semana de fin que pondremos el valor viernes.

Condición de tiempo Eliminar

Hora de inicio	:	00	Hora de fin	:	59
9	:	00	16	:	59
Día de la semana de inicio	:		Día de la semana de fin	:	
Lunes	:		Viernes	:	
Día del mes de inicio	:		Día del mes de fin	:	
-	:		-	:	
Mes de inicio	:		Mes de fin	:	
-	:		-	:	
Año de inicio	:		Año de fin	:	
-	:		-	:	

Si tenemos que especificar un **rango el Sábado de 10:00 a 13:30**, dejaremos todos los valores vacíos menos la hora de inicio que pondremos el valor 10:00, la hora de fin que pondremos el valor 13:29 y los días de la semana de inicio y fin en que pondremos el valor Sábado.

Condición de tiempo Eliminar

Hora de inicio	:	00	Hora de fin	:	29
10	:	00	13	:	29
Día de la semana de inicio	:		Día de la semana de fin	:	
Sábado	:		Sábado	:	
Día del mes de inicio	:		Día del mes de fin	:	
-	:		-	:	
Mes de inicio	:		Mes de fin	:	
-	:		-	:	
Año de inicio	:		Año de fin	:	
-	:		-	:	

Editar Condición de Tiempo

Puede usar el botón **Editar** del listado de condiciones de tiempo para acceder al formulario de edición de la condición.

Crear/editar condición de tiempo

Guardar Cancelar Usado en 1 lugares

Nombre: Referencia:

Condiciones

Condición de tiempo Eliminar

Hora de inicio	:	00	Hora de fin	:	29
9	:	00	13	:	29
Día de la semana de inicio	:		Día de la semana de fin	:	
Lunes	:		Viernes	:	
Día del mes de inicio	:		Día del mes de fin	:	
-	:		-	:	
Mes de inicio	:		Mes de fin	:	
-	:		-	:	
Año de inicio	:		Año de fin	:	
-	:		-	:	

Condición de tiempo Eliminar

Hora de inicio	:	30	Hora de fin	:	29
15	:	30	19	:	29
Día de la semana de inicio	:		Día de la semana de fin	:	
Lunes	:		Jueves	:	

³⁷ La hora de fin siempre se configura un minuto antes pues abarcará todo ese minuto y coincidirá entonces el final con el segundo en que queremos que acabe la condición.

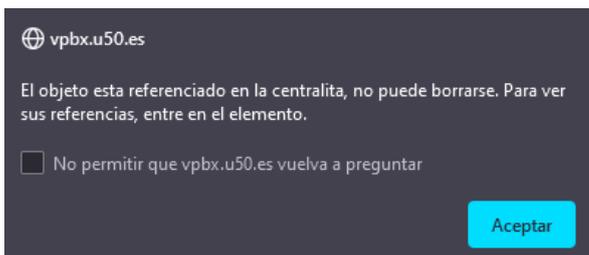
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre identificativo del reenvío a flujo entrante
Flujo de llamada entrante	Selector	Flujo de llamada entrante del reenvío
Condiciones	Rango temporal	Uno o más rangos temporales que componen la condición de tiempo.

Borrar Condición de Tiempo

Pulsando sobre **Borrar**³⁸ se eliminará la condición de tiempo sin antes confirmar el borrado.



³⁸ Si la condición de tiempo está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Música en Espera

En este apartado configuramos las músicas en espera que podemos usar en nuestra centralita³⁹

Panel Principal

Tenemos una cabecera con un botón **Añadir** para añadir una nueva música en espera.

Y un listado de todas las músicas en espera que dispone de unos botones **Editar**, **Ficheros** y **Borrar** para **editar** la música en espera, **añadir** los ficheros de audio que la componen o **borrar** la música en espera.

Música en espera

Nombre	Aleatorio	Siempre desde el principio	Acciones
General sistema	SI	No	Ficheros
MOH 1	No	SI	Editar Ficheros Borrar

Crear Música en Espera

Para crear una nueva música en espera clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la música en espera.

Crear/editar categoría de música en espera

Nombre: MOH 1

Aleatorio

Siempre desde el principio

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre identificativo de la música
Aleatorio	Checkbox	Si está marcado se elige el archivo de audio de manera aleatoria
Siempre desde el principio	Checkbox	Se reproducen los archivos de audio siempre desde el principio

Ficheros

Para añadir los ficheros de audio a la música en espera clicaremos en el botón **Ficheros**.

Ficheros de MOH 1

Volver

Subir fichero

Fichero de audio*

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Formatos aceptados: wav y mp3

Subir

Lista de ficheros

Nombre	Reproducir	Acciones
Holly_Jolly_Christmas.wav	0:00 / 2:02	Descargar Borrar

39 Cuando se despliega una nueva centralita viene ya preconfigurada con una música en espera llamada General sistema que se compone de tres audios. Esta música en espera preinstalada no se puede borrar.

Editar Música en Espera

Puede usar el botón Editar del listado de músicas en espera para acceder al formulario de edición de la música.

Crear/editar categoría de música en espera

Guardar Cancelar Usado en 1 lugares

Nombre

Aleatorio
 Siempre desde el principio

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre identificativo de la música
Aleatorio	Checkbox	Si está marcado se elige el archivo de audio de manera aleatoria
Siempre desde el principio	Checkbox	Se reproducen los archivos de audio siempre desde el principio

Borrar Música en Espera

Pulsando sobre **Borrar**⁴⁰ se eliminará la música en espera sin antes confirmar el borrado.

vpbx.u50.es

¿Esta seguro que desea eliminar este registro?

Aceptar Cancelar

⁴⁰ Si la música en espera está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.

Numeración

En este apartado configuraremos las numeraciones de la centralita⁴¹.

Panel Principal

Vemos una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir una nueva numeración**.

También un listado de todas las numeraciones que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar o borrar la numeración**.

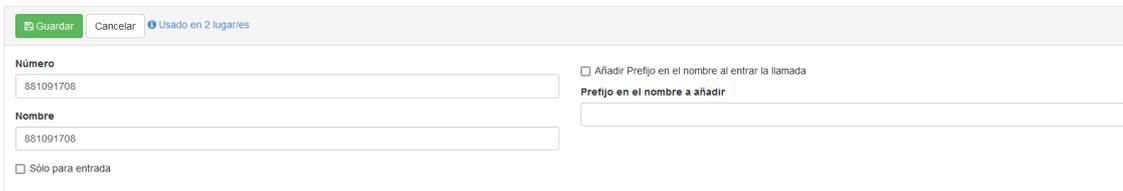
Numeración de la centralita



Crear Numeración

Para crear una numeración nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la numeración.

Crear/editar número



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Número	Número Entero	Número de teléfono
Nombre	Texto	Identificador del número, puede usarse el propio número
Solo para entrada	Checkbox	Si está marcado el número no podrá ser usado como identificador de llamada saliente
Añadir prefijo⁴² en el nombre al entrar la llamada	Checkbox	Si lo marcamos se mostrará un prefijo en el terminal que recibe una llamada a este número
Prefijo en el nombre a añadir	Texto	Prefijo que queremos mostrar al recibir llamadas entrantes en este número

Editar Numeración

Puede usar el botón **Editar** del listado de numeraciones para acceder al formulario de edición de la numeración.

Crear/editar número



41 Al desplegar la centralita hay que configurar siempre un número principal y por tanto este apartado ya contendrá una numeración preconfigurada.

42 El prefijo nos sirve para que las extensiones que reciben la llamada puedan identificar fácilmente a dónde les llaman.

Por ejemplo para identificar el departamento de una empresa o para identificar la empresa a la que llaman en una multiempresa.

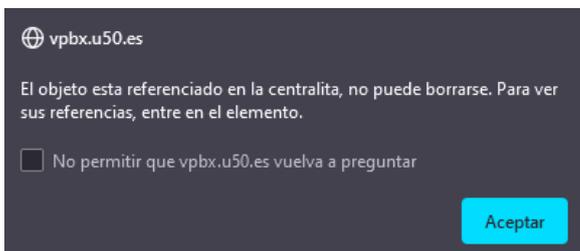
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Número	Número Entero	Número de teléfono
Nombre	Texto	Identificador del número, puede usarse el propio número
Solo para entrada	Checkbox	Si está marcado el número no podrá ser usado como identificador de llamada saliente
Añadir prefijo en el nombre al entrar la llamada	Checkbox	Si lo marcamos se mostrará un prefijo en el terminal que recibe una llamada a este número
Prefijo en el nombre a añadir	Texto	Prefijo que queremos mostrar al recibir llamadas entrantes en este número

Borrar Numeración

Pulsando sobre **Borrar**⁴³ se eliminará la numeración sin antes confirmar el borrado.



⁴³ Si la numeración está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarla. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso de la acción horaria para dejar de usarla por completo.



Rutas de Entrada

Una ruta de entrada nos permite enrutar una llamada entrante basándonos en el número de origen y número de destino de la llamada hacia un flujo de llamada de destino.

Panel Principal

Vemos cabecera con un botón Añadir para **añadir una nueva ruta de entrada**.

Y un listado de todas las rutas de entrada que dispone de unos botones **Subir**, **Bajar**, **Editar** y **Borrar** para subir en la lista, bajar en la lista, editar o borrar la ruta.

Rutas de entrada

Patrón origen	Patrón destino	Horario	Listas negras	Vinculado a Número	Agenda	SEI	Activa	Destino	Acciones
Cualquiera	881091708	Siempre	no	881091708 ?	si	no	si	881091708 (Activo: defecto)	Subir Bajar Editar Borrar

Crear Ruta Entrada

Para crear una ruta de entrada nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la ruta de entrada.

Crear/editar regla de entrada

Formulario de creación/editar regla de entrada:

- Origen: Seleccione...
- Destino: Seleccione...
- En el horario: Siempre
- Listas prohibidas: 118XX, Cualquiera, España Red Inteligente 902, Fijos
- Música en espera: Seleccione...
- Vinculado al número: Ninguno
- Flujo de llamada de destino: 881091708
- Smart Extension Inbound (SEI):
- checkContacts:
- Visible:
- Activa:
- Variables: [Campo de texto]

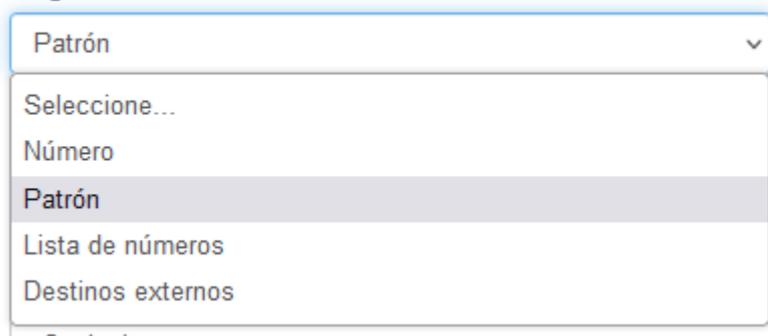
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Origen	Selector	Origen al que se le aplica esta ruta de entrada
En el horario	Selector	Condición de tiempo durante el que se aplica esta ruta de entrada
Listas prohibidas	Selector	Patrones de orígenes prohibidos
Flujo de llamadas de destino	Selector	El flujo de llamadas entrantes al que se enruta si la regla se cumple
Smart Extesion Inbound (SEI)	Checkbox	Estado de activación de SEI en la ruta de entrada
Destino⁴⁴	Selector	Destino al que se le aplica esta ruta de entrada
Referencia	Texto	Un texto de referencia para la ruta de entrada
Música en espera	Selector	Música en espera de la ruta de entrada
Vinculado al número	Selector	Numeración a la que está vinculada la regla de entrada
CheckContacts	Checkbox	Activar la identificación de llamada usando la agenda de contactos
Visible	Checkbox	---
Activa	Checkbox	Activar o desactivar la ruta de entrada
Variables	Texto	---

⁴⁴ El destino debería ser SIEMPRE un NÚMERO para un funcionamiento normal de la ruta de entrada. Evite usar un PATRÓN para definir el destino ya que nunca debería usarse en una situación normal.

Origen y Destino

Tanto el origen como el destino de la llamada los podemos definir mediante un número concreto, un patrón, una lista de números o una lista de destinos externos⁴⁵.

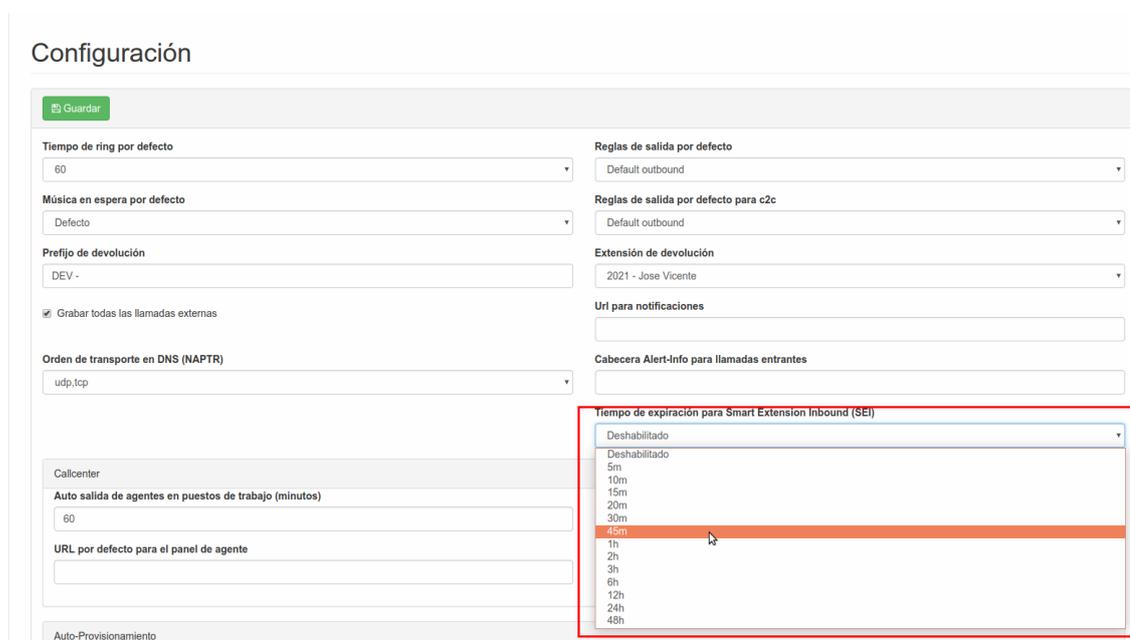
Origen



A dropdown menu with 'Patrón' selected. The menu is open, showing options: 'Seleccione...', 'Número', 'Patrón' (highlighted), 'Lista de números', and 'Destinos externos'.

Smart Extension Inbound (SEI)

La funcionalidad Smart Extension Inbound permite que las llamadas entrantes a la centralita se enruten automáticamente a la extensión que las ha llamado previamente sin pasar por ningún operador y/o menú vocal. Para que el **SEI** funcione tendremos que activarlo en las rutas de entrada en las que lo necesitemos y además configurar el tiempo de expiración en las configuraciones generales de la centralita.



Configuración

Guardar

Tiempo de ring por defecto: 60

Música en espera por defecto: Defecto

Prefijo de devolución: DEV -

Grabar todas las llamadas externas

Orden de transporte en DNS (NAPTR): udp,tcp

Calcenter

Auto salida de agentes en puestos de trabajo (minutos): 60

URL por defecto para el panel de agente

Auto-Provisionamiento

Reglas de salida por defecto: Default outbound

Reglas de salida por defecto para c2c: Default outbound

Extensión de devolución: 2021 - Jose Vicente

Url para notificaciones

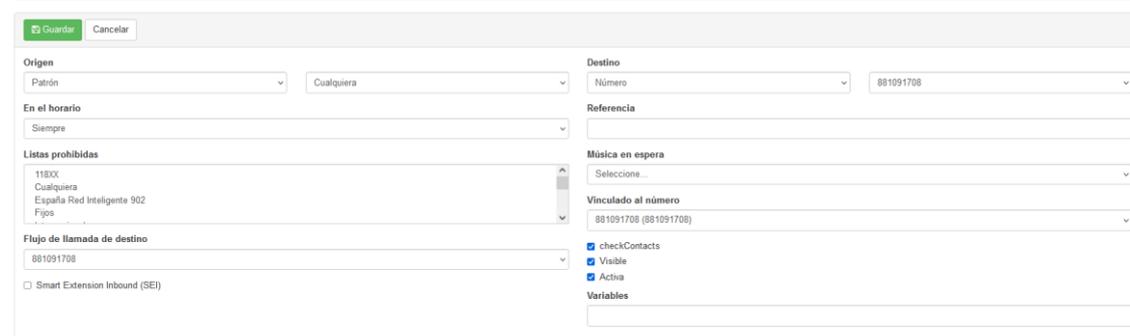
Cabecera Alert-Info para llamadas entrantes

Tiempo de expiración para Smart Extension Inbound (SEI):
Deshabilitado
Deshabilitado
5m
10m
15m
20m
30m
45m
1h
2h
3h
6h
12h
24h
48h

Editar Ruta Entrada

Puede usar el botón **Editar** del listado de tonos internos para acceder al formulario de edición de la ruta de entrada.

Crear/editar regla de entrada



Guardar **Cancelar**

Origen: Patrón | Destino: Número | Cualquiera | 881091708

En el horario: Siempre

Listas prohibidas: 11EXX, Cualquiera, España Red Inteligente 902, Fijos

Flujo de llamada de destino: 881091708

Smart Extension Inbound (SEI)

Referencia

Música en espera: Seleccione...

Vinculado al número: 881091708 (881091708)

checkContacts
 Visible
 Activa

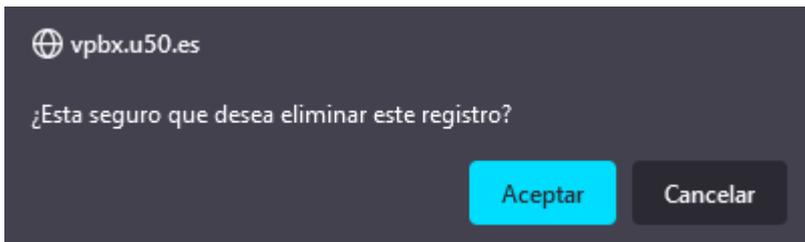
Variables

⁴⁵ Tanto los patrones, como las listas de números y las listas de destinos externos se definen en el apartado patrones.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Origen	Selector	Origen al que se le aplica esta ruta de entrada
En el horario	Selector	Condición de tiempo durante el que se aplica esta ruta de entrada
Listas prohibidas	Selector	Patrones de orígenes prohibidos
Flujo de llamadas de destino	Selector	El flujo de llamadas entrantes al que se enruta si la regla se cumple
Smart Extesion Inbound (SEI)	Checkbox	Estado de activación de SEI en la ruta de entrada
Destino	Selector	Destino al que se le aplica esta ruta de entrada
Referencia	Texto	Un texto de referencia para la ruta de entrada
Música en espera	Selector	Música en espera de la ruta de entrada
Vinculado al número	Selector	Numeración a la que está vinculada la regla de entrada
CheckContacts	Checkbox	Activar la identificación de llamada usando la agenda de contactos
Visible	Checkbox	---
Activa	Checkbox	Activar o desactivar la ruta de entrada
Variables	Texto	---

Borrar Ruta Entrada

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la ruta de entrada no sin antes confirmar el borrado.



Flujo de Llamadas Entrantes

En este apartado configuraremos los flujos de llamadas entrantes.

Panel Principal

Vemos una cabecera con un botón **Añadir** para añadir un **nuevo flujo de llamadas entrantes**.

También listado de todas los flujos de llamadas entrantes que dispone de unos botones **Comportamientos**, **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar el flujo**.

Flujo de llamadas entrantes

Código	Nombre	Regla activa	Acciones
1	881091708	defecto (0)	Comportamientos Editar Borrar

Crear Flujo de Llamadas Entrantes

Para crear un flujo de llamadas entrantes nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del flujo.

Crear flujo de llamadas entrantes

Guardar	Cancelar
Nombre	Referencia
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Identificador del flujo de llamadas entrantes
Referencia	Texto	Texto de referencia del flujo de llamadas entrantes

Tras pulsar el botón **Guardar** se creará automáticamente un comportamiento de nombre default que consistirá en siempre colgar la llamada.

Comportamientos

Puede usar el botón **Comportamientos** del listado de flujos de llamadas entrantes para acceder al listado de comportamientos.

En este apartado disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón **Añadir** para añadir un nuevo comportamiento.

También un listado de todas los comportamientos que dispone de unos botones **Editar**, **Borrar**, para **editar** o **borrar el comportamiento**.

Comportamientos de 881091708

+ Añadir	Volver	
Código	Nombre	Acciones
0	defecto	Editar Borrar

Crear Comportamiento

Para crear un comportamiento nuevo clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación del comportamiento.

Crear/editar comportamiento de 881091708

Nombre
 Referencia

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Identificador del comportamiento
Referencia	Texto	Texto de referencia del comportamiento

El comportamiento se crea por defecto vacío y debemos editarlo para añadirle funcionalidad.

Editar Comportamiento

Puede usar el botón **Editar** del listado de comportamientos para acceder al formulario de edición del comportamiento. Los comportamientos están formados por reglas que podemos visualizar en el listado de la parte inferior de este apartado

Crear/editar comportamiento de 881091708

Nombre
 Referencia

Nombre	Horario	Destino	Activa	Acciones
defecto	Siempre	Consulta Externa 1 (*6411)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Subir"/> <input type="button" value="Bajar"/> <input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Borrar"/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Identificador del comportamiento
Referencia	Texto	Texto de referencia del comportamiento
Reglas ⁴⁶	Lista	Lista de reglas que componen el comportamiento

Crear Regla

Para crear una regla nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la regla.

Crear/editar regla para comportamiento test

Nombre
 Referencia

En el horario

Visible

Acción

Activa

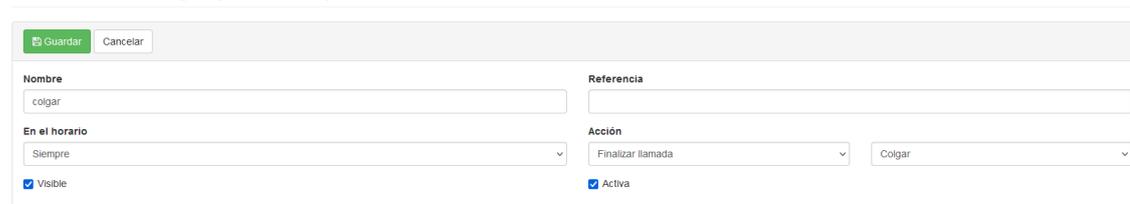
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Identificador de la regla
Referencia	Texto	Texto de referencia de la regla
En el horario	Selector	Condición temporal en la que se aplica la regla
Acción	Selector	Ruta que se seguirá si se cumple la regla
Visible	Checkbox	Si la regla es visible o no
Activa	Checkbox	Si la regla está activa o no

⁴⁶ La manera en que se evalúan las reglas es tipo firewall, es decir, se evalúa en orden a partir de la primera línea y en el momento en que una concuerda, ya no se evalúan más, haciendo que se ejecute la acción configura en la regla.

Editar Regla

Puede usar el botón **Editar** del listado de reglas para acceder al formulario de edición de la regla.

Crear/editar regla para comportamiento default



Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Identificador de la regla
Referencia	Texto	Texto de referencia de la regla
En el horario	Selector	Condición temporal en la que se aplica la regla
Acción	Selector	Ruta que se seguirá si se cumple la regla
Visible	Checkbox	Si la regla es visible o no
Activa	Checkbox	Si la regla está activa o no

Borrar Regla

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la regla no sin antes confirmar el borrado.



Borrar Comportamiento

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará el comportamiento no sin antes confirmar el borrado.



Editar Flujo de Llamadas Entrantes

Puede usar el botón **Editar** del listado de flujos de llamadas entrantes para acceder al formulario de edición del flujo.

Crear/editar flujo de llamadas entrantes



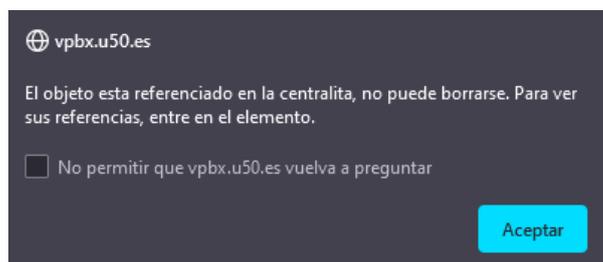
Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Identificador del comportamiento
Referencia	Texto	Texto de referencia del comportamiento
Comportamientos por defecto	Selector	Comportamiento configurado por defecto para el flujo de llamadas entrantes
Comportamiento activo	Selector	Comportamiento actualmente activo para el flujo de llamadas entrantes

Borrar Flujo de Llamadas Entrantes

Pulsando sobre **Borrar**⁴⁷ se eliminará el flujo de llamadas entrantes no sin antes confirmar el borrado.



⁴⁷ Si el flujo está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarlo. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso del flujo para dejar de usarlo por completo.



Rutas de Salida

Una ruta de salida nos permite enrutar una llamada saliente hacia los gateways basándonos en reglas que podemos configurar.

Las rutas de salida se asocian a las extensiones pudiendo usar una ruta de salida diferente en diferentes extensiones, por ejemplo, por departamento de una empresa.

Panel Principal

Tenemos una cabecera con un botón **Añadir** para **añadir una nueva ruta de salida**.

También un listado de todas las rutas de salida que dispone de unos botones **Reglas**, **Editar** y **Borrar** para **configurar las reglas, editar o borrar la ruta de salida**.

Rutas de salida

+ Añadir					
Nombre	Listas negras	Tiempo de ring (seg)	Máx. llamadas salientes	Acciones	
Defecto	No	45	5	Reglas	Editar Borrar

Crear Ruta Salida

Para crear una ruta de salida⁴⁸ nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la ruta de salida.

Crear/editar grupo de reglas de salida

Guardar Cancelar			
Nombre	Tiempo de ring (seg)	Nº máximo de llamadas salientes	Listas negras
<input type="text"/>	45	5	118XX Cualquiera España Red Inteligente 902 Fijos

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo de la ruta de salida
Tiempo de ring (seg)	Selector	Tiempo de timbrado de la llamada saliente
Nº máximo de llamadas salientes	Número Entero	Número máximo de llamadas concurrentes en esta regla de salida
Listas negras	Selector múltiple	Patrones prohibidos para esta ruta de salida

Reglas

Puede usar el botón **Reglas** del listado de rutas de salida para acceder al listado de reglas de la ruta de salida.

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón **Añadir** para añadir una nueva regla a la ruta de salida.

Y un listado de todas las reglas que dispone de unos botones **Subir**, **Bajar**, **Editar** y **Borrar** para **subir** en la lista, **bajar** en la lista, **editar** o **borrar** la regla.

Reglas de salida Ruta de Salida 1

+ Añadir Volver					
Nombre	Destino	Conservar CID	Horario	Gateways	Acciones
Fijos	Fijos	No	Siempre	Gateway DEMO.Secundario	Subir Bajar Editar Borrar

⁴⁸ Si una extensión que haga uso de la ruta de salida intenta cursar una llamada a un número que coincida con alguno de los patrones seleccionados en el campo listas negras, la llamada se finalizará.

Crear Regla

Para crear una regla nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la regla.

Crear/editar regla en grupo Ruta de Salida 1

Formulario de creación de una regla. Incluye botones 'Guardar' y 'Cancelar'. Campos: Nombre (input), Destino (dropdown con 'Seleccione...'), En el horario (dropdown con 'Siempre'), y una lista de gateways con un botón 'Añadir Gateway'.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo de la ruta de salida
Tiempo de ring (seg)	Selector	Tiempo de timbrado de la llamada saliente
Nº máximo de llamadas salientes	Número Entero	Número máximo de llamadas concurrentes en esta regla de salida
Listas negras	Selector múltiple	Patrones prohibidos para esta ruta de salida

Editar Regla

Crear/editar regla en grupo Ruta de Salida 1

Formulario de edición de una regla. Incluye botones 'Guardar' y 'Cancelar'. Campos: Nombre (input con 'Fijos'), Destino (dropdown con 'Patrón' y 'Fijos'), En el horario (dropdown con 'Siempre'), y una lista de gateways con 'Gateway DEMO' y 'Secundario', cada uno con un botón 'Eliminar', y un botón 'Añadir Gateway'.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo de la regla
Destino	Selector	Tiempo de timbrado de la llamada saliente
Conservar caller id	Checkbox	conservar el caller id
En el horario	Condición de Tiempo	Rango temporal en el que se aplica la regla
Lista de gateways⁴⁹	Gateways	Uno o más gateways

Borrar Regla

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la regla no sin antes confirmar el borrado.



⁴⁹ Podemos seleccionar uno a más gateways para emitir la llamada. Si tenemos más de un Gateway configurado se irán probando en orden si falla la llamada por el/los anterior/es.

Editar Ruta Salida

Puede usar el botón **Editar** del listado de rutas de salida para acceder al formulario de edición de la ruta de salida.

Crear/editar grupo de reglas de salida

Formulario de configuración de reglas de salida. Incluye botones 'Guardar' y 'Cancelar', y un indicador 'Usado en 5 lugar/es'. Campos: 'Nombre' (Defecto), 'Tiempo de ring (seg)' (45), 'Nº máximo de llamadas salientes' (5), y 'Listas negras' (118XX, Cualquiera, España Red Inteligente 902, Fijos).

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Texto identificativo de la regla
Destino	Selector	Tiempo de timbrado de la llamada saliente
Conservar caller id	Checkbox	conservar el caller id
En el horario	Condición de Tiempo	Rango temporal en el que se aplica la regla
Lista de gateways ⁵⁰	Gateways	Uno o más gateways

Borrar Ruta Salida

Pulsando sobre **Borrar**⁵¹ se eliminará la ruta de salida no sin antes confirmar el borrado.

Dialogo de confirmación de borrado. Muestra el dominio vpbx.u50.es y el mensaje: '¿Esta seguro que desea eliminar este registro?'. Botones: 'Aceptar' y 'Cancelar'.

⁵⁰ Si la ruta de salida está en uso, en este formulario nos muestra un botón usado en x lugar/es que al situarnos encima nos muestra la información de todos los lugares en que se usa la ruta de salida.

⁵¹ Si la ruta de salida está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarlo. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso del flujo para dejar de usarlo por completo.

Dialogo de confirmación de borrado con advertencia. Muestra el dominio vpbx.u50.es y el mensaje: 'El objeto esta referenciado en la centralita, no puede borrarse. Para ver sus referencias, entre en el elemento.' Incluye un checkbox 'No permitir que vpbx.u50.es vuelva a preguntar' y un botón 'Aceptar'.

Patrones

En el apartado patrones podemos definir una **serie de patrones** que después podremos usar en diversos lugares de la centralita como listas negras o listas blancas, etc.

Panel Principal

Vemos una cabecera con un botón **Añadir** para añadir un nuevo patrón⁵².

Y un listado de todos los patrones que dispone de unos botones **Valores**, **Editar**, **Borrar** para **añadir valores** a un patrón, **editar** un patrón o **borrar** un patrón.

Patrones

+ Añadir			
Nombre	Tipo	Editable	Acciones
Lista Negra	Lista de números	Si	Valores Editar Borrar
881091708	Número	No	
118XX	Patrón	No	
Cualquiera	Patrón	No	
Destinos externos centralita	Destinos externos	No	
España Red Inteligente 902	Patrón	No	
Fijos	Patrón	No	
Internacional	Patrón	No	
Móviles	Patrón	No	
Novcientos/Ochocientos/Setecientos	Patrón	No	
Plan Marcación España	Patrón	No	
Premium españa	Patrón	No	

Patrones por defecto

- un patrón de la numeración principal de la centralita
- 118XX: patrón de los números especiales 118
- Cualquiera: todos los números coinciden con este patrón
- Destinos externos centralita: coincide con todos los destinos externos de la centralita
- España Red Inteligente 902: coincide con los número 902xxxxxx
- Fijos: coincide con los números fijos de España
- Internacional: coincide con los números internacionales
- Móviles: coincide con móviles de España
- Novcientos/Ochocientos/Setecientos: coincide con los números 900xxxxxx, 800xxxxxx y 700xxxxxx
- Plan Marcación España: coincide con todas las numeraciones de España
- Premium España: coincide con los números de tarificación especial de España

Crear Patrón

⁵² El listado contiene una serie de patrones por defecto que no se pueden ni editar ni borrar.

Gateways

En este apartado configuraremos los gateways de la centralita. Por ellos podremos emitir y/o recibir llamadas.

Panel Principal

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con un botón **Añadir** para añadir un nuevo Gateway.

También un listado de todos los gateways que dispone de unos botones **Editar y Borrar** para editar o borrar el Gateway.

Gateways

Nombre	Estado	Acciones
Gateway DEMO	No aplica	✎ Editar ✖ Borrar

Crear Gateways

Crear/editar gateway

Guardar Cancelar

Nombre	Número llamante por defecto
<input type="text"/>	881091708 (881091708)
Tipo	Opciones de número llamante
No registrar	Bloquear números extraños
Explicación tipos de gateway:	Modo de Caller Id
<ul style="list-style-type: none">No registrar:<ul style="list-style-type: none">El gateway no se registra.Opción recomendada para troncales de la plataforma.Requiere enviar los números al dominio de la centralita.Registrar:<ul style="list-style-type: none">El gateway se registra contra el "realm".Opción para gateways de proveedores externos.Para que las llamadas entrantes funcionen se debe habilitar la IP del gateway contactando con su administrador.La IP desde la que llegarán los registros es 192.168.21.88.El sistema remoto registra contra la plataforma:<ul style="list-style-type: none">El sistema remoto se debe registrar contra el sistema.Opción recomendada para gateways "on-premise" detrás de NAT.Se deben utilizar el usuario y contraseña auto-generados por el sistema.El puerto para el registro es el 9060.	Caller Id en cabecera From
Datos del gateway	
Realm (dominio)	Usuario
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nº máximo de llamadas salientes	Contraseña
5	<input type="text"/>
	Valor de cabecera de autenticación
	<input type="text"/>
	Valor cabecera X-Satmak-FI-1
	<input type="text"/>
	Valor cabecera X-Satmak-FI-2
	<input type="text"/>

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al gateway.
Tipo	Selector	No registrar / Registrar / El sistema remote registra contra la plataforma.
Número llamante por defecto	Selector	Numeración por defecto para emitir llamadas.
Opciones de número llamante	Selector	Permitir números extraños
Modo de Caller Id	Selector	En que cabecera mandar el Caller Id: cabecera From, cabecera Remote-Party-ID o cabecera P-Asserted Identity.

Tipo Gateway

Existen tres tipos de gateway:

- De tipo No registrar
- De tipo Registrar
- De tipo El sistema remoto registra contra la plataforma.

Según el tipo de gateway el formulario de Datos del gateway será diferente.

Gateway Tipo no Registrar

Un gateway tipo no registrar es aquel que no requiere registrarse, o sea, un gateway punto a punto. La centralita enviará al gateway los credenciales al realizar las llamadas.

Para recibir llamadas el gateway debe mandar las llamadas al realm (dominio) de la centralita.

Datos del gateway	
Realm (dominio)	Usuario
Nº máximo de llamadas salientes	Contraseña
	Contraseña ya introducida (no es posible verla) Modificar
	Valor de cabecera de autenticación
	Valor cabecera X-Satmak-Ff-1
	Valor cabecera X-Satmak-Ff-2

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Realm (dominio)	Texto	dominio del gateway o su IP si no dispone de dominio
N.º máximo de llamadas salientes	Número Entero	número máximo de llamadas salientes concurrentes
Usuario	Texto	el usuario de identificación del gateway
Contraseña	Texto	la contraseña de identificación del gateway
Valor de cabecera de autenticación	Texto	cabecera de autenticación
Valor cabecera X-Satmak-Ff-1	Texto	cabecera para compatibilidad de los gateway que la requieren
Valor cabecera X-Satmak-Ff-2	Texto	cabecera para compatibilidad de los gateway que la requieren

Gateway Tipo Registrar

Un gateway de tipo registrar sí requiere que la centralita se registre contra el sistema remoto. Tendremos que configurar las credenciales de registro en los datos del gateway.

Datos del gateway	
Realm (dominio)	Usuario
Nº máximo de llamadas salientes	Contraseña
<input type="checkbox"/> Llamar a través del registro	Contraseña ya introducida (no es posible verla) Modificar
	Valor de cabecera de autenticación
	Valor cabecera X-Satmak-Ff-1
	Valor cabecera X-Satmak-Ff-2

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Realm (dominio)	Texto	dominio del gateway o su IP si no dispone de dominio
N.º máximo de llamadas salientes	Número Entero	número máximo de llamadas salientes concurrentes
Usuario	Texto	el usuario de identificación del gateway
Contraseña	Texto	la contraseña de identificación del gateway
Valor de cabecera de autenticación	Texto	cabecera de autenticación
Valor cabecera X-Satmak-Ff-1	Texto	cabecera para compatibilidad de los gateway que la requieren
Valor cabecera X-Satmak-Ff-2	Texto	cabecera para compatibilidad de los gateway que la requieren

Gateway tipo El sistema remoto registra contra la plataforma

En este tipo de gateway es el gateway el que se registra contra la centralita. Se autogenerarán unos credenciales que se deben utilizar para registrar el gateway contra la centralita.

El puerto que se debe usar para registrarse es el **9060 del realm (dominio) de la centralita**.

Datos del gateway		
El usuario y contraseña se generarán al guardar.		
Usuario	Contraseña	Proxy para registrar
<input type="text"/>	<input type="text"/>	trunks.vpbx.me

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Usuario ⁵³	Texto	El usuario de identificación del gateway
Contraseña	Texto	La contraseña de identificación del gateway
Proxy para registrar	Texto	El proxy de registro de la centralita que debe usar el gateway para registrarse contra la centralita

Editar Gateway

Puede usar el botón **Editar** del listado de gateways para acceder al formulario de edición del gateway.

Crear/editar gateway

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Usado en 1 lugar/es](#)

Nombre
Gateway DEMO

Tipo
No registrar

Explicación tipos de gateway:

- No registrar:**
 - El gateway no se registra.
 - Opción recomendada para troncales de la plataforma.
 - Requiere enviar los números al dominio de la centralita.
- Registrar:**
 - El gateway se registra contra el "realm".
 - Opción para gateways de proveedores externos.
 - Para que las llamadas entrantes funcionen se debe habilitar la IP del gateway contactando con su administrador.
 - La IP desde la que llegarán los registros es 84.232.101.88
- El sistema remoto registra contra la plataforma:**
 - El sistema remoto se debe registrar contra el sistema.
 - Opción recomendada para gateways "on-premise" detrás de NAT.
 - Se deben utilizar el usuario y contraseña auto-generados por el sistema.
 - El puerto para el registro es el 9060

Datos del gateway

Nombre llamante por defecto
881091708 (881091708)

Opciones de número llamante
Bloquear números extraños

Modo de Caller Id
Caller Id en cabecera From

Realm (dominio)
trunkisp.u50.es

Usuario
7894907729425

Contraseña
Contraseña ya introducida (no es posible verla) [Modificar](#)

Valor de cabecera de autenticación

Valor cabecera X-Satmak-Ff.1

Valor cabecera X-Satmak-Ff.2

Nº máximo de llamadas salientes
5

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar al gateway ⁵⁴⁵⁵ .
Tipo	Selector	No registrar / Registrar / El sistema remote registra contra la plataforma.
Número llamante por defecto	Selector	Numeración por defecto para emitir llamadas.
Opciones de número llamante	Selector	Permitir números extraños
Modo de Caller Id	Selector	En que cabecera mandar el Caller Id: cabecera From, cabecera Remote-Party-ID o cabecera P-Asserted Identity.

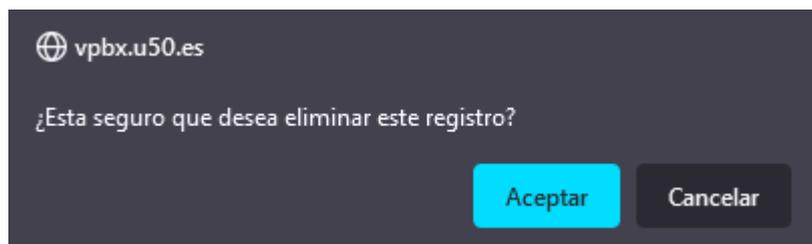
⁵³ El usuario y la contraseña son autogenerados por la centralita al pulsar el botón **Guardar**

⁵⁴ Los datos del gateway a reconfigurar serán diferentes según el tipo de gateway del que se trate

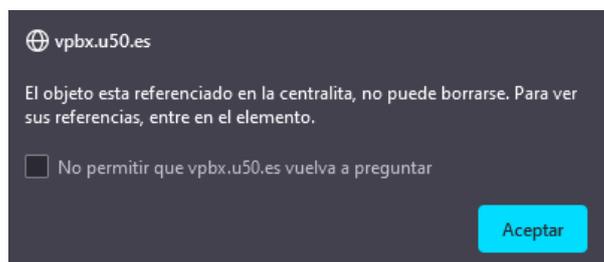
⁵⁵ Si el gateway está en uso, en este formulario nos muestra un botón usado en x lugar/es que al situarnos encima nos muestra la información de todos los lugares en que se usa el gateway.

Borrar Gateway

Pulsando sobre **Borrar**⁵⁶ se eliminará el gateway no sin antes confirmar el borrado.



⁵⁶ Si el gateway está en uso en algún lugar de la centralita no nos dejará borrarlo. Primero tendremos que reconfigurar aquellas secciones de la centralita que hagan uso del flujo para dejar de usarlo por completo.



Registro de Llamadas

En este apartado podemos ver un registro de las llamadas entrantes y salientes de la centralita.

Panel Principal

En el panel principal disponemos de dos secciones.

Una cabecera con filtros para hacer una búsqueda en el listado de llamadas. Tenemos filtro para la **fecha inicial, fecha final, número de origen y/o número de destino**.

Y un listado de todas las llamadas en el que podemos ver la **fecha, origen, destino, duración del descolgado, duración total y la razón de colgado** de la llamada.

Registro de Llamadas

Filtrar

Desde fecha: 17/09/2018 Hasta fecha: 20/09/2018

Número de origen: Número de destino:

Listado de llamadas

Fecha	Origen	Destino	Duración descolgado	Duración total	Razón de colgado
19/09/2018 13:35:58	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:37:34	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:39:58	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:41:24	1003	645918878	0	1	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:42:08	966261122	*632	2	2	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:42:23	966261122	*632	2	2	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:45:10	966261122	*6403	2	2	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:45:15	966261122	*6403	6	6	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:45:58	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:47:25	1003	966261122	0	2	ORIGINATOR_CANCEL

Nombre del campo	Observaciones
Fecha	Fecha y hora de inicio de la llamada
Origen	Número de origen de la llamada
Destino	Número de destino de la llamada
Duración descolgado	Tiempo de conversación de la llamada
Duración total	Tiempo total de la llamada incluido el timbrado
Razón de colgado	Razón de colgado devuelta por la centralita

Listado de Llamadas

Dentro del apartado **listado de llamadas del registro de llamadas** podemos identificar el código de destino asociado a la llamada entrante.

Listado de llamadas

Fecha	Origen	Destino	Duración descolgado	Duración total	Razón de colgado
19/09/2018 13:35:58	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:37:34	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:39:58	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:41:24	1003	645918878	0	1	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:42:08	966261122	*632	2	2	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:42:23	966261122	*632	2	2	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:45:10	966261122	*6403	2	2	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:45:15	966261122	*6403	6	6	NORMAL_CLEARING
19/09/2018 13:45:58	1003	966261122	0	0	NORMAL_TEMPORARY_FAILURE
19/09/2018 13:47:25	1003	966261122	0	2	ORIGINATOR_CANCEL

Códigos de Destinos (Registros Llamadas)

Los códigos de destinos nos permiten identificar el comportamiento de las llamadas en nuestra centralita.

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
*641[ID_consulta]	ID de consulta	Consulta externas
*60[ID_grupo]	ID de grupo	Grupo de llamadas
*61[id_ivr]	Id de IVR	Locución
*63[id_locución]	Id de locución	Permitir números extraños
*640[tipo_de_colgado]	Tipo de colgado	(0) colgar, (1) congestión, (2) ocupado, (3) mantener en espera, (4) tono de ring
*620[extension]	Extensión	Buzón de voz
*621[extension]	Extensión	Buzón de voz sin locución
*622[ID_buzon]	ID del buzón	Buzón de voz personalizado
*643[ID_funcion_personalizada]	ID de función personalizada	Función personalizada
*642[ID_tono_interno]	ID de tono interno	Tono internos
*65[ID_cola]	ID de cola	Cola
*660[ID_accion_horaria]	ID de acción horaria	Acción horarias
*661[ID_sala_conferencia]	ID de sala de conferencia	Sala de Conferencia
*662[ID_reenviar_flujo_entrante]	ID de reenviar a flujo entrante	Reenviar a flujo entrante

Claves API

Las centralitas disponen de un API y desde este apartado podemos generar claves de acceso a dicho API.

Panel Principal

Disponemos de una cabecera con un botón **Añadir** para generar una nueva clave API.

También un listado de todas las claves API que dispone de unos botones **Editar** y **Borrar** para **editar** o **borrar** la clave API.

Claves API

+ Añadir		
Nombre	Estado	Acciones
Api key por defecto	Activo	<input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Borrar
CLAVE API 1	Activo	<input type="checkbox"/> Editar <input type="checkbox"/> Borrar

Generar Clave API

Para generar una clave API nueva clicaremos en el botón **Añadir** para acceder al formulario de creación de la clave API.

Generar nueva clave API

Cancelar

Para generar una nueva clave API se necesita autenticar la creación de la clave en dos pasos.
En el momento en que escriba el nombre de la clave y pulse "Siguiente", se enviará a su email de acceso un código que deberá introducir en el siguiente paso para finalizar la creación de la nueva clave.
En código enviado a su email tiene una duración de 5 minutos, por lo que si no lo introduce antes, no será posible la creación de una nueva clave.

Nombre

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar la clave API

Nos enviará entonces un mail al correo de administrador con el que hemos accedido a la centralita con un código de verificación que debemos introducir en el nuevo formulario que se nos muestra.

Generar nueva clave API

Cancelar

En breve debe recibir un email con el código necesario para generar una nueva clave API.
En código enviado a su email tiene una duración de 5 minutos, por lo que si no lo introduce antes, no será posible la creación de una nueva clave.

Código

Editar Clave API

Puede usar el botón **Editar** del listado de claves API para acceder al formulario de edición de la clave API y reconfigurar su nombre y su estado.

Editar clave de API

Nombre

Estado

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Nombre	Texto	Nombre para identificar el tono interno
Estado	Selector	Activo / Suspendido / Autosuspendido / Inactivo

Borrar Clave API

Pulsando sobre **Borrar** se eliminará la clave API no sin antes confirmar el borrado.



Configuración

En este apartado podemos definir unas configuraciones generales de la centralita.

General

[Guardar](#)

<p>Tiempo de ring por defecto 30</p> <p>Música en espera por defecto General sistema</p> <p>Prefijo de devolución <input type="text"/></p> <p>Orden de transporte en DNS (NAPTR) udp,tcp</p> <p>Zona Horaria Europe/Madrid (Defecto)</p>	<p>Reglas de salida por defecto Defecto</p> <p>Reglas de salida por defecto para c2c Defecto</p> <p>Extensión de devolución La misma extensión</p> <p>Cabecera Alert-info para llamadas entrantes <input type="text"/></p> <p>Tiempo de expiración para Smart Extension Inbound (SEI) Deshabilitado</p>
---	--

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Tiempo de ring por defecto	Valor	Tiempo de duración entre saltos
Música en espera por defecto	Selector	Esta opción se configura en el apartado "Música en espera".
Prefijo de devolución	Numérico	Prefijo para identificar una llamada no contestada.
Orden de transporte en DNS(NAPTR)	Selector	Protocolos para el tráfico.
Reglas de salida por defecto	Selector	Estas reglas se establecen en el apartado Rutas de salida.
Reglas de salida por defecto para c2c	Selector	Este servicio utiliza las Rutas de salida para configurar el servicio de c2c.
Extensión de devolución	Selector	Extensión/agente a donde se devolverá la llamada en caso de no ser atendida por el destino.
Cabecera Alert-Info para llamadas entrantes	Selector	Configuración del tipo de RING al recibir una llamada para identificar llamadas externas/internas, esta configuración sólo se podrá establecer para un único tipo de terminales.
Tiempo de expiración para Smart Extension Inbound (SEI)	Selector	Tiempo habilitado para el servicio de Smart Extension Inbound (SEI).

Callcenter

Callcenter

<p>Auto salida de agentes en puestos de trabajo (minutos) 60</p> <p>URL por defecto para el panel de agente <input type="text"/></p>	<p>Reglas de salida para los puestos de trabajo Defecto</p> <p>Estado por defecto del agente al hacer acceder a un puesto de trabajo Fuera de cola</p>
--	--

Otros datos

Otros datos

<p>Nombre completo empresa <input type="text"/></p>	<p>Ident. Fiscal empresa <input type="text"/></p>
--	--

Autoprovisionamiento

Auto-Provisionamiento

[➔ Enviar información de provisionamiento](#)

Se enviará un enlace con caducidad al email de acceso para poder consultar la información.

[✖ Resetear contraseña de auto-provisión](#)

Tenga en cuenta que esto cambiará la contraseña de auto-provisión.

Servicios Web (API)

Los servicios web de vpbx están desarrollados usando el estándar **REST**, usando **JSON** como formato de intercambio de datos.

Introducción

La URL base sobre la que están los servicios web es:

https://vpbx.me/api

Todas las peticiones que se envíen a los servicios web, deben ir firmadas mediante la cabecera:

X-API-Key

CDR

Consultar el registro de llamadas de la centralita

URL relativa: /cdr

Datos de una llamada

GET /cdr/{call id}

Permisos

Acceso a los registros de la centralita asignada a la API Key utilizada.

Respuesta

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
Callid	Id de llamada	String	---
Created	Fecha de la llamada	Long	Timestamp en milisegundos desde el 1/1/1970 (gmt)
Duration	Duración total	Int	En segundos
Billsec	Duración descolgado	Int	En segundos
Hangupcause	Causa de cuelgue	String	---
Dst	Destino	String	---
Src	Origen	String	---
Dststarts	Destino empieza por	String	---
Srcstarts	Origen empieza por	String	---
Srcname	Nombre de origen	String	---
Did	Número externo por el que entró la llamada	String	---
C2c	Originada en c2c	Boolean	---
C2crequestip	Ip que originó el c2c	String	---
C2cfrom	Origen del c2c	String	---
C2cto	Destino del c2c	String	---
Recording	Si hay grabación disponible	Boolean	---
Queueid	Id de la cola	String	Si la llamada ha pasado por una cola
Queuwaittime	Tiempo de espera en la cola	Int	Si la llamada ha pasado por una cola
Queueagent	Agente que ha atendido la llamada	String	Si la llamada ha pasado por una cola
Queuecause	Causa de colgado en la cola	String	Si la llamada ha pasado por una cola
Queuereason	Razón de colgado en la cola	String	Si la llamada ha pasado por una cola
Var1	Variable 1 almacenada	String	Se puede guardar mediante servicio web
Var2	Variable 2 almacenada	String	Se puede guardar mediante servicio web

Var3	Variable 3 almacenada	String	Se puede guardar mediante servicio web
Var4	Variable 4 almacenada	String	Se puede guardar mediante servicio web
Var5	Variable 5 almacenada	String	Se puede guardar mediante servicio web

```
JSON
{
  "callId": "7bb5b023-c67e-471e-9145-7afa3b13faad",
  "created": 1401805669000,
  "duration": 5,
  "billsec": 0,
  "hangupCause": "ORIGINATOR_CANCEL",
  "dst": "966261122",
  "src": "2023",
  "did": null,
  "srcName": "2023",
  "c2c": false,
  "c2cRequestIp": null,
  "c2cFrom": null,
  "c2cTo": null,
  "recording": false,
  "queueId": null,
  "queueWaitTime": null,
  "queueAgent": null,
  "queueCause": null,
  "queueReason": null,
  "var1": null,
  "var2": null,
  "var3": null,
  "var4": null,
  "var5": null
}
```

Valores posibles de queueCause

Nombre del campo	Descripción
Cancel	No ha sido atendido el llamante
Answered	Se ha atendido al llamante

Si se ha cancelado la llamada, se rellena el campo "queueReason", que puede tener los siguientes valores:

Nombre del campo	Descripción
NONE	Sin razón específica
TIMEOUT	El llamante ha superado el tiempo máximo de espera en cola
NO_AGENT_TIMEOUT	El llamante ha superado el tiempo máximo para esperar a un agente
BREAK_OUT	El llamante ha abandonado

Lista de Llamadas

POST /cdr

Permisos

Acceso a los registros de la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

El servicio espera un petición en formato JSON ("Content-Type: application/json") a modo de filtro, de no ser así, devolverá un 400 (Bad Request).

Parámetros de la petición

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
From	Desde la fecha	Long	En milisegundos desde el 1/1/1970
To	Hasta la fecha	Long	En milisegundos desde el 1/1/1970
Src	Número de origen	String	---
Dst	Número de destino	String	---
Did	Número por el que entró	String	---
Queueid	ID interno de la cola	String	Para obtener sólo las llamadas de una cola en particular
Orderingfield⁵⁷	Campo por el que ordenar	String	Por defecto se ordena por fecha. Valores posibles: [CREATED, SRC, DST, HANGUP_CAUSE, DID_NUMBER, DST_STARTS, SRC_STARTS]
Ascending	Ordenación ascendente	Boolean	Por defecto se ordena de manera descendente
Start⁵⁸	Número de registro inicial	Int	Si la llamada ha pasado por una cola
Stop	Número de registro final	Int	Si la llamada ha pasado por una cola

JSON

```
{
  "src": "2023",
  "start": 0,
  "stop": 2
}
```

Respuesta

El servicio web devolverá un JSON consistente en un array de objetos JSON cdr conforme a los filtros especificados.

Número de llamadas

POST /cdrcount

Permisos

Acceso a los registros de la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

El servicio espera una petición en formato JSON ("Content-Type: application/json") a modo de filtro, de no ser así, devolverá un 400 (Bad Request).

Parámetros de la petición

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
From	Desde la fecha	Long	En milisegundos desde el 1/1/1970
To	Hasta la fecha	Long	En milisegundos desde el 1/1/1970
Src	Número de origen	String	Empieza por

⁵⁷ Si no se especifica orderingField, se devuelve por orden de creación descendente

⁵⁸ Si no se especifica start y stop, devuelve los últimos 50 resultados

Dst	Número de destino	String	Empieza por
Did	Número por el que entró	String	Empieza por
Orderingfield	Campo por el que ordenar	String	Por defecto se ordena por fecha
Ascending	Ordenación ascendente	Boolean	Por defecto se ordena de manera descendente
Start	Número de registro inicial	Int	Si la llamada ha pasado por una cola
Stop	Número de registro final	Int	Si la llamada ha pasado por una cola

Respuesta

El servicio web devolverá un JSON con la variable “count” y el número de registros para el filtro especificado.

Guardar Variable en el registro de una llamada

Este servicio web permite que una aplicación externa pueda guardar información asociada a una llamada a posteriori. Hay un total de 5 variables disponibles.

POST /cdr/{call id}/updatevars

Permisos

Acceso a los registros de la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

El servicio espera un petición en formato JSON (“Content-Type: application/json”) a modo de filtro, de no ser así, devolverá un 400 (Bad Request).

Parámetros de la petición

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
Var1	Valor para la variable 1	String	Longitud máxima 128
Var2	Valor para la variable 2	String	Longitud máxima 128
Var3	Valor para la variable 3	String	Longitud máxima 128
Var4	Valor para la variable 4	String	Longitud máxima 128
Var5	Valor para la variable 5	String	Longitud máxima 128

Respuesta

El servicio web devolverá el registro de cdr con los datos actualizados

JSON

```
{
  "callId": "7bb5b023-c67e-471e-9145-7afa3b13faad",
  "created": 1401805669000, "duration": 5,
  "billsec": 0,
  "hangupCause": "ORIGINATOR_CANCEL",
  "dst": "966261122",
  "src": "2023",
  "did": null,
  "srcName": "2023",
  "c2c": false,
  "c2cRequestIp": null,
  "c2cFrom": null,
  "c2cTo": null,
  "recording": false,
  "queueId": null,
  "queueWaitTime": null,
  "queueAgent": null,
  "queueCause": null,
  "queueReason": null,
  "var1": "refcliente",
  "var2": "200",
  "var3": "venta",
  "var4": null,
  "var5": null
}
```

Click2Call⁵⁹

Generar Llamada a Extensión

GET /originatecall/{FROM}/{TO}

Descripción

Genera una llamada desde **FROM** (extensión) hacía **TO**

Hay que tener en cuenta que el **FROM** sólo puede ser una extensión de la PBX. Se deberán de usar destinos externos para usar el **FROM** con números tradicionales.

Permisos

Generar llamadas (click2call) en la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

La petición se realizará pasando en la URL todos los parámetros necesarios.

Parámetros URL

Nombre	Tipo	Valor por Defecto	Opcional	Descripción
From	Numérico	---	No	Extensión dónde sonará primero
To	Numérico	---	No	Destino donde se llamará una vez descolgada la llamada en from
Timeout	Numérico	30	Sí	Tiempo en segundos que sonará en from antes de descartar la llamada
Autoanswer	Boolean	False	Sí	Desculegue automático en FROM (sólo para terminales soportados)
Outboundid	Uuid	Null	Sí	Una vez descolgado en FROM, la llamada al TO se cursará por las Reglas de salida con el identificador indicado

⁵⁹ Para hacer un click2call a una extensión interna y que al descolgar se marque a un destino exterior, se usará el método Generar llamada a extensión.

Si lo que se quiere hacer es sonar en un número exterior y enviar a un destino interno (tal como una cola, grupo de ring, extensión, menú vocal, etc), se tendrá que usar el método Generar llamada a un número exterior

URL de ejemplo Completa:

<https://vpbx.me/api/originatecall/120/966261122?timeout=20&autoAnswer=true&outboundId=afb77f08177247fabe8fadf4a7307af0>

Generar Llamada a un número exterior

GET /c2cexternal/{FROM}/{TO}

Descripción

Genera una llamada desde FROM hacia TO (destino interno)

Hay que tener en cuenta que el TO sólo puede ser un destino interno de la PBX.

Permisos

Generar llamadas (click2call) en la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

La petición se realizará pasando en la URL todos los parámetros necesarios

Parámetros URL

Nombre	Tipo	Valor por Defecto	Opcional	Descripción
From	Numérico	---	No	Número externo dónde sonará primero
To	Numérico	---	No	Destino interno donde se llamará una vez descolgada la llamada en FROM, será un Número Dp o una extensión
Timeout	Numérico	30	Sí	Tiempo en segundos que sonará en FROM antes de descartar la llamada
Outboundid	Uuid	Null	Sí	Una vez descolgado en FROM, la llamada al TO se cursará por las Reglas de salida con el identificador indicado

URL de ejemplo Completa:

https://vpbx.me/api/c2cexternal/966261122/*601?timeout=20&outboundId=afb77f08177247fabe8fadf4a7307af0

Respuesta

El servicio web devolverá un mensaje JSON con los siguiente parámetros:

- **success:** true|false en función de si se ha procesado correctamente el click2call
- **message:** mensaje descriptivo
- **variables:** variables usadas en el request

```
JSON
{
  "success": true,
  "message": "Call originated",
  "method": "originatecall",
  "variables": {
    "from": "120",
    "to": "966261122",
    "timeout": "20",
    "autoAnswer": "true",
    "outboundId": "afb77f08177247fabe8fadf4a7307af0",
    "callId": "8e09b9c9-42e6-46ef-9b83-4187b0c2312c"
  }
}
```

Obtener el ID de la llamada generada por un click2call

GET /cdr2c/{call id}

Descripción

Devuelve el callId del cdr de una llamada generada por el click2call, para ello se pasa el callId devuelto por servicio de click2call.

Permisos

Obtener Ids de click2call en la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

<https://vpbx.me/api/cdr2c/a992ba30-8233-11e5-8d44-6f9b49995edf>

Respuesta

El servicio web devolverá un mensaje JSON con los siguientes parámetros:

```
JSON
{
  "uuid" : "ebebaf72-8233-11e5-bc95-53cfef9baeb1"
}
```

Grabaciones

Recuperar llamada grabada

GET /recording/

Descripción

Devuelve el fichero MP3 con la grabación de la llamada si existe, si no existe, devolverá un 404 (Not Found).

Permisos

Obtener las grabaciones en la centralita asignada a la API Key utilizada.

Gestión de Extensión

Mediante los servicios web aquí descritos, se podrá realizar cambios en las extensiones de centralita.

Permisos

Acceso a la búsqueda y edición de extensiones en la centralita asignada a la API Key utilizada.

Obtener todas las extensiones

Con este método obtenemos todas las extensiones de la centralita en un array JSON

GET /extensión

Petición

GET <https://vpbx.me/api/99xtensión>

```
[
  {
    "id": "ff8081815814fad501586cf44fe506bd",
    "name": "20",
    "username": "20",
    "type": "SIP",
    "email": null,
    "outboundId": "ff808181544ddfa801546265bcdd00dd",
    "cw": true,
    "dnd": false,
    "webPassword": "45Adbdd",
    "webLogin": true
  },
  {
    "id": "ff808181544ddfa8015462665fc400e8",
    "name": "21",
    "username": "21",
    "type": "SIP",
    "email": "21@demo.es",
    "outboundId": "ff808181544ddfa801546265bcdd00dd",
    "cw": true,
    "dnd": true,
    "webPassword": "Demodemo1",
    "webLogin": true,
    "cfa": "614123123",
    "cfb": "614123123",
    "cfna": "614123123",
    "cfu": "614123123"
  },
  {
    "id": "ff80818159025d810159939ec18804a8",
    "name": "Rafael",
    "username": "22",
    "type": "SIP",
    "email": "jesus@demo.es",
    "outboundId": "ff808181544ddfa801546265bcdd00dd",
    "cw": true,
    "dnd": false,
    "webPassword": "5Eahuaiz",
    "webLogin": true
  },
  {
    "id": "ff80818156227cc80156fec40bbe0273",
    "name": "Manuel",
    "username": "25",
    "type": "VIRTUAL",
    "email": "manuel@demo.es",
    "outboundId": "ff808181544ddfa801546265bcdd00dd",
    "cw": true,
    "dnd": false,
    "webPassword": "y873501X",
    "webLogin": false
  }
]
```

Obtener Datos de una Extensión
GET /100xtensión/{id de extensión}

Petición

GET <https://vpbx.me/api/100xtensión/ff8081815814fad501586cf44fe506bd>

Respuesta

```
JSON
{
  "id": "ff8081815814fad501586cf44fe506bd",
  "name": "20",
  "username": "20",
  "type": "SIP",
  "email": null,
  "outboundId": "ff808181544ddfa801546265bcdd00dd",
  "cw": true,
  "dnd": false,
  "webPassword": "45Adbdd",
  "webLogin": true
}
```

Buscar ID de extensión por nombre de usuario

GET /101xtensión/findbyusername/{username}

Petición

GET <https://vpbx.me/api/101xtensión/findbyusername/20>

Respuesta

```
JSON
{
  "username": "20",
  "extensionId": "ff8081815814fad501586cf44fe506bd"
}
```

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
ExtensionId	Id de extensión	String	---
Username	Username utilizando en la consulta	String	---

Actualizar Información de una extensión

POST /101xtensión/{id de extensión}

Petición

El servicio espera una petición en formato JSON ("Content-Type: application/json"), de no ser así, devolverá un 400 (Bad Request).

Las propiedades que se pueden cambiar de una extensión son las de la siguiente tabla.

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
name	Nombre	String	---
email	Email	String	---
outboundId	Id del outbound a asignar	String	---
cw	Llamada en espera	Boolean	---
dnd	No molestar	Boolean	---
cfa	Desvío incondicional	String	---
cfb	Desvío si ocupado	String	---
cfna	Desvío si no contesta	String	---
cfu	Desvío si no disponible	String	---
webPassword	Contraseña web	String	---
webLogin	Acceso web	Boolean	---

Ejemplo de Petición

POST <https://vpbx.me/api/extension/ff8081814a53b218014a53b2206c00ff>

Respuesta

La respuesta en un JSON con los siguientes campos

Nombre	Descripción	Tipo	Comentarios
extensionId	Id de extensión	String	---

```
JSON
{
  "name": "Nuevo nombre",
  "email": "nuevoemail@demo.es",
  "cfa": "601456456"
}
```

El sistema responde con un 200 si se ha actualizado con éxito la extensión.

Buzón de Voz

Los métodos aquí indicados irán siempre firmados con la cabecera **"X-API-Key"** al igual que el resto de métodos.

Obtener los mensajes del buzón de voz de una extensión

GET /voicemail/{extensionId}

Con este método se obtendrá un array JSON con los mensajes de la extensión indicada.

Respuesta

```
JSON
[
  {
    "id": "10411fce-689b-4a41-b062-574734048c20",
    "created": 1550050582000,
    "readed": 1550052623000,
    "filename": "msg_52c938fa-3e71-40d7-97b9-098c5645b5bc.wav",
    "cidName": "911123123",
    "cidNumber": "911123123",
    "messageLenght": 10
  },
  {
    "id": "526db3ea-683a-4b0b-aeca-3c667c41ef60",
    "created": 1550050597000,
    "readed": null,
    "filename": "msg_d8fefa2e-8b62-4d77-9bc2-f2cf425788d5.wav",
    "cidName": "932145145",
    "cidNumber": "932145145",
    "messageLenght": 4
  },
  {
    "id": "130ef7cd-891c-45b2-b5c5-2ddbcd7d4124",
    "created": 1550050722000,
    "readed": null,
    "filename": "msg_ab170a92-ca74-4047-9b22-bf3ea5a9581e.wav",
    "cidName": "601123123",
    "cidNumber": "601123123",
    "messageLenght": 20
  }
]
```

Los mensajes de buzón de voz que tiene el campo `readed` a `null`, significa que el mensaje no ha sido leído.

Marcar un mensaje como leído

POST /voicemail/{extensionId}/{voicemailId}/read

Marcar un mensaje como no leído

POST /voicemail/{extensionId}/{voicemailId}/unread

Borrar un mensaje

DELETE /voicemail/{extensionId}/{voicemailId}

Obtener el audio de un mensaje

GET /voicemail/{extensionId}/{voicemailId}/audio

Colas

Los métodos aquí indicados irán siempre firmados con la cabecera **"X-API-Key"** al igual que el resto de métodos.

Obtener las colas disponibles en la centralita

GET /queue

Obtiene todas las colas del sistema así como los miembros de cada cola.

Petición

GET /queue

```

JSON
[
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edda00cb",
    "name": "Cola 1",
    "dpNumber": 1,
    "dialplanNumber": "*651",
    "members": [
      {
        "extensionId": "ff80818168e5d9b70168e5d9edb300c3",
        "extensionUsername": "101",
        "extensionName": "Agente 101"
      },
      {
        "extensionId": "ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2",
        "extensionUsername": "100",
        "extensionName": "Agente 100"
      }
    ]
  },
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9eddf00cc",
    "name": "Cola 2",
    "dpNumber": 2,
    "dialplanNumber": "*652",
    "members": [
      {
        "extensionId": "ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2",
        "extensionUsername": "100",
        "extensionName": "Agente 100"
      },
      {
        "extensionId": "ff80818168e5d9b70168e5d9edbc00c4",
        "extensionUsername": "102",
        "extensionName": "Agente 102"
      },
      {
        "extensionId": "ff80818168e5d9b70168e5d9edb300c3",
        "extensionUsername": "101",
        "extensionName": "Agente 101"
      }
    ]
  }
]

```

Obtener el tiempo de espera medio de las llamadas atendida

GET /queue/{queueNumber}/waittime

El parámetro de la url queueNumber es el número entero que define el número de cola (se puede consultar en la interfaz web).

Devolverá un JSON con el tiempo de espera medio de las llamadas atendidas.

Permisos

Obtener los cambios de estado de los agentes de la centralita asignada a la **API Key** utilizada.

Petición

GET /queue/1/waittime

Obtener las llamadas en cola

GET /queue/{queueId}/callers

Respuesta JSON

```
JSON
{
  "waitTime": 136
}
```

El parámetro de la url {queueId} es el identificador de la cola, puede obtenerse en el primer método.

Campos de las llamadas

Nombre del campo	Descripción
Uuid	Id de llamada
Cidnumber	Número del llamante
Cidname	Nombre del llamante
Join	Cuando entro en la cola, timestamp en milisegundos
Answer	cuando le descolgó un agente, timestamp en milisegundos
Abandoned	Cuando se consideró abandonada la llamada, timestamp en milisegundos
State	Estado de la llamada: waiting/answered/abandoned
Score	Tiempo en segundos desde que entró en la cola
Servingagent	Agente que está atendiendo la llamada
Permisos	---

Peticiones

GET /queue/ff80818168e5d9b70168e5d9edda00cb/callers

Respuesta

```
JSON
[
  {
    "uuid": "0f5b4a5f-d1bc-41f5-9489-8c1a3dbbecff",
    "cidNumber": "60000000",
    "cidName": "60000000",
    "join": 1497856540000,
    "answer": 1497857602000,
    "abandoned": null,
    "state": "Answered",
    "score": 1562,
    "servingAgent": "a201@demo.vpbx.me"
  },
  {
    "uuid": "e19be2f9-fc8e-45ca-814a-fe7ed0b18b04",
    "cidNumber": "61000001",
    "cidName": "61000001",
    "join": 1497856616000,
    "answer": 1497858089000,
    "abandoned": null,
    "state": "Answered", "score": 1486,
    "servingAgent": "a202@demo.vpbx.me"
  },
  {
    "uuid": "baba409e-7a83-405d-ade2-bca9b2c1791b",
    "cidNumber": "911123123",
    "cidName": "911123123",
    "join": 1497856649000,
    "answer": null,
    "abandoned": null,
    "state": "Waiting",
    "score": 1453,
    "servingAgent": ""
  }
]
```

Agentes

Los métodos aquí indicados irán siempre firmados con la cabecera **"X-API-Key"** al igual que el resto de métodos.

Obtener los agentes disponibles

GET /agent

Con este método se obtendrá un array JSON con los agentes dados de alta en el sistema.

Respuesta

```
JSON
[
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2",
    "extension": "100",
    "extensionName": "Agente 100",
    "name": "a100",
    "status": "ON_BREAK",
    "breakType": "Aseo"
  },
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edb300c3",
    "extension": "101",
    "extensionName": "Agente 101",
    "name": "a101",
    "status": "AVAILABLE",
    "breakType": null
  },
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edbc00c4",
    "extension": "102",
    "extensionName": "Agente 102",
    "name": "a102",
    "status": "LOGGED_OUT",
    "breakType": null
  }
]
```

Obtener los tipos de descanso disponibles

GET /agent/breaktype

Respuesta

```
JSON
[
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edd600ca",
    "name": "Test (no usar)"
  },
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edd500c9",
    "name": "Descanso"
  },
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edd400c8",
    "name": "Aseo"
  },
  {
    "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9edd300c7",
    "name": "Comer"
  }
]
```

Cambiar el estado de un agente

POST /agent/{agentId}/status/{newStatus}

Para utilizar este servicio web es necesario conocer el {agentId} y elegir uno de los estados disponibles.

Tipo de status que se puedan elegir

Nombre del campo	Descripción
AVAILABLE	El agente está disponible para recibir llamadas de las colas
LOGGED_OUT	El agente NO está disponible para recibir llamadas de las colas
ON_BREAK	El agente está en pausa y no está disponible para recibir llamadas de las colas

El estado ON_BREAK permite definir en qué tipo de pausa está el agente de las que están dadas de alta en el sistema. Cada tipo de pausa tiene un id único que es consultable mediante otro servicio web también descrito previamente.

Para hacer un cambio de estado a un tipo de pausa concreto, hay que hacerlo indicando el cambio de estado ON_BREAK seguido de los caracteres “::” y a continuación el id del tipo de descanso.

Formato: ON_BREAK::{breakTypeId}

Ejemplo para cambiar al agente con id ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2 al estado LOGGED_OUT

Petición

POST /agent/ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2/status/LOGGED_OUT

Respuesta

```
JSON
{
  "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2",
  "extension": "100",
  "extensionName": "Agente 100",
  "name": "a100",
  "status": "LOGGED_OUT",
  "breakType": null
}
```

Ejemplo para cambiar al agente con id ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2 al estado ON_BREAK y tipo de descanso “Comer”

Petición

POST/agent/ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2/status/ON_BREAK::ff80818168e5d9b70168e5d9edd300c7

Respuesta

```
JSON
{
  "id": "ff80818168e5d9b70168e5d9eda900c2",
  "extension": "100",
  "extensionName": "Agente 100",
  "name": "a100",
  "status": "ON_BREAK",
  "breakType": "Comer"
}
```

Obtener los cambios de estado de una serie de agentes

Para hacer las peticiones de los cambios de estado de uno o varios agentes se deberá enviar con un POST un objeto JSON con el filtro que necesitemos.

Nombre	Tipo	Valor por Defecto	Opcional	Descripción
Start	Numérico	---	No	Fecha de inicio, timestamp en milisegundos
End	Numérico	---	No	Fecha fin, timestamp en milisegundos
Statuses	Array de strings	Sí	Sí	Array con los valores que queremos filtrar
Agents	Array de strings	Sí	Sí	Array con los agentes que queremos filtrar
Offset	Numérico	0	No	En el método de count se ignora. De todos los registros existentes, desde dónde se empieza
Limit	Numérico	50	No	En el método de count se ignora. A partir del offset, cuántos registros queremos

Contar los registros existentes para un filtro

POST /agent/statuscount

Descripción

Devuelve en JSON la propiedad count indicando cuántos registros existen para el filtro pasado como JSON en el POST para poder paginar los resultados.

Permisos

Obtener los cambios de estado de los agentes de la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

Petición para filtrar el estado "ON_BREAK" en los agentes "201" y "202" el día 19/05/2017 (desde las 00:00 hasta las 23:59 horas)

```
JSON
{
  "start": 1495144800000,
  "end": 1495231200000,
  "statuses": ["ON_BREAK"],
  "agents": ["201", "202"],
}
```

Respuesta

```
JSON
{
  "count": 2
}
```

Obtener los registros existentes para un filtro

POST /agent/status

Descripción

Devuelve en JSON con un array de los cambios de estado registrados para el filtro indicado pasado como JSON en el POST.

Permisos

Obtener los cambios de estado de los agentes de la centralita asignada a la API Key utilizada.

Petición

Petición para filtrar el estado "ON_BREAK" en los agentes "201" y "202" el día 19/05/2017 (desde las 00:00 hasta las 23:59 horas)

```
JSON
{
  "start": 1495144800000,
  "end": 1495231200000,
  "statuses": ["ON_BREAK"],
  "agents": ["201", "202"],
  "offset": 0,
  "limit": 2
}
```

Respuesta

```
JSON
[
  {
    "agent": "201",
    "date": 1495189860000,
    "status": "ON_BREAK",
    "agentBreakType": "Gestión"
  },
  {
    "agent": "202",
    "date": 1495189860000,
    "status": "AVAILABLE",
    "agentBreakType": null
  }
]
```

Control de llamada (Call Control)

Los métodos aquí indicados irán siempre firmados con la cabecera "X-API-Key" al igual que el resto de métodos.

Obtener las llamadas que hay en la centralita

GET /callcontrol/status

Ejemplo de respuesta para una centralita sin llamadas:

```
JSON
{
  "domain": "testsip.com",
  "extensionStatuses": {}
}
```

Ejemplo de respuesta para una centralita con llamadas internas

```
JSON
{
  "domain": "testsip.com",
  "extensionStatuses": {
    "100": {
      "username": "100",
      "state": "BUSY",
      "calls": [
        {
          "uuid": "01c73913-a3c6-4f5a-8d5d-5bf426e62563",
          "created": 1550072782416,
          "callerId": "100",
          "destination": "104",
          "direction": null,
          "state": "ANSWERED"
        }
      ]
    },
    "104": {
      "username": "104",
      "state": "BUSY",
      "calls": [
        {
          "uuid": "8f2dffcd-8e3d-4d53-ad80-622fc0083492",
          "created": 1550072782616,
          "callerId": "100",
          "destination": "104",
          "direction": null,
          "state": "ANSWERED"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Ejemplo de Respuesta para una centralita con llamadas salientes

```
JSON
{
  "domain": "testsip.com",
  "extensionStatuses": {
    "104": {
      "username": "104",
      "state": "BUSY",
      "calls": [
        {
          "uuid": "2b7e9c6e-89d2-43fc-be82-8742faf8fb5d",
          "created": 1550072975138,
          "callerId": "104",
          "destination": "900101010",
          "direction": null,
          "state": "ANSWERED"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Colgar una llamada

GET /callcontrol/hangup/{callId}

Petición

GET /callcontrol/hangup/2b7e9c6e-89d2-43fc-be82-8742faf8fb5d

Activar Grabación

GET /callcontrol/recording/{callId}/start

Con este método se inicia la grabación para el callId indicado.

Petición

GET /callcontrol/recording/2b7e9c6e-89d2-43fc-be82-8742faf8fb5d/start

Parar Grabación

GET /callcontrol/recording/{callId}/stop

Petición

GET /callcontrol/recording/2b7e9c6e-89d2-43fc-be82-8742faf8fb5d/stop

Descolgar extensión que está sonando

GET /callcontrol/talk/{callId}

Para este método se utiliza el evento "TALK", si el softphone o terminal lo soporta, se descolgará la llamada.

Hay que tener en cuenta que el "callId" que hay que enviar en esta petición es el de la pata que queremos descolgar.

Por ejemplo en una llamada entrante a una cola, sería el "bLegId".

Petición

GET /callcontrol/talk/2b7e9c6e-89d2-43fc-be82-8742faf8fb5d

Eventos

Notificación de Eventos

El sistema **vpbx.u50.es** puede enviar notificaciones de eventos de llamadas (en formato JSON) en tiempo real a un sistema remoto, para ello, realiza peticiones web tipo **POST** a una **URL configurada en el sistema** (consulte con su integrador).

RINGING

Evento generado al empezar a sonar una extensión.

Variables Facilitadas

Nombre del campo	Descripción
Callid	Referencia de la llamada
Callernumber	Número del llamante
Callername	Nombre del llamante
Callernumber	Número de destino (la extensión)
Did	Número público de entrada (opcional)

Ejemplo de mensaje RINGING

```
JSON

{
  "eventType": "RINGING",
  "variables": {
    "callId": "62397e2e-7cfc-4c64-ade1-0b833ee3f10a",
    "callerNumber": "915631789",
    "callerName": "Cliente 1",
    "calleeNumber": "115",
    "did": "965428888"
  }
}
```

ANSWERED

Evento generado al descolgar una extensión

Variables facilitadas

Nombre del campo	Descripción
Callid	Referencia de la llamada
Callernumber	Número del llamante
Callername	Nombre del llamante
Callernumber	Número de destino (la extensión)
Did	Número públic de entrada (opcional)

Ejemplo de mensaje ANSWERED

```
JSON

{
  "eventType": "ANSWERED",
  "variables": {
    "callId": "62397e2e-7cfc-4c64-ade1-0b833ee3f10a",
    "callerNumber": "915631789",
    "callerName": "Cliente 1",
    "calleeNumber": "115",
    "did": "965428888"
  }
}
```

Consideraciones

El evento de answered se envía cuando una extensión descuelga.

Por ejemplo, en un IVR, el evento de answered no se notificaría cuando se reproduce la locución.

HANGUP

Evento generado al colgar una extensión

Variables facilitadas

Nombre del campo	Descripción
Callid	Referencia de la llamada
Callernumber	Número del llamante
Callername	Nombre del llamante
Callernumber	Número de destino (la extensión)
Did	Número públic de entrada (opcional)

Ejemplo de mensaje HANGUP

JSON

```
{
  "eventType": "HANGUP",
  "variables": {
    "callId": "62397e2e-7cfc-4c64-ade1-0b833ee3f10a",
    "callerNumber": "915631789",
    "callerName": "Cliente 1",
    "calleeNumber": "115",
    "did": "965428888"
  }
}
```

Ejemplo PHP

CLICK2CALL desde página web

Ejemplo de web con botón de "llámame"

```
<html>
<body>
  <div>
    <input id="number" placeholder="número"/>
    <button type="button" onclick="callme()">llamame</button>
  </div>
  <div id="result"></div>

  <script>
    function callme() {
      var XHR = new XMLHttpRequest();
      XHR.addEventListener('readystatechange', function() {
        if (XHR.readyState == 4 && XHR.status == 200) {
          document.getElementById("result").innerHTML = XHR.responseText;
        } else {
          document.getElementById("result").innerHTML = "ha ocurrido un error: " +
XHR.responseText
        }
      });

      var FD = new FormData();
      FD.append('number', document.getElementById("number").value);
      XHR.open('POST', 'doC2c.php');
      document.getElementById("result").innerHTML = "enviando peticion..."
      XHR.send(FD);
    }
  </script>
</body>
</html>
f, seed, []
}
```

Código PHP que gestiona la petición y genera el click2call

```
<?php

$apikey = ""; //PON AQUI TU API KEY
$origin = ""; //PON AQUI LA EXTENSION DONDE QUIERES QUE SUENE

if ($apikey == "") {
    header($_SERVER["SERVER_PROTOCOL"]." 404 Not Found", true, 404);
    echo "Falta especificar el apikey, edita el fichero PHP y complete la variable apikey con el apikey correspondiente.";
    die();
} else if ($origin == "") {
    header($_SERVER["SERVER_PROTOCOL"]." 404 Not Found", true, 404);
    echo "Falta especificar la extension de origen, edita el fichero PHP y complete la variable apikey con el apikey correspondiente.";
    die();
} else {
    $opts = array(
        'http' => array(
            'method' => "GET",
            'header' => "Content-type: application/json\n"
                ."X-API-Key: ".$apikey,
        )
    );

    $context = stream_context_create($opts);
    $response = file_get_contents("https://vpbx.me/api/originatecall/".$origin."/".$_POST['number'],
    false, $context);

    //echo $response;
    echo "llamando...";
}
?>
```

Recuperar llamadas realizadas

```
<html>
<head></head>
<body>
<h2>POST - /cdr</h2>
<?php

$apikey = ""; //RELLENAR LA VARIABLE CON EL APIKEY FACILITADO

if ($apikey == "") {
    echo "Falta especificar el apikey, edita el fichero PHP y complete la variable apikey con el apikey correspondiente.";
} else {

$from = 1445292000000; // 20-10-2015 00:00:00
$to = 1445378399000; // 20-10-2015 23:59:59

$data = json_encode(array(
    'from' => $from,
    'to' => $to
));

echo "<h4>POST JSON</h4>";
echo $data."<br>";

$opts = array(
    'http' => array(
        'method' => "POST",
        'header' => "Content-type: application/json\n"
            ."X-API-Key: ".$apikey,
        'content' => $data
    )
);

$context = stream_context_create($opts);

$html = file_get_contents("https://vpbx.me/api/cdr", false, $context);

echo "<h4>Response</h4>";
echo $html;

//para usar la respuesta programaticamente:
//$json = json_decode($html);
//foreach ($json as $call) {
//    echo $call->callId."<br>";
//}
}
?>
</body>
</html>
```

```

<?php

$apikey = ""; //RELLENAR LA VARIABLE CON EL APIKEY FACILITADO

if ($apikey == "") {
    die("Falta especificar el apikey, edita el fichero PHP y complete la variable apikey con el apikey
    correspondiente.\n");
}

// Datos del filtro para hacer la petición

// fecha de inicio
$from = "01-02-2017 10:00:00";
// fecha de fin
$to = "01-02-2017 16:00:00";
// destino de la llamada
$dst = "966261122";

// Pasamos las fechas a timestamp en milisegundos

// desde
$fromMilis = strtotime($from) * 1000;
// hasta fecha
$toMilis = strtotime($to) * 1000;

// Componemos el fitro en json

$data = json_encode(array(
    'from' => $fromMilis,
    'to' => $toMilis,
    'dst' => $dst
));

// Opciones para la petición web (autenticación)

$optionsGetCdr = array(
    'http' => array(
        'method' => "POST",
        'header' => "Content-type: application/json\n"
        . "X-API-Key: ".$apikey,
        'content' => $data
    )
);

// Lanzamos la petición

$contentGetCdr = stream_context_create($optionsGetCdr);

$response = file_get_contents("https://vpbx.me/api/cdr", false, $contentGetCdr);

// parseamos la respuesta
$json = json_decode($response);

// Procesamos la respuesta iterando por los registros obtenidos

// opciones http para obtener la grabación
$optionsRecording = array(
    'http' => array(
        'method' => "GET",
        'header' => "X-API-Key: ".$apikey,
    )
);

$contentRecording = stream_context_create($optionsRecording);

foreach($json as $call) {
    // si hay grabación
    if ($call->recording == 1) {
        // obtenemos el id de la llamada
        $callId = $call->callId;
        // nombre que tendrá el fichero: "src_dst_callId.mp3"
        $fileToSave = "/tmp/" . $call->src . "_" . $call->dst . "-" . $callId . ".mp3";
        // obtenemos el fichero
        file_put_contents($fileToSave, file_get_contents("https://vpbx.me/api/recording/" . $callId,
        false, $contentRecording));
        echo "Grabación " . $fileToSave . " guardada.\n";
    }
}

?

```

Códigos de Servicio

Desvíos

Tipo	Código	Descripción
Incondicional	*21[número del desvío]	Desvía todas las llamadas al [número del desvío]
Ocupado	*22[número del desvío]	Desvía todas las llamadas al [número del desvío] si el destino está ocupado
Si no contesta	*23[número del desvío]	Desvía todas las llamadas al [número del desvío] si el destino no contesta
Si no disponible	*24[número del desvío]	Desvía todas las llamadas al [número del desvío] si el destino no está disponible
Eliminar desvíos	*20	Elimina todos los desvíos que existan, sean del tipo que sean

No molestar

Tipo	Código	Descripción
Activar	*251	Activa el no molestar
Desactivar	*250	Desactiva el no molestar
Conmutar (toggle)	*252	Si está activo lo desactiva y si no lo está, lo activa

Buzón de Voz

Tipo	Código	Descripción
Acceso con extensión y pin	*98	Se pedirá el número de extensión y el pin del buzón
Acceso con pin	*97	Se pedirá el pin del buzón y como extensión se utilizará la extensión desde la que se marca
Acción buzón	*620[extensión]	Se ejecuta la acción de buzón de la extensión (para usar en desvíos)
Acción buzón sin locución	*621[extensión]	Se ejecuta la acción del buzón sin locución de la extensión (para usar en desvíos)

Agentes

Tipo	Código	Descripción
Salir del sistema	*2700	El agente que lo marca pasará a estado "Logged Off"
Entrar al sistema	*2701	El agente que lo marca pasará a estado "Available"
Descanso	*2703	El agente que lo marca pasará a estado "On Break"

Colas

Tipo	Código	Descripción
Salir de la cola	*2750[Nº de cola]	El agente que lo marca saldrá de la cola especificada
Entrar al sistema	*2751[Nº de cola]	El agente que lo marca entrará en la cola especificada

Captura de llamadas

Tipo	Código	Descripción
Captura de grupo	*8	Se capturará la llamada de su grupo de captura por defecto
Captura de grupo	*8+núm grupo captura	Se capturará la llamada del grupo de captura al que pertenece el número asignado.
Captura directa⁶⁰	**[número de extensión]	Se capturará la llamada que está sonando en la extensión [número de extensión]

Otros

Tipo	Código	Descripción
Test de eco	*43	Se repetirá todo lo que se diga (para test)
Decir extensión	*65	Se indicará con una locución qué extensión es
Grabar locución	*29[número locución]	Se reproducirá un beep a partir del cual se grabará la locución en el número indicado en [número locución] (puede ver el número en su panel)
Escuchar locución	*63[número locución]	Se reproducirá la locución con el número indicado en [número locución] (puede ver el número en su panel)
Escucha (Espiar)	*26[número de extensión]	Entra en el modo escucha a la extensión [número de extensión], ver apartado "Opciones de acción de Escuchar".

Opciones de la Acción de "ESCUCHA"

Para poder activar la opción de **Escuchar** la central tiene que tener activado la opción "**Puede activar spy**" y la extensión tiene que tener habilitado la opción "**Puedes espigar**". Para poder acceder a la opción de espigar tendremos que marcar ***26[número de extensión]**.

Inicialmente, al ejecutar la acción, entraremos de modo que **escucharemos la conversación en curso pero no podremos intervenir (spy)**, cualquier cosa que digamos por el terminal, no será escuchada por los dos interlocutores de la conversación.

Si deseamos intervenir en la conversación, tendremos 4 opciones:

Acción	Dígito a pulsar	Extensión	El otro interlocutor
Hablar con el otro interlocutor	1	No escucha al que espía	Escucha al que espía
Susurrar a la extensión	2	Escucha al que espía	No escucha al que espía
Conferencia a 3	3	Escucha al que espía	Escucha al que espía
Volver a sólo espigar	0	No escucha al que espía	No escucha al que espía

⁶⁰ La opción de captura directa también es válida para capturar llamadas directas desde distintos grupos, la captura se realiza sobre la extensión en la cual está sonando la llamada.

Menú Buzón de Voz

Menú Principal

Código	Descripción
1	Escuchar mensajes nuevos
2	Escuchar mensajes guardados
5	Acceso a menú de configuración
#	Salir

Control de Reproducción

Código	Descripción
7	Borrar mensaje
2	Guardar mensaje
#	Salir
0	Pausar
1	Reiniciar reproducción
6	Adelantar audio
4	Retrasar audio

Mensaje Guardado

Código	Descripción
1	Escuchar mensaje
2	Guardar mensaje
3	Grabar mensaje
#	Salir

Escucha de Mensaje

Código	Descripción
1	Escuchar
2	Guardar
7	Borrar
4	Email
#	Salir

Menú de Configuración

Código	Descripción
1	Grabar Locución
2	Elegir Locución
3	Grabar Nombre
6	Cambiar Contraseña
0	Salir al menú principal

Registro InnovaPhone

Usaremos como ejemplo de registro de terminal innovaphone un **modelo IP112**.

Localizar la IP

El terminal innovaphone viene por defecto en **DHCP** y adquirirá una **IP automáticamente** si la red dispone de un **servidor DHCP**.

Cambiar Idioma en el teléfono

El idioma de fábrica de los teléfonos innovaphone es **alemán**. Procederemos a cambiar el idioma a español para manejarlo más cómodamente.

- Pulsamos dos veces la tecla flecha izquierda del teclado para situarnos en la aplicación Ajustes.
- Pulsamos la tecla a la izquierda de la entrada del menú **Kontoeinstellungen**.
- Pulsamos la tecla a la derecha de **Sprache Deutsch**.
- Usaremos la **tecla inferior de la izquierda > para desplazarlos en el listado hacia abajo** hasta que aparezca el **idioma español** y pulsamos la tecla de la **derecha** que se corresponde a ese idioma.
- Finalmente **pulsamos la tecla superior izquierda con el símbolo de la flecha izquierda** para volver al menú principal de la **aplicación Ajustes**.

IP del teléfono

Buscar la IP en el teléfono en el apartado Información en la app configuración.

- **Pulsaremos la tecla a la derecha de Información para visualizar la IP actual del terminal.**

Descargar credenciales de la centralita VNET

Solicitamos las credenciales⁶¹ para la configuración del terminal SIP desde el **panel de administración de la centralita**. Nos llegará un Email con un enlace que pincharemos para visitar la página web con los credenciales tal y como se muestra en la siguiente imagen.

Extensión	Tipo	Nombre	Contraseña	Email	Contraseña WEB
11	SIP	Pruebas 01	soporte@u50.es

Este enlace caducará 18/07/2023 13:51:50

Descargar en CSV

Acceso Web

Desde un ordenador **conectado a la misma red del teléfono** abrir un navegador web y acceder a la página de **gestión del terminal IP112A** accediendo a la IP que hemos localizada en el paso anterior⁶².

⁶¹ Si no tiene acceso a la solicitud de credenciales, contacte con su administrador

⁶² El usuario con el que viene de fábrica un **modelo IP112** es **admin** y la contraseña **ip112**.

El usuario con el que viene de fábrica un **modelo IP102** es **admin** y la contraseña es **ip102**.

Configurar Cuenta – General

General
 Preferences
 Call-Lists
 Directories
 Function-Keys
 Recording
 Reset

Enable State=disabled

Protocol SIP/UDP

Domain demo-u50.vpbx.me

CGPN

User ID 11

Proxy demo-u50.vpbx.me:7060

Alternative Proxy

STUN Server

TURN Server

TURN Username

TURN Password

-Authorization-

Username 11

Password Retype

-Options-

Dial Tones SPAIN SPAIN

Enblock Dialing Timeout [s] 2 2

General Coder Preference G711A Framesize [ms] 20 Silence Compression Audio Only Exclusive

Local Network Coder G711A Framesize [ms] 20 Silence Compression

S RTP Key Exchange No encryption DTLS-SDES

S RTP Cipher AES128/32 AES128/32

Unencrypted SRTCP

No DTMF Detection

Record to (URL)

-SIP Interop Tweaks-

Proposed Registration Interval [s] 240

Accept INVITE's from Anywhere

Put Consultation Call on Hold before Transfer

OK Cancel Delete

Nombre Del Campo	Tipo	Observaciones
Protocol	Selector	Podemos usar tanto el protocolo SIP/UDP como SIP/TCP
Domain	Texto	Dominio de registro. En la imagen de ejemplo de credenciales podemos ver que es demo-u50.vpbx.me
User ID	Texto	Extensión a registrar. En la imagen de ejemplo de credenciales es 11
Prefijo en el nombre	Texto	proxy de registro dominio:puerto. En el ejemplo de credenciales es demo-u50.vpbx.me:7060
Username	Texto	extensión a registrar. En la imagen de ejemplo de credenciales es 11
Password	Texto	Password de registro. En la imagen de ejemplo es el campo de contraseña que podemos copiar al portapapeles

En el apartado **Options** configuraremos los siguientes campos con los siguientes valores:

Nombre del Campo	Observaciones
Dial Tones	Tono de marcado
Enblock Dialing Timeout (s)	Segundos que espera el terminal a la espera de nuevos dígitos antes de iniciar la llamada
General Coder Preference	Codec de audio general preferido
Local Network Coder	Codec de audio preferido en local. Solo adquiere sentido en instalaciones con PBX en red local
SRTP Key Exchange	Clave de encriptación de RTP
Unencrypted SRTCP	Paquetes de control de audio no encriptados
Proposed Registration Interval (s)	Segundos hasta renovar el registro

Antes de presionar el botón **OK** debemos asegurarnos que tenemos marcado arriba de todo el **checkbox Enable**.

Tras darle al botón nuestra configuración quedará guardada y el terminal se registrará contra la centralita pasando a estar plenamente operativo para recibir y emitir llamadas.

Configurar Cuenta – Preferencias

En el apartado preferencias procederemos a cambiar el **idioma** (Language) a español y **configurar la llamada en espera** (Call Waiting).

Nombre del Campo	Observaciones
Enabled - default tone	Activado con el tono de timbrado como indicador
Enabled - beep once	Activado con un pitido sonoro como indicador
Enabled - silent	Activado pero sin indicador sonoro
Disabled	Desactivado

Configurar Cuenta – Function Keys

En este apartado podemos configurar las teclas de función en terminales innovaphone que las soporten como es el caso del **modelo IP112A**.

