

CONFIDENCIAL



# Guía Administrador PBX en la nube de Gtd

V9.6 / Lanzamiento 1

Mayo 2021



# Avisos

Copyright 2000-2020 Gtd. Reservados todos los derechos.

Este documento contiene información confidencial de Gtd y se proporciona al destinatario según los términos del Acuerdo de confidencialidad actualmente en vigor.

Este manual se envía de forma controlada a una persona específica en el entendimiento de que ninguna parte del código de producto o la documentación de Gtd (incluido este manual) se copiará o distribuirá sin el consentimiento previo por escrito de Gtd.

Gtd se reserva el derecho de, sin previo aviso, modificar o revisar todo o parte de este documento y/o cambiar las características o especificaciones del producto y no será responsable de ninguna pérdida, costo o daño, incluido el daño consecuente, causado por la confianza en estos materiales.

Gtd y el logotipo de Gtd son marcas comerciales de Gtd. Otras marcas y productos a los que se hace referencia en este documento son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

---

# Contenidos

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>1-1</b>
1.1	Propósito de esta guía	1-1
<b>2</b>	<b>Administrador de grupo empresarial de CommPortal (BG Admin)</b>	<b>2-1</b>
2.1	Acceso a la interfaz BG Admin de CommPortal	2-1
2.2	Iniciar sesión en BG Admin de CommPortal	2-2
2.3	Uso de BG Admin en CommPortal	2-2
2.3.1	Enviar comentarios	2-4
<b>3</b>	<b>Gestión de líneas con BG Admin</b>	<b>3-1</b>
3.1	Trabajar con las líneas de tu grupo empresarial	3-2
3.1.1	Restablecer una línea de grupo empresarial	3-3
3.1.2	Mover líneas entre departamentos	3-4
3.1.3	Iniciar sesión en la cuenta de usuario	3-4
3.2	Departamentos	3-4
3.2.1	Gestión de departamentos	3-4
3.2.2	Agregar departamentos	3-5
<b>4</b>	<b>Administrar teléfonos con BG Admin</b>	<b>4-1</b>
4.1	Modificar la descripción del teléfono	4-2
4.2	Mover teléfonos entre departamentos	4-2
4.3	Asignar un teléfono a una línea	4-2
4.4	Quitar un teléfono de una línea	4-3
4.5	Perfiles de teléfono: teléfonos Endpoint Pack	4-3
4.5.1	Administrar perfiles de teléfono	4-3
4.5.2	Agregar un nuevo perfil de teléfono	4-4
4.5.3	Modificar un perfil de teléfono	4-5
4.5.4	Cerrar sesión en Phone Profile Editor	4-7
4.6	Modificar la configuración del teléfono como usuario	4-7
4.7	Copiar la configuración del teléfono	4-7
4.8	Instalación de un teléfono nuevo	4-8
4.9	Reemplazo por un modelo de teléfono idéntico	4-8
4.10	Reemplazo con un modelo de teléfono diferente	4-9

## CONFIDENCIAL

<b>5</b>	<b>Gestión de grupos de búsqueda (grupos de búsqueda de varias líneas (MLHG))</b>	<b>5-1</b>
5.1	Visualización de grupos de búsqueda	5-1
5.2	Traslado de MLHG a otro departamento	5-2
5.3	Ver y modificar grupos de búsqueda	5-2
5.3.1	Pilotos del grupo de búsqueda	5-2
5.3.2	Miembros del grupo de búsqueda	5-2
5.3.3	Configuración	5-5
5.4	ACD Integrado	5-6
<b>6</b>	<b>Gestión de captura de llamadas en grupos</b>	<b>6-1</b>
6.1	Visualización de grupos de captura de llamadas	6-1
6.2	Traslado de grupos de captura de llamadas a otro departamento	6-1
6.3	Agregar grupos de captura de llamadas	6-2
6.4	Eliminación de grupos captura de llamadas	6-2
6.5	Visualización y modificación de grupos de captura de llamadas	6-2
6.5.1	Administrar miembros del grupo de captura de llamadas	6-3
6.5.2	Configuración	6-4
<b>7</b>	<b>Gestión de códigos cortos</b>	<b>7-1</b>
7.1	Visualización de códigos cortos	7-1
7.2	Mover códigos cortos a otro departamento	7-1
7.3	Adición de códigos cortos	7-2
7.4	Agregar rangos de códigos cortos	7-3
7.5	Eliminación de códigos cortos y rangos de códigos cortos	7-4
7.6	Modificación de códigos cortos	7-4
7.7	Modificación de rangos de códigos cortos	7-4
<b>8</b>	<b>Gestión de extensiones</b>	<b>8-1</b>
8.1	Visualización de extensiones	8-1
8.2	Agregar extensiones	8-1
8.3	Agregar rangos de extensión	8-2
8.4	Eliminación de extensiones y rangos de extensiones	8-2
8.5	Modificación de extensiones	8-3
8.6	Modificación de rangos de extensión	8-3

## CONFIDENCIAL

<b>9</b>	<b>Gestión de códigos de cuenta</b>	<b>9-1</b>
9.1	Ver y modificar la configuración de códigos de cuenta	9-1
9.2	Modificación de la configuración	9-1
9.2.1	Modificación de tipos de llamada que requieren códigos de cuenta	9-1
9.2.2	Elección de códigos de cuenta validados o no validados	9-2
9.2.3	Configuración de la longitud del código de cuenta	9-2
9.2.4	Bloqueo de acceso luego de códigos de cuenta incorrectos	9-3
9.2.5	Establecer propiedades de línea individuales	9-3
9.2.6	Configuración de códigos de cuenta	9-3
9.3	Ver y modificar la configuración del código de cuenta para una línea	9-4
<b>10</b>	<b>Visualización de informes de llamadas de grupos comerciales</b>	<b>10-1</b>
10.1	Informes de llamadas	10-1
10.1.1	Creación de informes de llamadas	10-2
10.1.2	Gestionar informes programados	10-4
10.2.3	Formatos de informe de llamadas programadas	10-5
10.1.4	Tipos de informes de llamadas	10-7
10.2	Registros de llamadas de grupos comerciales	10-20
<b>11</b>	<b>Visualización de varios ajustes</b>	<b>11-1</b>
11.1	Visualización de la configuración del bloque numérico	11-1
11.2	Visualización de la configuración de llamadas externas	11-2
11.3	Ver otros ajustes	11-3
<b>12</b>	<b>Contestador automático: Easy Attendant / Premium Attendant</b>	<b>12-1</b>
12.1	Resumen	12-1
12.2	Easy Attendant	12-2
12.2.1	Planificación de Easy Attendant	12-2
12.2.2	Iniciar sesión en Easy Attendant	12-3
12.2.3	Configuración de menús y horarios de Easy Attendant	12-5
12.2.4	Configuración de las extensiones de Easy Attendant	12-7
12.2.5	Activación de Easy Attendant	12-8

## CONFIDENCIAL

12.3	Premium Attendant	12-8
12.3.1	Planificación de Premium Attendant	12-8
12.3.2	Iniciar sesión en Premium Attendant	12-9
12.3.3	Configuración del horario de Premium Attendant	12-10
12.3.4	Configuración de anuncios de Premium Attendant	12-11
12.3.5	Configuración de menús de Premium Attendant	12-14
12.3.6	Configuración de extensiones Premium Attendant	12-16
12.3.7	Configuración de las opciones avanzadas de Premium Attendant	12-16
12.3.8	Activación del asistente premium	12-17
<b>13</b>	<b>Licencias de Meeting</b>	<b>13-1</b>
<b>14</b>	<b>Música en espera</b>	<b>14-1</b>
14.1	Acceso a CommPortal	14-1
14.1.1	Iniciar sesión	14-1
14.1.2	Ver y cambiar su configuración de seguridad	14-1
14.1.3	Gestión de grabaciones	14-2
14.1.4	Asignar grabaciones a las líneas	14-5
14.2	Acceso telefónico	14-7
14.2.1	Iniciar sesión	14-8
14.2.2	Uso de la interfaz telefónica	14-8
<b>15</b>	<b>Grabación de llamadas</b>	<b>15-1</b>
15.1	Habilitar o deshabilitar la grabación de llamadas para una línea individual	15-1
15.2	Acceso a su sistema de administración de grabación de llamadas	15-1

## CONFIDENCIAL

<b>A</b>	<b>Glosario</b>	<b>A-1</b>
A.1	CommPortal	A-1
A.2	Iniciar sesión en CommPortal como otro usuario	A-1
A.3	Números de teléfono	A-2
A.4	Direcciones MAC	A-2
A.5	Departamentos	A-3
A.6	Perfiles de teléfono	A-3
	A.6.1 Modificación de perfiles de teléfono	A-4
	A.6.2 Copiar la configuración del teléfono	A-4
A.7	Red	A-5
A.8	Grupos de búsqueda de múltiples líneas (MLHG)	A-5
A.9	Grupos de captura de llamadas	A-6
A.10	Códigos cortos	A-7
A.11	Extensiones	A-7
A.12	Códigos de la cuenta	A-7
A.13	Operador Automático – Easy Attendant / Premium Attendant	A-8
A.14	Música en Espera	A-9
	A.14.1 Derechos de Autor Music on Hold	A-9

# 1 Introducción

## 1.1 Propósito de esta guía

¡Bienvenido a tu nuevo sistema telefónico!

Esta guía está destinada a ayudar a los administradores del sistema telefónico PBX en la nube de Gtd a realizar las diversas tareas necesarias para administrar el sistema, como

- Agregar nuevas líneas al sistema
- Configurar tus grupos de llamadas
- Configuración de tu recepcionista automatizada.

Se divide en secciones que describen cómo configurar los diferentes elementos de tu sistema telefónico.

Hay un glosario al final de esta guía que explica los conceptos importantes que utiliza tu sistema telefónico.

Las funcionalidades descritas están disponibles y son dependientes de los planes y/o licencias adquiridas por el cliente.

## 2 Administrador de grupo empresarial de CommPortal (BG Admin)

CommPortal proporciona una interfaz web para tu sistema telefónico y permite a los usuarios finales y administradores comerciales modificar su configuración. Hay dos interfaces CommPortal.

- El primero es para que los usuarios habituales administren la configuración de telefonía de su empresa.
- El segundo es para que los administradores de grupos empresariales modifiquen tanto la configuración global de la empresa como la de los usuarios finales.

La segunda de estas interfaces es la que utilizarás para administrar el sistema telefónico descrito en este documento.

### 2.1 Acceso a la interfaz de BG Admin de CommPortal

Para configurar las líneas de BG y administrar tus líneas y servicios de BG, un administrador de BG debe iniciar sesión en la interfaz de BG Admin de CommPortal utilizando una página de inicio de sesión separada para los usuarios regulares. Por ejemplo, si los usuarios de BG Line inician sesión en <https://commportal.gtd.cl>, un administrador de BG puede iniciar sesión en <https://commportal.gtd.cl/bg>. La página de inicio de sesión del Administrador de BG envía al Administrador de BG a la sección Administrador de BG de la interfaz de usuario web predeterminada.

CommPortal es compatible con las últimas versiones de los principales navegadores y sistemas operativos. Esto incluye:

- Microsoft Internet Explorer versión 11
- Edge
- Firefox versión 3 o posterior
- Google Chrome (solo Windows)
- Safari versión 5 o posterior (solo Mac OS X)

Es compatible con los siguientes sistemas operativos:

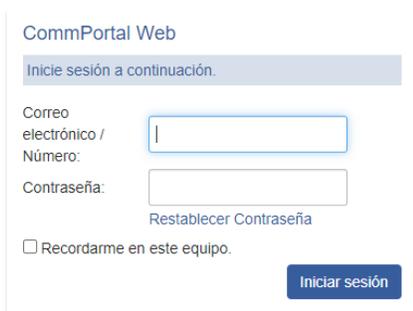
- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Windows 7
- Microsoft Windows 8

- Microsoft Windows 10
- Mac OS X 10.6, Snow Leopard y posteriores, aunque algunas funciones solo son compatibles con versiones posteriores
- JavaScript debe estar habilitado.

## 2.2 Iniciar sesión en CommPortal BG Admin

A continuación, se muestra una página de inicio de sesión de CommPortal de muestra.

**Figura 1: Página de inicio de sesión de CommPortal**



CommPortal Web

Inicie sesión a continuación.

Correo electrónico / Número:

Contraseña:

[Restablecer Contraseña](#)

Recordarme en este equipo.

[Iniciar sesión](#)

Para iniciar sesión en CommPortal, sigue estos pasos:

1. Ingresa un número de teléfono con acceso administrativo.
2. Ingresa la contraseña.
3. Haz clic en *Iniciar sesión*.
4. Si es la primera vez que inicias sesión, se te pedirá un cambio de contraseña.

## 2.3 Uso de CommPortal BG Admin

Una vez que hayas iniciado sesión en CommPortal, verás la página de inicio del administrador del grupo empresarial.

**Figura 2: Página de inicio del administrador del grupo empresarial de CommPortal**



- Abajo del lado izquierdo de esta página hay una serie de enlaces que te llevan a las diferentes páginas dentro de CommPortal.
  - Dependiendo de la configuración de tu sistema, es posible que no tengas acceso a todos los servicios que se muestran en esta captura de pantalla. Solo verás enlaces a funciones y servicios que puedes ver y administrar.
- El panel principal muestra la misma información que la barra lateral izquierda, pero como una serie de iconos en los que se puede hacer clic.
- El nombre del usuario con el que iniciaste sesión como se muestra en la parte superior de la página. Utiliza el menú desplegable para revelar un enlace para **cerrar sesión**.
- En la parte inferior de la barra lateral izquierda, puedes seguir los vínculos a acceder a la Ayuda de la pantalla que estás viendo
  - acceso a **Ayuda** para la pantalla que estás viendo
  - **Enviar comentarios**, como se describe a continuación

### 2.3.1 Enviar comentarios

Si encuentras un problema al usar la interfaz de administración de CommPortal BG, o tienes una sugerencia para una mejora, puedes hacer clic en el enlace **Enviar comentarios** y enviar un informe a Gtd.

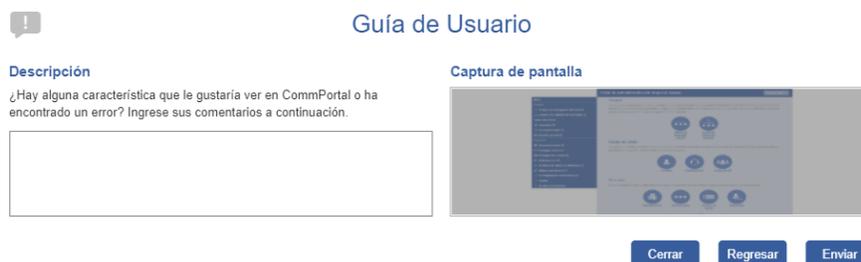
Al hacer clic en el enlace **Enviar comentarios**, se abre una ventana emergente.

**Figura 3: Primera ventana emergente Enviar comentarios**



- Si deseas incluir una captura de pantalla de la interfaz BG:
  - Resalta áreas particulares de la pantalla seleccionando **Resaltar**, colocando el sombreado en cruz y luego arrastrando; el área que se incluirá en la captura de pantalla se resaltarán.
  - Utiliza la opción **Ocultar** para ocultar cualquier información personal.
  - Haz clic en **Capturar**.
- Si no deseas incluir una captura de pantalla, haz clic en **Omitir**.
- Esto abre una segunda pantalla, con la captura de pantalla a la derecha (si tomaste una) y un cuadro donde puedes agregar una descripción del problema que has encontrado o la mejora que te gustaría ver.

**Figura 4: Segunda ventana emergente Enviar comentarios**



- Haz clic en **Enviar** para enviar tus comentarios.

### 3 Gestión de líneas con BG Admin

Para administrar las líneas en tu Departamento, haz clic en la opción **Todas las líneas** en la barra lateral izquierda.

**Figura 5: Pantalla de líneas de administración de CommPortal Business Group Conectados Admin**

Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogl

Líneas del departamento: Ver todos

Mover seleccionados a: Escoja departamento Mover Descargar todas las Líneas

Número de teléfono	Ext.	Nombre	Departamento	
<input type="checkbox"/>	111111910	premiumatt	Ninguno	Acciones
<input type="checkbox"/>	111111911	Easyatt	Ninguno	Acciones
<input type="checkbox"/>	111111912	MLHG piloto: PilotoMLHG	Ninguno	Acciones
<input type="checkbox"/>	225921910	1910 blanca CN_TSAT_MARKETINGGTD Admin	MARKETING	Acciones
<input type="checkbox"/>	225921911	1911 Leo Ávalos CN_TSAT_MARKETINGGTD Ad...	MARKETING	Acciones
<input type="checkbox"/>	225921913	1913 Robert Vogl CN_TSAT_MARKETINGGTD Ad...	MARKETING	Acciones

Este menú muestra todas las líneas dentro de los departamentos de los que eres administrador.

#### Grupos empresariales con más de 10.000 líneas

*Los grupos empresariales pueden admitir hasta un máximo de 40.000 líneas. Cualquier grupo empresarial que tenga más de 10,000 líneas se configurará de una manera ligeramente diferente de la siguiente forma.*

Si eres un BG Admin en un grupo empresarial que está configurado para admitir más de 10,000 líneas, debes tener en cuenta lo siguiente:

- Todas las líneas deben estar en un Departamento específico. Verás una advertencia si hay líneas que están en el Departamento raíz y se te pedirá que las muevas a un subdepartamento.
- Si eres administrador del departamento raíz de este grupo empresarial, no verás una lista de todas las líneas, pero se te pedirá que selecciones un departamento (que podría ser el departamento raíz).

- Si eres administrador de todo el grupo empresarial, verás todas las líneas dentro del grupo empresarial.

## 3.1 Trabajar con las líneas de tu grupo empresarial

Si administras varios departamentos o éste tiene subdepartamentos, puedes seleccionar el departamento o subdepartamento usando una lista desplegable en la parte superior de la página. Este menú desplegable también incluye un cuadro de búsqueda, que puede ser útil si tienes una gran cantidad de departamentos en tu grupo empresarial. A medida que escribes un término en el cuadro de búsqueda, encontrarás posibles coincidencias y, a continuación, puedes seleccionar el Departamento que deseas.

Cuando seleccionas **Ver todo**, la pantalla incluye una columna Departamento para que puedas ver dónde se encuentra una línea en particular.

El botón **Descargar todas las líneas** en la parte superior derecha de la pantalla te permite descargar un archivo .csv con el nombre, DN y departamento de cada línea, ordenados por el departamento al que pertenecen las líneas, si tienes más de un departamento.

El ícono **Acciones** en el extremo derecho de cada línea tiene algunas o todas las siguientes opciones, según el tipo de línea. Cada opción abre una ventana emergente donde puedes ver o realizar la configuración.

- ver configuraciones individuales o ver configuraciones de línea para ver la configuración de la línea seleccionada
- ver la configuración del grupo para esta línea (si la línea es miembro de un grupo, por ejemplo, un grupo de búsqueda)
- editar datos personales, por ejemplo, cambiar el nombre de la línea
- agregar servicios a la línea
- restablecer la línea, como se describe en 3.1.1
- desbloquear la cuenta.

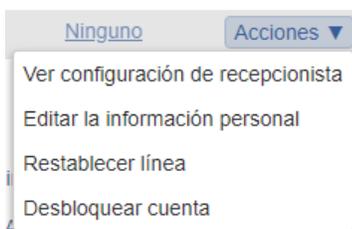
### 3.1.1 Restablecimiento de una línea de grupo empresarial

Puedes utilizar la opción de restablecimiento de línea en una línea de grupo empresarial si necesitas asignar esta línea a un suscriptor diferente. Restablecer la línea elimina todos los datos actuales asociados con la línea, incluidas las listas de llamadas.

Para restablecer la línea:

- Expande el icono **Acciones** junto a la línea.
- Selecciona *Restablecer línea*.

**Figura 6: Menú desplegable de acciones**



- Esto abrirá una ventana emergente donde deberías
- ingresar el nombre del nuevo suscriptor
- elegir si usar el nombre de la cuenta como el nombre de la llamada local (esto está marcado por defecto)
- elegir si eliminarás la línea de todos los grupos a los que pertenecía el suscriptor anterior (esta opción está marcada por defecto).
- Haz clic en **Aplicar**.
- A continuación, verás una ventana emergente de confirmación que advierte que al restablecer la línea se perderán todos los datos de la línea y no se puede deshacer.
- Haz clic en **Confirmar** para restablecer la línea o en **Cancelar** para dejar la línea sin cambios.
- Si haces clic en **Confirmar**, verás una ventana emergente de Detalles de Usuario Nuevo, que muestra el nombre de la nueva cuenta, el número de directorio y todos los PIN/contraseñas que se habrán configurado en secuencias numéricas o alfanuméricas, generadas aleatoriamente.
- Puedes copiar y pegar esta información en un correo electrónico para enviarla al usuario de la nueva línea.

- La nueva cuenta MetaSphere EAS creada para este nuevo suscriptor aún no se inicializará y se le pedirá al suscriptor que establezca un nuevo PIN TUI/contraseña de CommPortal y grabe un saludo inicial la primera vez que inicie sesión.

### 3.1.2 Mover líneas entre departamentos

Para mover líneas entre departamentos, sigue estos pasos:

1. Selecciona la línea usando la casilla de verificación a la izquierda de la línea
2. Selecciona el departamento al que deseas mover la línea usando la lista desplegable en la parte superior de la página.
3. Haz clic en el botón *Mover*.

### 3.1.3 Iniciar sesión en la cuenta de un usuario

Para iniciar sesión como usuario habitual, sigue estos pasos:

1. Expande el icono **Acciones** a la derecha de la línea y selecciona *Ver configuraciones individuales*.
2. Esto iniciará la interfaz CommPortal normal para esa línea en una nueva ventana del navegador.

Para obtener más detalles sobre cómo modificar la configuración en nombre de un usuario individual, consulta la *Guía del usuario final Gtd PBX en la nube de Gtd*.

## 3.2 Departamentos

Tu grupo empresarial puede tener varios departamentos. Es posible que puedas utilizar las siguientes opciones en la interfaz de administración de CommPortal Business Group para ver y administrar tus departamentos. El enlace *Departamentos* solo es visible para los BG Admin de raíz.

### 3.2.1 Gestión de departamentos

Verás la siguiente pantalla cuando hagas clic en el enlace *Departamentos* en el menú a la izquierda de cualquier página en la interfaz de BG Admin de CommPortal.

Esto muestra todos los departamentos de tu grupo empresarial, junto con las restricciones configuradas sobre el número de llamadas

entrantes, salientes o entrantes/salientes.

**Figura 7: página Departamentos**



Si tienes una gran cantidad de departamentos, puedes usar el cuadro *Buscar* para encontrar un departamento. A medida que escribes, se muestran los departamentos coincidentes con el texto resaltado en amarillo.

### 3.2.2 **Agregar departamentos**

El BG Admin puede crear departamentos dentro del grupo empresarial. Cada grupo empresarial puede tener hasta 1.000 departamentos o, si está configurado como un grupo empresarial que admite más de 10.000 líneas, hasta 4.000 departamentos.

Para crear un departamento dentro de un grupo empresarial sigue estos pasos:

**Figura 8: Cuadro de diálogo Agregar departamento**

## CONFIDENCIAL

---

Agregar departamento

---

Para agregar un departamento nuevo, ingrese el nombre, seleccione el departamento principal y haga clic en **Agregar**.

Nombre del departamento:

Departamento principal:

Número de operadora:

Establecer límites en la cantidad de llamadas que puede hacer este departamento:

 Entrantes y salientes:

 Entrante:

 Saliente:

---

1. Desde la página de BG Admin, selecciona el enlace *Departamentos* a la izquierda de la página. Haz clic en el botón *Agregar departamento* en la parte superior de la página y aparecerá el cuadro de diálogo que se muestra arriba.
2. Ingresa la siguiente información.
  - Nombre de Departamento
  - Directorio principal: si se trata de un departamento de nivel superior, utilizará el nombre del grupo empresarial. Si se trata de un subdepartamento, será el departamento de nivel superior
  - Número de operador: ingresa el número de la línea que actuará como operador para este departamento
    - Tu implementación puede configurarse para que los suscriptores individuales puedan configurar un número diferente aquí, por ejemplo, si desean que las llamadas que van al correo de voz se dirijan a su teléfono móvil en lugar de la recepcionista de la oficina.
  - Si planeas limitar la cantidad de llamadas permitidas para este departamento, ingresa la siguiente información
    1. Entrantes y salientes: ingresa el número total de llamadas simultáneas combinadas que este departamento podrá tener activas en un momento dado.
    2. Entrantes: ingresa el número total de llamadas entrantes simultáneas que este departamento podrá tener activas en un momento dado.
    3. Salientes: ingresa el número de llamadas salientes

## **CONFIDENCIAL**

simultáneas que este departamento podrá tener activas en un momento dado.

NOTA: Para permitir cualquier combinación de entrantes y salientes, ingresa el mismo valor en los tres campos, o establece los campos Entrante y Saliente en Ilimitado.

## 4 Administrar teléfonos con BG Admin

Para acceder a la página Teléfonos, selecciona el enlace *Teléfonos* en el lado izquierdo de la página.

**Figura 9: Pantalla de teléfonos de BG Admin de CommPortal**

**Conectados Admin**



Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogt

Teléfonos del departamento: Ver todos

Escoja departamento

Ingrese un número...

Asignar teléfonos a líneas utilizando la tabla que se encuentra abajo o administrar sus perfiles del teléfono.

<input type="checkbox"/>	Modelo	Dirección MAC	Descripción	Asignado a	Departamento
<input type="checkbox"/>	?	12.AC.34.FF.00.34	TEST	en cualquier campo	Ninguno

Esta página muestra todos los teléfonos conocidos en el departamento actual. Para ver los teléfonos en los subdepartamentos, selecciona un departamento diferente usando la lista desplegable en la parte superior de la página.

El menú desplegable **Acciones** junto a cada teléfono te permite

- **Cambiar teléfono:** realiza cambios en un teléfono individual, por ejemplo, para modificar su descripción o asignarlo a una línea.
- **Configurar teléfono:** accede al perfil del teléfono para este teléfono individual para que puedas realizar cambios en él, como se describe en la siguiente sección:
  - 4.5, Perfiles de teléfono: teléfonos Endpoint Pack

**Figura 10: Cuadro de diálogo Cambiar teléfono**

Cambiar teléfono

---

Cambie la configuración del teléfono y haga clic en Aplicar.

Dirección MAC:

Descripción:

Modelo de teléfono:

¿Está asignado a la línea?

---

## 4.1 Modificar la descripción del teléfono

Para cambiar la descripción dada a un teléfono, sigue estos pasos:

1. Haz clic en la entrada del teléfono o usa **Acciones, Cambiar teléfono** para abrir la ventana emergente que se muestra en la Figura 10: Cuadro de diálogo Cambiar teléfono.
2. Ingresa la nueva descripción.
3. Haz clic en el botón *Aplicar*.

## 4.2 Mover teléfonos entre departamentos

Para mover un teléfono entre departamentos, sigue estos pasos:

1. Selecciona el teléfono que deseas mover usando la casilla de verificación a la izquierda del teléfono.
2. Selecciona el departamento al que deseas mover el teléfono usando la lista desplegable en la parte inferior de la página.
3. Haz clic en el botón *Asignar a departamento*.

## 4.3 Asignar un teléfono a una línea

Para asignar un teléfono a una línea, sigue estos pasos:

1. Selecciona el teléfono al que deseas asignar una línea usando la casilla de verificación a la izquierda del teléfono. (Solicitar a Gtd/Telsur agregar Teléfono mediante requerimiento)
2. Ingresa el número de la línea que deseas asignar al teléfono usando el cuadro *Ingresar número...* en la parte superior de la página.
3. Haz clic en el botón *Asignar a línea*.

## 4.4 Eliminar un teléfono de una línea

Es posible que quieras eliminar un teléfono de una línea si, por ejemplo, el teléfono se rompe y necesitas asignar un nuevo teléfono a la línea del usuario.

Para quitar un teléfono de una línea, sigue estos pasos:

1. Selecciona el teléfono usando la casilla de verificación a la izquierda del teléfono.
2. Selecciona el departamento al que el teléfono no asignado debe formar, parte usando el menú desplegable en la parte superior de la página.
3. Haz clic en el botón *Asignar a departamento*.

## 4.5 Perfiles de teléfono: teléfonos Endpoint Pack

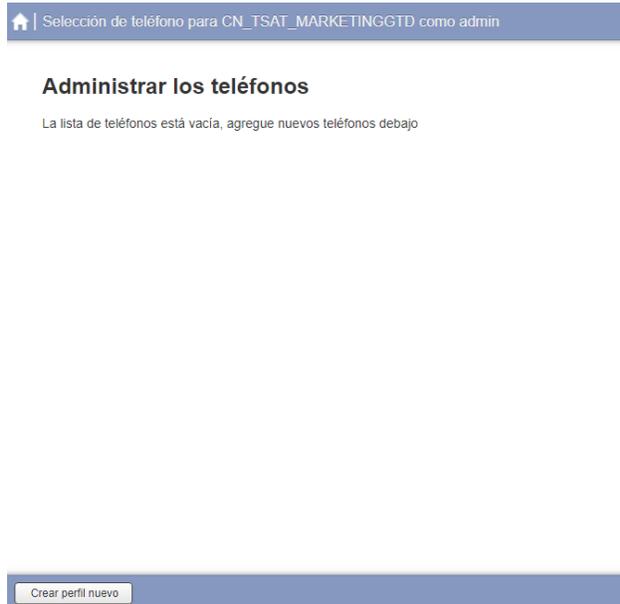
Esta sección describe cómo usar el Editor de perfiles telefónicos (también llamado Configurador telefónico de CommPortal) para trabajar con perfiles telefónicos de Endpoint Pack.

### 4.5.1 Administrar perfiles telefónicos

Para administrar los perfiles de teléfono de Endpoint Pack para el departamento del que eres administrador, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el enlace *administrar los perfiles de tu teléfono* en la parte superior de la página de teléfonos de CommPortal.
2. Esto abre una nueva ventana con el Editor de perfiles de teléfono (también llamado Configurador de teléfono de CommPortal).

**Figura 11: Editor de perfil de teléfono predeterminado**



## 4.5.2 Agregar un nuevo perfil de teléfono

Un departamento no contiene ningún perfil de teléfono de forma predeterminada. Para agregar un nuevo perfil de teléfono, sigue estos pasos:

**Figura 12: Cuadro de diálogo Crear nuevo perfil**

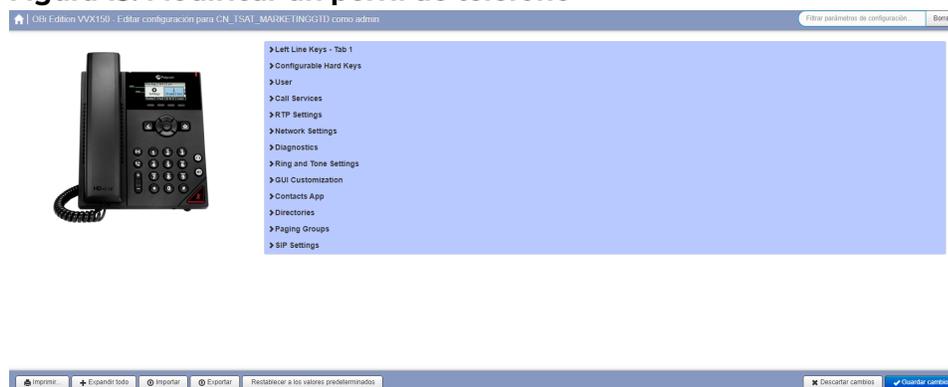


1. Haz clic en el botón *Crear nuevo perfil* en la parte inferior izquierda de la pantalla para iniciar la pantalla Crear nuevo perfil que muestra imágenes de los teléfonos de todos los modelos de teléfonos disponibles.
2. Selecciona el modelo de teléfono para el que deseas crear un perfil.
3. Haz clic en *Aceptar*.
4. Ahora aparecerá un perfil predeterminado para el teléfono en el Editor de perfiles del teléfono.

### 4.5.3 Modificar un perfil de teléfono

Para abrir el perfil de teléfono que deseas modificar, haz clic en la imagen del teléfono o selecciona *Editar* en el menú desplegable debajo de la imagen.

**Figura 13: Modificar un perfil de teléfono**



1. En esta pantalla, puedes hacer clic en las flechas junto a los títulos para expandir las configuraciones individuales y poder realizar cambios en ellas.
2. Para cada configuración, usa el menú desplegable para seleccionar un nuevo valor.
3. Haz clic en el icono del candado si deseas bloquear u ocultar esta configuración para que un suscriptor no pueda cambiarla.
4. La columna del extremo derecho indica cuándo se establece el valor predeterminado en el perfil del teléfono. Puedes usar el botón *Restablecer todos los valores predeterminados* en la parte inferior de la pantalla si deseas que este perfil use los valores predeterminados.
5. Los ajustes que no puedas cambiar aparecerán atenuados.
6. Para algunos modelos de teléfono, algunas configuraciones pueden agruparse en 'puntos de acceso'.
  - Si pasas el mouse sobre la imagen del teléfono y aparece un punto de acceso, puedes hacer clic en él para que solo las configuraciones relacionadas con las teclas de este punto de acceso aparezcan en el lado derecho.
  - Haz clic en cualquier otra área de la imagen del teléfono para restaurar la lista completa de configuraciones.

## CONFIDENCIAL

7. Algunas configuraciones se comparten entre los perfiles del teléfono y se muestran en un panel de configuraciones compartidas.
  - Haz clic en *Editar configuración compartida* para ver y, si tienes permiso, modificar esta configuración. Por ejemplo, puede que quieras habilitar o deshabilitar el uso de aplicaciones XML para este teléfono.
8. Puedes usar los botones **Importar** y **Exportar** en la parte inferior de la pantalla para exportar la configuración del teléfono desde un perfil de teléfono de Endpoint Pack a un archivo y luego importar la configuración de ese archivo a otro perfil de teléfono.
  - Al hacer clic en el botón **Exportar**, se escriben los datos del perfil del teléfono en el alcance actual en la jerarquía del perfil del teléfono en un archivo de texto en formato XML descargable en la PC del usuario. Este archivo incluirá todas las configuraciones que se han configurado explícitamente en el alcance que se está exportando, pero no contiene la configuración de la línea principal/ primera, para evitar que configures varios teléfonos SIP y para que todos se registren con la misma línea SIP cuando el archivo se importa a otro perfil de teléfono.
  - Al hacer clic en el botón **Importar**, se abre un cuadro de diálogo **Abrir archivo**, donde puedes seleccionar un archivo de datos exportado previamente. Luego, la configuración se importa al perfil de teléfono seleccionado actualmente.

El Configurador Telefónico de CommPortal valida el archivo de importación y, si se ha cambiado alguna configuración de los valores predeterminados, te pregunta si deseas mantener o restablecer la configuración actual. Luego ejecuta la importación y aplica la configuración, modificando la interfaz de usuario para mostrar los nuevos valores. Muestra mensajes de advertencia si no se puede aplicar alguna configuración.
  - Una vez que se hayan importado todas las configuraciones, puedes revisar los cambios antes de guardarlos. Los cambios válidos que se han importado se muestran en azul. Los cambios no válidos se muestran en rojo.
9. Para guardar tus cambios de forma permanente:

- Si tu sistema admite la función, verás la opción **Actualizar teléfono(s) inmediatamente al guardar** en la parte inferior de la interfaz de usuario. Marca esta opción si deseas que los cambios se envíen al teléfono inmediatamente cuando selecciones *Guardar cambios*, en lugar de esperar a que se reinicie.
- Haz clic en *Guardar cambios*. A menos que hayas marcado **Actualizar teléfono(s) inmediatamente al guardar**, los cambios no se aplicarán a los teléfonos hasta que se reinicien nuevamente.

10. Para abandonar cualquier cambio que hayas realizado en esta sesión, o desde la última vez que guardaste, haz clic en *Descartar cambios*.

#### 4.5.4 Cerrar sesión en Editor de Perfiles Telefónico

Cierra la ventana de tu navegador para cerrar sesión.

## 4.6 Modificar la configuración del teléfono como usuario

Para iniciar sesión y modificar la configuración del teléfono como uno de sus usuarios, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el icono de Línea individual a la derecha del teléfono.
2. Sigue las instrucciones sobre el uso del Configurador de teléfono para administrar la configuración de teléfonos individuales que se proporcionan en la *Guía del usuario final de PBX alojada de Gtd*.

## 4.7 Copiar la configuración del teléfono

Para copiar la configuración de un teléfono a otro, sigue estos pasos:

1. Modifica el teléfono antiguo como usuario, haciendo clic en el ícono Línea individual a la derecha del teléfono.
2. Anda a la vista de lista, utilizando el ícono de vista de lista en la parte inferior derecha de la pantalla.
3. Selecciona el objeto Perfil de teléfono.
4. Selecciona *Editar-> Copiar*.
5. Sal del Configurador de teléfono cerrando la ventana.

6. Ahora inicia sesión en el nuevo teléfono como usuario.
7. Anda a la vista de lista.
8. Selecciona el objeto Perfil de teléfono.
9. Seleccione *Editar-> Pegar*.
10. Haz clic en *Guardar cambios*.

## 4.8 Instalación de un teléfono nuevo

Para instalar un teléfono nuevo, siga estos pasos.

1. Asegúrate de que el teléfono sea compatible con nuestro servicio. Si compraste el teléfono de Gtd o de uno de nuestros socios aprobados, lo será.
2. Si necesitas conectar una PC a la red a través del teléfono, conecta el cable Ethernet de la computadora en la toma de PC del teléfono.
3. Conecta un cable Ethernet de teléfono de repuesto en la toma LAN o de red del nuevo teléfono y conéctalo a tu toma de red.
4. El teléfono ahora debería encenderse y recuperar la configuración de nuestro servidor
5. Una vez el teléfono se haya encendido por completo, si no hay un número de teléfono configurado en él, deberás asignarlo a una línea de repuesto mediante CommPortal. Consulta la sección 5.3 para obtener instrucciones sobre cómo hacerlo.

## 4.9 Reemplazo por un modelo de teléfono idéntico

Para reemplazar un teléfono con uno de un modelo idéntico, sigue estos pasos:

1. Usando CommPortal, copia la configuración del teléfono existente al nuevo teléfono siguiendo las instrucciones en la Sección 4.7.
2. Usando CommPortal, quita el teléfono existente de la línea telefónica, siguiendo las instrucciones de la sección 4.4.
3. Usando CommPortal, agrega el nuevo teléfono a la línea que fue eliminada de la línea anterior, siguiendo las instrucciones en la sección 4.3.

## CONFIDENCIAL

Nota: El nuevo teléfono debe estar en el mismo departamento que el teléfono que se reemplaza. Si no es así, tú u otros administradores con permisos requeridos deben mover el teléfono al departamento apropiado antes de poder asignarle la línea. Sigue las instrucciones de la sección 4.2 para realizar esta tarea.

4. Desenchufa el cable Ethernet conectado a la computadora del teléfono antiguo si hay uno enchufado.
5. Desenchufa el cable telefónico Ethernet del teléfono antiguo.
6. Enchufa el cable Ethernet de la computadora en la toma de PC del nuevo teléfono.
7. Conecta el cable Ethernet del teléfono al nuevo teléfono.
8. El nuevo teléfono debería encenderse ahora y recuperar su configuración del servidor. El nuevo teléfono se configurará de manera idéntica al teléfono anterior.

### **4.10 Reemplazo con un modelo de teléfono diferente**

Para reemplazar un teléfono con uno de un modelo diferente, siga estos pasos:

1. Usando CommPortal, quita el teléfono existente de la línea telefónica, siguiendo las instrucciones en la sección 4.4.
2. Usando CommPortal, agrega el nuevo teléfono a la línea que fue eliminada de la línea anterior, siguiendo las instrucciones en la sección 4.3.

Nota: El nuevo teléfono debe estar en el mismo departamento que el teléfono que se reemplaza. Si no es así, tú u otro administrador con permisos requeridos debe mover el teléfono al departamento apropiado antes de poder asignarle la línea.

Sigue las instrucciones de la sección 4.2 para realizar esta tarea.

3. Desenchufa el cable Ethernet de la computadora del teléfono antiguo si hay uno enchufado.
4. Desenchufa el cable telefónico de Ethernet del teléfono antiguo.
5. Enchufa el cable Ethernet de la computadora en la toma de PC del nuevo teléfono.
6. Enchufa el cable Ethernet del teléfono en el nuevo teléfono.

## CONFIDENCIAL

7. El nuevo teléfono debería encenderse ahora y recuperar su configuración del servidor. Tendrá la configuración predeterminada definida por cualquier perfil de departamento y ahora puede ser configurado por el usuario del teléfono. Para obtener más información sobre los perfiles telefónicos de los departamentos, consulta la sección 4.5.

## 5 Gestión de grupos de búsqueda (grupos de búsqueda de varias líneas (MLHG)) (MLHGs)

Si estás utilizando la función ACD integrada (distribución automática de llamadas), debes consultar la *Guía del usuario final de ACD integrada* para obtener más información sobre cómo administrar los MLHG que forman tu centro de llamadas. En ACD integrado, los MLHG se denominan colas.

### 5.1 Visualización de grupos de búsqueda

La página Grupos de búsqueda muestra todos los Grupos de búsqueda en el Grupo comercial o departamento(s) que tienes permiso para administrar.

**Figura 14: Pantalla BG Admin de CommPortal de grupos de búsqueda (MLHG)**

**Conectados Admin**



Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogt ▾

**Grupos de búsqueda en el Departamento:**

Ver todos ▾

Un Grupo de búsqueda (Grupo de búsqueda multilíneas, MLHG) es un conjunto de líneas dentro de un Grupo de Trabajo (miembros), de manera que las llamadas al grupo se transfieren a un miembro que no esté ocupado del Grupo de búsqueda o se agregan a la cola si todos los miembros están ocupados. Comuníquese con nosotros si desea configurar un nuevo Grupo de búsqueda.

Mover seleccionados a:

<input type="checkbox"/>	Nombre del Grupo de búsqueda	Cantidad de miembros	Nivel de servicio	Departamento
<input type="checkbox"/>	MLHG	3	ACD premium	Ninguno

Licencias restantes: ACD 0 de 3

Para ver los grupos de búsqueda en subdepartamentos, selecciona el subdepartamento de la lista desplegable en la parte superior de la página.

## 5.2 Traslado de MLHG a otro departamento

Para mover un MLHG entre departamentos, sigue estos pasos:

1. Selecciona MLHG usando la casilla de verificación a la izquierda de MLHG
2. Selecciona el departamento al que deseas mover el MLHG usando la lista desplegable en la parte inferior de la página.
3. Haz clic en el botón *Mover*.

## 5.3 Ver y modificar grupos de búsqueda

Para ver los detalles de un grupo de búsqueda y modificar su configuración, selecciona ese MLHG haciendo clic en cualquier lugar de su entrada en la pantalla Grupos de búsqueda

Esto te lleva a una serie de pestañas para ese MLHG.

### 5.3.1 Pilotos del grupo de búsqueda

La pestaña Pilotos de grupos de búsqueda muestra los números de piloto para este grupo de búsqueda. Un número piloto es uno que cuando se llama, ingresa a este grupo de búsqueda.

Haz clic en cualquier lugar de una entrada de la Línea piloto para acceder a la interfaz de CommPortal para esta línea. Esto te permite realizar cualquier configuración en la línea Piloto. Por ejemplo, puedes habilitar o deshabilitar el servicio de Desvío de llamadas no disponibles para esta línea y configurar el número de desvío que se usaría si todas tus líneas no estuvieran disponibles, por ejemplo, debido a un corte de energía en tu locación.

### 5.3.2 Miembros del grupo de búsqueda

Esta pestaña muestra todas las líneas que son miembros de este grupo de búsqueda. Hay un ícono para cada línea que indica si cada miembro está actualmente conectado a este grupo de búsqueda. Tu implementación puede configurarse para que los grupos de búsqueda puedan contener líneas externas a tu grupo empresarial.

Figura 15: Pestaña Líneas de grupo de búsqueda

**Conectados Admin**



Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogt ▾

Inicio

Grupos

\*\*\* Grupos de búsqueda (MLHG)

MLHG

\*\*\* Grupos de captura de llamadas

Todas las líneas

Usuarios

Recepcionistas

Acceso grupal

Servicios

Departamentos

\*\*\* Códigos cortos

Códigos de cuenta

Extensiones

Análisis de datos de llamadas

Música en espera

Configuración miscelánea

Ayuda

Enviar comentarios

**Grupo de búsqueda MLHG en departamento: Ninguno**

Pilotos del Grupo de búsqueda
Miembros del Grupo de búsqueda
Configuración

Quitar seleccionados
Cambiar posiciones
Agregar líneas

Agregar una sola línea:  Agregar

<input type="checkbox"/>	Posición	Número de teléfono	Ext.	Nombre	Departamento	Acciones
<input type="checkbox"/>	1	225921913	1913	Robert Vogt	MARKETING	Acciones ▾
<input type="checkbox"/>	2	225921911	1911	Leo Ávalos	MARKETING	Acciones ▾
<input type="checkbox"/>	3	225921910	1910	bianca	MARKETING	Acciones ▾

### Agregar líneas

Para agregar líneas al grupo de búsqueda, realiza uno de los siguientes pasos:

1. Si conoces el número, ingrésalo en el cuadro de texto en la parte superior derecha y haz clic en *Agregar*.
  - Ten en cuenta que, si deseas agregar una línea externa al grupo de búsqueda, debes agregarla especificando su número de directorio completo en el cuadro de texto. No puedes seleccionar de una lista porque esta línea no es miembro de tu grupo empresarial.
  - No puedes agregar líneas externas a un MLHG que usa el servicio ACD integrado descrito en 5.4.
2. Si no conoces el número, haz clic en *Agregar líneas*. Para seleccionar una o más líneas para agregar, usa las casillas de verificación a la izquierda de las líneas y haz clic en *Agregar seleccionados*.

## Figura 16: Cuadro de diálogo Agregar líneas al grupo de búsqueda

### Agregar líneas al Grupo de búsqueda

Seleccione las casillas de las líneas y haga clic en Agregar seleccionadas. Las líneas no pueden conectarse a este Grupo de búsqueda o desconectarse de él, y, cuando se agrega una línea, esta se conectará inmediatamente.

Departamento:

<input type="checkbox"/>	Número de teléfono	Extensiones	Nombre
<input type="checkbox"/>	111111910		premiumatt
<input type="checkbox"/>	111111911		Easyatt

Buscar...

Agregar seleccionados

Cancelar

## Eliminar líneas

Para eliminar una línea del grupo de búsqueda, sigue estos pasos:

1. Selecciona la línea que deseas eliminar usando la casilla de verificación a la izquierda.
2. Haz clic en el botón *Eliminar seleccionados*.

## Cambio de posiciones

Para cambiar las posiciones de las líneas dentro del grupo de búsqueda, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el botón *Cambiar posiciones*.
2. Mueve las líneas hacia arriba y hacia abajo usando los iconos.
3. Haz clic en *Aplicar*.

**Figura 17: Cambiar posiciones de línea en el cuadro de diálogo MLHG**

Cambiar las posiciones de los miembros en el Grupo de búsqueda

Utilice los iconos de flechas arriba/abajo que se encuentran en la columna Posición para cambiar el orden en el que el algoritmo de búsqueda selecciona las líneas disponibles para pasarles las llamadas entrantes. Haga clic en Aplicar cuando finalice.

Posición		Número de teléfono	Ext.		Nombre	Departamento
1	↓	225921913	1913	↕	Robert Vogt	MARKETING
2	↑ ↓	225921911	1911	↕	Leo Ávalos	MARKETING
3	↑	225921910	1910	↕	bianca	MARKETING

Aplicar

Cancelar

### 5.3.3 Configuración

La pestaña Configuración te permite ver y cambiar varias configuraciones para el Grupo de búsqueda.

#### Preferencias

La página de Preferencias te permite cambiar el nombre del MLHG. Para cambiar el nombre del MLHG, sigue estos pasos:

1. Escribe el nuevo nombre en el cuadro de texto.
2. Haz clic en *Aplicar*.

#### Configuración de búsqueda

La página Configuración de búsqueda te permite ver el algoritmo de distribución de llamadas que está actualmente en uso para este MLHG y otras configuraciones detalladas de MLHG.

También puedes usar una configuración en esta página para determinar si la información de la línea piloto (DN y nombre) se entrega como identificador de llamadas.

## 5.4 ACD integrado

Si tienes la función ACD (Distribución automatizada de llamadas, por sus siglas en inglés) integrada en tu implementación, el enlace del **Panel de control del supervisor** en el menú de la izquierda en CommPortal te permite acceder a la información detallada histórica y actual sobre las colas de llamadas y los agentes en los MLHG que administras y generar informes.

En esta interfaz, el término "cola" se refiere a un MLHG y "agente" a tus miembros.

Al hacer clic en el botón **Panel de control del supervisor**, se abre la pantalla Resumen en una nueva ventana del navegador.

**Figura 18: Pantalla de estadísticas de resumen de BG Admin**



Para obtener información detallada de ACD integrado, debes consultar a través del administrador del commportal o directamente con Gtd.

## 6 Gestión de grupos de captura de llamadas

### 6.1 Visualización de grupos de captura de llamadas

La página Grupos de captura de llamadas muestra todos los Grupos de captura de llamadas de tu departamento.

**Figura 19: Pantalla de grupos de captura de llamadas de BG Admin de CommPortal**

Conectados Admin

Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogt

**Grupos de captura de llamadas del departamento:**

CN\_TSAT\_MARKETINGGTD

Un Grupo de captura de llamadas define un grupo de Líneas de Grupo de trabajo dentro del cual los suscriptores pueden usar la Captura de llamadas para responder las llamadas entrantes de otro usuario.

Mover seleccionados a: MARKETING Mover

Eliminar Seleccionado Agregar Grupo

Nombre del Grupo de captura de llamadas	Cantidad de miembros
Marketing	0

Para ver los grupos de captura de llamadas en subdepartamentos, selecciona el subdepartamento de la lista desplegable en la parte superior de la página.

### 6.2 Mover grupos de captura de llamadas a otro departamento

Para mover grupos de captura de llamadas entre departamentos, sigue estos pasos:

1. Selecciona el Grupo de captura de llamadas usando la casilla de verificación a la izquierda del Grupo de captura de llamadas.
2. Selecciona el departamento al que deseas mover el grupo de Captura de llamadas usando la lista desplegable en la parte superior de la página.
3. Haz clic en el botón *Mover*.

## 6.3 Agregar grupos de captura de llamadas

Para crear un nuevo grupo de captura de llamadas, sigue estos pasos:

1. Selecciona el departamento al que deseas agregar el grupo de captura de llamadas.
2. Haz clic en *Agregar grupo*.
3. Ingresa el nombre del nuevo grupo de captura de llamadas en el cuadro de texto.
4. Haz clic en *Agregar*.

**Figura 20: Cuadro de diálogo Agregar grupo de captura de llamadas**

Agregar Grupo de captura de llamadas

---

Puede agregar un nuevo Grupo de captura de llamadas. Simplemente ingrese el nombre del Grupo de captura de llamadas y haga clic en **Agregar**.

Nombre del Grupo de captura de llamadas:

Departamento: Ninguno

## 6.4 Eliminación de grupos de captura de llamadas

Para eliminar un grupo de captura de llamadas, sigue estos pasos:

1. Selecciona el Grupo de captura de llamadas usando la casilla de verificación a la izquierda del Grupo de captura de llamadas.
2. Haz clic en el botón *Eliminar seleccionados*.

## 6.5 Visualización y modificación de grupos de captura de llamadas

Para ver los detalles de un grupo de captura de llamadas y modificar su configuración, sigue estos pasos:

1. Selecciona ese grupo de captura de llamadas haciendo clic en su entrada.
2. Esto te lleva a la página de ese grupo de captura de llamadas.

## 6.5.1 Gestión de miembros del grupo de captura de llamadas

La pestaña Miembros muestra todas las líneas de este grupo de captura de llamadas.

**Figura 21: Ficha Miembros de grupos de captura de llamadas**

Conectados Admin

Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogt

Grupo de captura de llamada Marketing en departamento: Ninguno

Miembros Configuración

Agregar una sola línea:

<input type="checkbox"/>	Número de teléfono	Ext.	Nombre	Departamento
<input type="checkbox"/>	225921910	1910	blanca	MARKETING
<input type="checkbox"/>	225921911	1911	Leo Ávalos	MARKETING
<input type="checkbox"/>	225921913	1913	Robert Vogt	MARKETING

### Agregar líneas

Para agregar líneas al grupo de captura de llamadas, realiza una de estas operaciones:

1. Si conoces el número, ingrésalo en el cuadro de texto en la parte superior derecha y haz clic en *Agregar*.
2. Si no conoces el número, haz clic en *Agregar líneas*. Para seleccionar una o más líneas para agregar, usa las casillas de verificación a la izquierda de las líneas y haz clic en *Agregar seleccionados*.

**Figura 22: Cuadro de diálogo Agregar líneas al grupo de captura de llamadas**

Agregar líneas al Grupo de captura de llamadas

Seleccione las casillas de las líneas y haga clic en Agregar seleccionadas.

Departamento:

<input type="checkbox"/>	Número de teléfono	Extensiones	Nombre
<input type="checkbox"/>	111111910		premiumatt
<input type="checkbox"/>	111111911		Easyatt

### Eliminar líneas

Para eliminar una línea del grupo de captura de llamadas, sigue estos pasos:

1. Selecciona la línea que deseas eliminar usando la casilla de verificación a la izquierda.
2. Haz clic en el botón *Eliminar seleccionados*.

## 6.5.2 Configuración

La pestaña Configuración te permite ver y cambiar el nombre del grupo de captura de llamadas. Para cambiar el nombre, sigue estos pasos:

1. Ingresa el nuevo nombre en el cuadro de texto.
2. Haz clic en *Aplicar*.

# 7 Gestión de códigos cortos

## 7.1 Visualización de códigos cortos

La página de códigos cortos muestra todos los códigos cortos de tu departamento.

**Figura 23: Pantalla de códigos cortos de BG Admin de CommPortal**



- Para ver los códigos cortos en los subdepartamentos, selecciona el subdepartamento de la lista desplegable en la parte superior de la página.
- Para ver todos los códigos cortos de todos los departamentos, selecciona *Ver todos* en la lista desplegable del departamento.
- Solo verás los botones **Importar** y **Exportar todo** si eres administrador raíz del Grupo empresarial. Estas opciones te permiten agregar una gran cantidad de códigos cortos y/o rangos de códigos cortos. Un grupo empresarial puede tener hasta 10,000 códigos cortos y/o rangos de códigos cortos, de los cuales 1,000 pueden tener nombres.

## 7.2 Mover códigos cortos a otro departamento

Para mover códigos cortos entre departamentos, sigue estos pasos:

1. Selecciona el Rango de Código corto o Código Corto usando la casilla de verificación a la izquierda del Rango Código corto o Código corto.

2. Selecciona el departamento al que deseas mover el código corto o el rango de código corto usando la lista desplegable en la parte superior de la página.
3. Haz clic en el botón *Mover*.

## **7.3 Agregar códigos cortos**

Para crear un nuevo código corto, sigue estos pasos:

1. Haz clic en *Agregar*.
2. Ingresa el número del código corto para agregar.
3. Ingresa el número de teléfono o el código interno que debe marcar el código corto.
  - Ten en cuenta que, si vas a agregar un nombre, solo puedes tener un código corto que contenga este número de teléfono.
4. Si el código corto debe estar en un Departamento específico, usa el menú desplegable para seleccionarlo.
5. Opcionalmente, agrega un nombre para este código corto.
  - Si este código corto está configurado con un número nacional o internacional completo, este nombre se entregará como CNAM a las líneas del grupo empresarial si el DN externo coincide con el identificador de llamadas entrantes.
  - Los códigos de acceso con nombre también se incluirán en las listas de contactos de Business Group y CommPortal, incluida una libreta de direcciones comercial a la que se puede acceder en la interfaz de CommPortal y en teléfonos SIP compatibles.
  - Puedes tener hasta 1000 códigos cortos con nombre o rangos de códigos cortos en un grupo empresarial.
6. Haz clic en *Agregar*.

**Figura 24: Cuadro de diálogo Agregar código corto único**

Agregar un solo código corto

Ingrese el código y (en forma opcional) el número de teléfono o el código de acceso a los servicios con el que se correlaciona y luego haga clic en Agregar

Un solo código corto:

Se correlaciona con:  Número de teléfono  
 Código de Acceso a los Servicios

Número de teléfono:

Departamento:

## 7.4 Agregar rangos de códigos cortos

Para crear un nuevo rango de código corto, sigue estos pasos:

1. Haz clic en *Agregar rango*.
2. Ingresa el primer y último número del rango de código corto para agregar.
3. Opcionalmente, ingresa el número de teléfono o código interno que debes marcar el primer Código Corto del rango.
4. Opcionalmente, agrega un nombre para este rango de código corto. Este nombre se utilizará para cualquier llamada entrante del rango de números de teléfono cubiertos por este rango de código corto, pero no aparecerá en el directorio ni en los contactos del grupo empresarial.
5. Haz clic en *Agregar*.

**Figura 25: Cuadro de diálogo Agregar rango de códigos cortos**

Agregar grupo de códigos cortos

Ingrese el primero y el último código y (en forma opcional) el primer número de teléfono con el que se correlaciona el grupo y luego haga clic Agregar

Grupo de códigos cortos:  -

Primer número de teléfono:

Departamento:

## 7.5 Eliminación de códigos cortos y rangos de códigos cortos

Para eliminar códigos cortos y rangos de códigos cortos, sigue estos pasos:

1. Selecciona el rango de Código corto o Código corto usando la casilla de verificación a la izquierda del rango Código corto o Código corto.
2. Haz clic en el botón *Eliminar seleccionados*.

## 7.6 Modificación de códigos cortos

Para modificar un código corto existente, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el número de código corto o en el número que marca el código corto.
2. Modifica los detalles.
3. Haz clic en *Guardar*.

**Figura 26: Cuadro de diálogo Editar código corto único**

[Editar un solo código corto](#)

Para modificar esta correlación, ingrese los valores del código corto nuevo y/o número de teléfono y haga clic Guardar

Un solo código corto:	<input type="text" value="2007"/>
Número de teléfono:	<input type="text" value="5691110077"/>
Departamento:	MARKETING

## 7.7 Modificación de rangos de códigos cortos

Para modificar un rango de código corto existente, sigue estos pasos:

1. Haz clic en los números de rango de código corto o los números que marca el rango de código corto.
2. Modifica los detalles.
3. Haz clic en *Guardar*.

## CONFIDENCIAL

**Figura 27: Cuadro de diálogo Editar rango de códigos cortos**

### Editar grupo de códigos cortos

---

Para modificar esta correlación, ingrese los valores de los códigos cortos nuevos y/o número de teléfono y haga clic Guardar

Grupo de códigos cortos:  -

Primer número de teléfono:

Departamento: Ninguno

---

Guardar

Cancelar

# 8 Gestión de extensiones

## 8.1 Visualización de extensiones

La página Extensiones muestra todas las Extensiones de su empresa.

**Figura 28: Pantalla de extensiones de BG Admin de CommPortal**

The screenshot shows the 'Conectados Admin' portal. The main content area is titled 'Extensiones' and contains the following elements:

- Header: 'Portal de administración del Grupo de trabajo' and user name 'Robert Vogt'.
- Text: 'Las extensiones permiten a los usuarios marcar rápidamente otros números del Grupo de Trabajo. En la siguiente tabla, se muestran las extensiones que están en funcionamiento actualmente.'
- Buttons: 'Eliminar Seleccionado', 'Agregar grupo', and 'Agregar'.
- Text: 'Cuenta de extensiones: 3'.
- Table with columns 'Ext.' and 'Número de teléfono':
 

Ext.	Número de teléfono
<input type="checkbox"/>	1910 225921910
<input type="checkbox"/>	1911 225921911
<input type="checkbox"/>	1913 225921913
- Search bar: 'Buscar...'

## 8.2 Agregar extensiones

Para crear una única extensión nueva, sigue estos pasos:

1. Haz clic en *Agregar*.
2. Ingresa el número de la extensión que deseas agregar.
3. Ingresa el número de teléfono de la línea de tu empresa a la que se debe asignar esta extensión.
4. Si la opción está visible, también puedes optar por agregar una longitud de prefijo de ubicación para esta extensión. Los prefijos de ubicación te permiten establecer varios rangos de extensión superpuestos en tu empresa. Estos rangos pueden representar diferentes ubicaciones físicas y permitir llamadas dentro de una sola ubicación sin marcar un prefijo de ubicación. Si no quieres establecer una longitud de prefijo de ubicación para esta extensión, deja el valor en 0.
5. Haz clic en *Agregar*.

## 8.3 Agregar rangos de extensión

Para crear un nuevo rango de extensión, sigue estos pasos:

1. Haz clic en *Agregar rango*.
2. Ingresa el primer y último número de extensión para agregar.
3. Ingresa el número de teléfono de la primera línea de tu empresa al que se debe asignar este rango de extensión.
4. Si la opción está visible, también puedes optar por agregar una longitud de prefijo de ubicación para este rango de extensión. Los prefijos de ubicación te permiten establecer varios rangos de extensión superpuestos en tu empresa. Estos rangos pueden representar diferentes ubicaciones físicas y permitir llamadas dentro de una sola ubicación sin marcar un prefijo de ubicación. Si no quieres establecer una longitud de prefijo de ubicación para este rango de extensión, deja el valor en 0.
5. Haz clic en *Agregar*.

**Figura 29: Cuadro de diálogo Agregar rango de extensión**

Agregar Grupo

---

Para configurar un grupo de extensiones, ingrese el primero y el último código y el primer número de teléfono con el que se correlaciona el grupo, y luego haga clic Agregar.

Grupo de extensiones:  -

Primer número de teléfono:

---

## 8.4 Eliminación de extensiones y rangos de extensiones

Para eliminar extensiones y rangos de extensiones, sigue estos pasos:

1. Selecciona la Extensión o el rango de Extensión usando la casilla de verificación a la izquierda del rango de Extensión o Extensión.
2. Haz clic en el botón *Eliminar seleccionados*.

## 8.5 Modificación de extensiones

Para modificar una extensión existente, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el número de extensión o en el número de teléfono de la extensión.
2. Modifica los detalles.
3. Haz clic en *Guardar*.

**Figura 30: Cuadro de diálogo Editar extensión única**

Editar Uno solo

---

Para configurar una única extensión, ingrese el código de extensión y el número de teléfono, y luego haga clic Guardar.

Extensiones:

Número de teléfono:

---

## 8.6 Modificación de rangos de extensión

Para modificar un rango de extensión existente, sigue estos pasos:

1. Haz clic en los números del rango de extensión o en los números de teléfono que marca el rango de extensión.
2. Modifica los detalles.
3. Haz clic en *Guardar*.

**Figura 31: Cuadro de diálogo Editar rango de extensión**

Editar Grupo

---

Para configurar un grupo de extensiones, ingrese el primero y el último código y el primer número de teléfono con el que se correlaciona el grupo, y luego haga clic Guardar.

Grupo de extensiones:  -

Primer número de teléfono:

---

## 9 Gestión de códigos de cuenta

### 9.1 Ver y modificar la configuración del código de cuenta

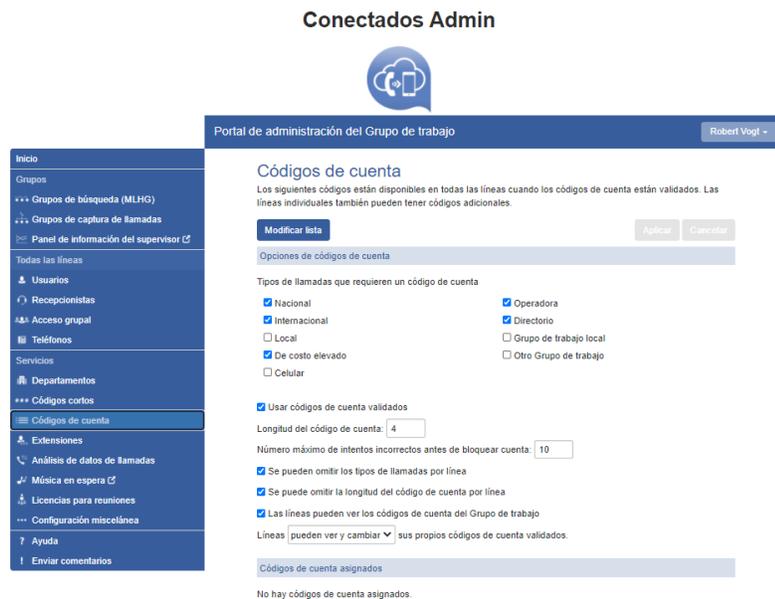
La página Códigos de cuenta muestra todas las configuraciones de códigos de cuenta de tu empresa.

### 9.2 Modificar la configuración

#### 9.2.1 Modificación de tipos de llamadas que requieren códigos de cuenta

Utiliza las casillas de verificación en la página Códigos de cuenta para especificar qué tipos de llamadas requerirán códigos de cuenta:

**Figura 32: Pantalla de códigos de cuenta de BG Admin de CommPortal**



- Nacional: si se requieren códigos de cuenta para llamadas dentro del país.
- Internacional: si se requieren códigos de cuenta para llamar a números internacionales.
- Local: si se requieren códigos de cuenta para llamadas locales (No usar).
- De costo elevado: si se requieren códigos de cuenta para llamadas con costo elevado (No usar).
- Regional: si se requieren códigos de cuenta para llamadas regionales (No usar).

## CONFIDENCIAL

- Móvil: si se requieren códigos de cuenta para llamadas móviles.
- Operador: si se requieren códigos de cuenta para las llamadas del operador.
- Directorio: si se requieren códigos de cuenta para las llamadas al directorio.
- Operador marcado: si se requieren códigos de cuenta para realizar llamadas al marcar un código de operador (No usar).
- Grupo comercial local: si se requieren códigos de cuenta para las llamadas locales a otros números dentro de tu empresa. Normalmente, las llamadas dentro de tu empresa serán llamadas locales, pero si tiene varias sedes, las llamadas entre números pueden ser regionales o nacionales. En este caso, debes utilizar la configuración Otro grupo empresarial.
- Otro grupo comercial: si se requieren códigos de cuenta para llamadas no locales a otros números dentro de tu empresa.

Nota: No puedes solicitar un código de cuenta para llamadas de emergencia, llamadas gratuitas o llamadas a códigos de acceso a servicios.

Una vez que has seleccionado los tipos de llamadas, haz clic en *Aplicar* para guardar los cambios.

### 9.2.2 Elección de códigos de cuenta validados o no validados

Para usar códigos de cuenta validados, sigue estos pasos:

1. Marca *Sí* después de *Códigos de cuenta validados por el usuario*.
2. Haz clic en *Aplicar*.

Para usar códigos de cuenta no validados, sigue estos pasos:

1. Marca *No* después de *Códigos de cuenta validados por el usuario*.
2. Haz clic en *Aplicar*.

### 9.2.3 Configuración de la longitud del código de cuenta

Para especificar la longitud que deben utilizar tus códigos de cuenta, sigue estos pasos:

1. Ingresas la longitud en el cuadro de texto después de *Longitud del código de cuenta*:
2. Haz clic en *Aplicar*.

#### 9.2.4 Bloqueo de acceso después de códigos de cuenta incorrectos

Si estás utilizando códigos de cuenta validados, la línea telefónica de un usuario se bloqueará después de que se ingrese un código de cuenta incorrecto muchas veces seguidas. Para cambiar el número de entradas incorrectas que se le permite al usuario, sigue estos pasos:

1. Ingresa el valor en el cuadro de texto después de *Máximo de intentos incorrectos antes de que se bloquee la cuenta*:
2. Haz clic en *Aplicar*.

#### 9.2.5 Establecer propiedades de línea individuales

Para detallar si también se pueden especificar varias configuraciones para cada línea de tu negocio, realiza una de las siguientes operaciones.

- Para permitir qué tipos de llamadas requieren que se modifiquen los códigos de cuenta para cada línea, marca *Tipos de llamadas pueden anularse por línea*.
- Para permitir que se cambie la longitud de los códigos de cuenta para cada línea, marca *Longitud del código de cuenta puede anularse por línea*.
- Para permitir que las líneas vean los códigos de cuenta que ha definido para toda la empresa, marca *Líneas pueden ver los códigos de cuenta del grupo empresarial*.
- Establece si cada línea debe poder ver, o ver y cambiar, o no ver sus propios códigos de cuenta seleccionando la configuración relevante de la lista desplegable en la parte inferior de la sección Opciones de código de cuenta.
- Si quieres tener códigos de cuenta por línea, pero no quieres que el usuario pueda configurarlos, configúralos iniciando sesión en CommPortal como ese usuario. Esto se describe en la Sección 9.3. Una vez realizados los cambios, haz clic en *Aplicar* para guardarlos.

#### 9.2.6 Configurar códigos de cuenta

Para modificar los códigos de cuenta, haz clic en *Editar lista* en la parte superior de la página de códigos de Cuentas que se muestra en la Figura 32.

Aparece la siguiente pantalla.

**Figura 33: Cuadro de diálogo Administrar códigos de cuenta asignados**

Administrar los códigos de cuenta asignados

---

Código de cuenta: Descripción:

4567 Soporte

No tiene códigos de cuenta asignados.

---

1. Para agregar un código de cuenta, sigue estos pasos:
  - Ingresa el código en el cuadro de texto Código de cuenta.
  - Ingresa la descripción en el cuadro de texto Descripción.
  - Haz clic en *Agregar*.
2. Para eliminar un código de cuenta, haz clic en el icono de eliminar a la derecha del código de cuenta.
3. Para cambiar la descripción de un código de cuenta, elimínalo y luego vuelve a agregarlo con la nueva descripción.
4. Una vez que hayas terminado de realizar los cambios, haz clic en *Aceptar*.
5. Para guardar tus cambios, ahora debes hacer clic en *Aplicar*.

## 9.3 Ver y modificar la configuración del código de cuenta para una línea

Si quieres ver o cambiar la configuración del código de cuenta de una línea en particular, sigue estos pasos:

1. Cambia la configuración para permitir esto como se describe en la Sección 9.2.5.
2. Ve a la página Líneas en CommPortal e inicia sesión como la línea cuya configuración quieres cambiar, como se describe en la Sección 3.1.3.
3. Una vez iniciada la sesión como este usuario, sigue las instrucciones para modificar los códigos de cuenta en la *Guía del usuario final de PBX alojada de Gtd*.



De esta página

- Haz clic en la pestaña **Informes** para crear informes de llamadas, como se describe en 10.1.1, Creación de informes de llamadas.
- Haz clic en la pestaña **Descargar registros** para descargar los registros de llamadas sin procesar descritos en 10.2, Registros de llamadas de grupo empresarial.

## 10.1.1 Creación de informes de llamadas

Cuando hagas clic en la pestaña **Informes**, verás la siguiente pantalla.

**Figura 35: Pantalla Nuevo informe**



En esta pantalla, puedes usar el botón **Nuevo informe** para crear un informe y, si tienes permiso para programar informes y crearlos, usa el botón **Administrar informes** descrito en 10.1.2, Administrar informes programados para ver los informes existentes y programar nuevos.

Para crear un informe, haga clic en **Nuevo informe**.

Esto abre la siguiente pantalla, donde puedes ingresar los detalles de tu informe.

**Figura 36: Creación de un informe**

Informes de Grupo de trabajo 'CN\_TSAT\_MARKETINGGTD' Enviar comentarios

Título del informe:	<input type="text"/>	<b>Rango de datos</b>	
Tipo de informe:	Registro de llamadas	Periodo:	28/02/2021 - 28/02/2021
Departamento:	Cualquier	Inicio del día:	00 : 00
Filtro de Línea:	<input type="text"/>	Fin del día:	24 : 00
Código de Cuenta:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> D	

- El reporte de Registro de Llamadas muestra información de todas las llamadas.
- Las llamadas re-dirigidas tienen listados los destinos intermedios así como el destino final.
- Los destinos intermedios establecen el orden todos los números que aparecen en el sendero de la llamada incluyendo destinos que se intentaron pero no respondieron.
- Los conteos de llamadas aumentan cuando llegan las llamadas, pero la duración aumenta al final de la llamada.
- Las llamadas que pasen de la medianoche o del mediodía cuentan parcialmente en cada periodo.
- Este reporte muestra la actividad no más de los 60 días anteriores, con un rango máximo dentro de un solo reporte de 60 días. No se incluirá en los resultados ninguna actividad fuera del inicio/fin del día ni de días de la semana no seleccionados.
- Se aplican filtros a llamadas individuales antes de que esas llamadas se resuman en los reportes.
- El Filtro de Línea puede corresponder con números fuente, intermedio u objetivo. Por lo tanto, puede que en un reporte se incluyan más llamadas de las que se esperaba inicialmente.  
Puede ser que los informes calendarizados tarden varias horas en llegar a partir del fin del rango de tiempo seleccionado.
- Todas las horas están en (GMT-4.00) América/Santiago.

- Introduce un título para tu informe en el cuadro **Título del informe**.
- Si también eres supervisor de ACD, verás los botones de opción ACD y BG debajo del cuadro **Título del informe**. Selecciona BG para generar un informe de grupo empresarial.
- Utiliza el menú desplegable **Tipo de informe** para seleccionar el tipo de informe; consulta 10.1.4, Tipos de informe de llamadas para obtener detalles de la información incluida en cada informe.
- Utiliza el menú desplegable **Departamento** para seleccionar el Departamento para el que quieres generar el informe.
- Si deseas filtrar el informe para que solo contenga información para una línea o un código de cuenta específicos, agrega los detalles en los cuadros **Filtro de línea** y **Código de cuenta**.
  - Si estás usando un **Filtro de línea**, ingresa el DN completo de la línea.
  - Si ingresas tanto un Departamento como una Línea, y la Línea no está en ese Departamento, el informe incluirá las llamadas entre esa línea y cualquier persona del Departamento
  - Si ingresas tanto un Departamento como un Código de cuenta, el informe incluirá todas las llamadas de ese Departamento utilizando ese Código de cuenta. Por ejemplo, si un código de cuenta se relaciona con un solo cliente, puedes utilizar el filtro de código de cuenta para generar un informe que recopilará todas las llamadas salientes de diferentes líneas a ese cliente.

## CONFIDENCIAL

- Utiliza el cuadro **Rango de datos** en la parte superior derecha de la pantalla para establecer las fechas y horas que el informe debe cubrir.
  - El cuadro **Rango de datos** mostrará las fechas en el formato utilizado para la interfaz de CommPortal. Si quieres que el informe cubra menos de un día completo, utiliza los menús desplegables junto a Inicio del día y Final del día para seleccionar el período de tiempo requerido.
  - Haz clic en los iconos de los días de la semana para incluir/excluir esos días del informe.
- Haz clic en **Actualizar informe**.

El informe se mostrará en la pantalla.

Si también tienes permiso para programar informes, verás las siguientes opciones adicionales en la Figura 36: Creación de un informe.

- Utiliza el menú desplegable **Programar** para seleccionar si es un solo informe o si es programado.
- Utiliza el cuadro **Enviar a** para ingresar las direcciones de correo electrónico de las personas que deberían recibir una copia del informe cuando se genere.

### 10.1.2 Gestionar informes programados

Si tienes permiso para programar informes, puedes hacer clic en el botón **Administrar informes** que se muestra en la Figura 35: pantalla Nuevo informe, para iniciar el **Administrador de programación de informes**, donde puedes ver los detalles de los informes que has programado actualmente y crear nuevos informes.

**Figura 37: Pantalla Administrador de programación de informes**

Administrador de Calendario del Reporte Enviar comentarios Agregar un informe nuevo

Bienvenido "Robert Vogt",  
Sus informes programados se enumeran debajo. Programe un nuevo informe con el botón que se encuentra en la esquina superior derecha.

<b>Informe 1</b> Sin filtros - Registro de llamadas	Programado: único Período: 01/03/2021 - 17/03/2021	<span>Editar</span> <span>Eliminar</span> <span>Clonar</span>
<b>Informe 2</b> Sin filtros - Registro de llamadas	Programado: único Período: 01/02/2021 - 17/03/2021	<span>Editar</span> <span>Eliminar</span> <span>Clonar</span>

- Haz clic en **Editar** junto a un informe si quieres realizar algún cambio; esto abrirá la pantalla que se muestra en la Figura 36: Creación de un informe, con todos los campos de este informe completados con sus valores actuales.
- Haz clic en **Eliminar** si deseas eliminar la programación de este informe.
- Haz clic en **Clonar** para crear otro informe de este tipo que utilice los mismos parámetros que este. El informe se creará con los campos correspondientes ya completados.
- Desde esta página, también puedes hacer clic en **Agregar un nuevo informe** para iniciar la pantalla que se muestra en la Figura 36: Creación de un informe.
- También puedes utilizar el botón **Enviar comentarios** para abrir la ventana emergente descrita en 2.3.1, Enviar comentarios.

### 10.1.3 Formatos de informe de llamadas programadas

Los informes programados se generan automáticamente en formato PDF y CSV.

- PDF es el mejor formato para lectores humanos. Las figuras de 10.1.4 muestran ejemplos de todos los informes en formato PDF.
- Sin embargo, el archivo CSV brinda flexibilidad adicional para el procesamiento automático, incluido unir informes, combinar datos de informes de diferentes rangos, crear un rango de gráficos diferentes usando un programa como Microsoft Excel, extraer información adicional de los datos de informes usando scripts o usar tecnologías avanzadas como análisis de big data, aprendizaje automático, minería de datos o creación de perfiles.

La Figura 38 muestra una comparación entre los dos formatos de informe.

**Figura 38: Comparación de formatos de informe**

Fecha	Dirección	Fuente	Destinos intermedios	Destino	Tiempo de alerta	Duración	Código de Cuenta
17/02/2021 13:28:58	llamadas salientes	blanca		992589173	0:11	0:19	
17/02/2021 13:29:39	llamadas salientes	blanca		992589173	0:04	No conectados	
17/02/2021 13:33:18	llamadas entrantes	992589173	blanca	666666660	0:21	0:03	
17/02/2021 13:33:50	llamadas entrantes	992589173		blanca	0:08	No conectados	
17/02/2021 13:42:17	llamadas entrantes	992589173	blanca	666666660	0:08	0:04	
17/02/2021 13:46:43	llamadas entrantes	992589173		blanca	0:01	0:18	

Fecha, Hora, Tipo de llamada, Número que llama, Extensión que llama, Departamento que llama, Número llamado, Extensión llamada, Departamento llamado, Llamada conectada, Duración, Tiempo en cola, Código de cuenta, Código de la empresa telefónica  
 02/03/2021,10:41:13,Entrante,"967602158",,"", "225921910",1910,"MARKETING",51,00:00:13,00:00:12,,  
 02/03/2021,10:41:50,Entrante,"223815481",,"", "225921910",1910,"MARKETING",51,00:00:08,00:00:00,,  
 02/03/2021,10:41:50,Saliente,"225921910",1910,"MARKETING",666666660",,"",51,00:00:08,00:00:00,,  
 05/03/2021,17:43:02,Intra grupo de trabajo,"225921910",1910,"MARKETING",111111912",1912,"MARKETING",No,00:00:08,,,  
 05/03/2021,17:43:40,Saliente,"225921910",1910,"MARKETING",962361368",,"",51,00:00:26,00:00:13,,

Los archivos CSV tienen las mismas columnas y filas que los PDF, pero no incluyen ningún gráfico.

- La primera línea tiene los títulos de las columnas separados por comas (,).
- Todas las líneas siguientes tienen los datos del informe, una fila del informe por línea.
- Cada fila de datos del informe tiene valores de columna separados por comas.
- Todos los campos que tienen comas (,) en sus valores están entre comillas dobles (") para que las comas se puedan distinguir del separador de campo.
- Todos los campos que tengan comillas dobles (") en sus valores estarán rodeados por comillas dobles y cada carácter de comillas dobles en el valor estará representado por dos caracteres de comillas dobles ("").
- Los informes sin datos solo contienen una sola línea con el texto Sin datos (o su equivalente internacional, como en el navegador existente y los informes PDF).
- Los "informes compuestos" que contienen varias tablas tienen los datos de todas las tablas en un solo archivo CSV, que se divide en secciones de la siguiente manera:
  - Las secciones están separadas por una línea en blanco.
  - Cada sección comienza con una línea que contiene el título de la sección y va seguida de los datos de la sección de acuerdo con las reglas anteriores.
  - Si no hay datos en alguna sección, el informe contiene una sola línea con el texto Sin datos (o su equivalente internacional, como en el navegador existente y los informes en PDF).

- De lo contrario, si una o más secciones no tienen datos, esas secciones contienen la línea de título de la sección seguida de Sin datos.

## 10.1.4 Tipos de informes de llamadas

Puedes seleccionar entre los siguientes informes de llamadas cuando utilices el menú desplegable Tipo de informe en la Figura 36: Creación de un informe, aunque debes tener en cuenta que algunos están disponibles solo si tienes la función Premium ACD.

### Estadísticas de cuenta

Este informe muestra estadísticas de llamadas salientes para el Departamento especificado, ordenadas por códigos de cuenta. Puedes utilizar este informe para identificar el uso de los códigos de cuenta configurados en tu departamento.

**Figura 39: Informe de estadísticas de la cuenta**

Línea	Dirección	Llamadas Totales	Llamadas Contestadas	Llamadas Sin Contestar	Tiempo de Alerta Promedio	Duración Total de Llamadas	Duración Llamada Promedio
blanca	llamadas entrantes	8	7 (87.5%)	1 (12.5%)	0.09	1.09	0.09
blanca	llamadas salientes	16	11 (68.8%)	5 (31.3%)	0.12	5.55	0.32
Leo Ávalos	llamadas entrantes	0	0 (0%)	0 (0%)	0.00	0.00	0.00
Leo Ávalos	llamadas salientes	0	0 (0%)	0 (0%)	0.00	0.00	0.00
Robert Vogt	llamadas entrantes	3	3 (100%)	0 (0%)	0.09	1.03	0.21
Robert Vogt	llamadas salientes	0	0 (0%)	0 (0%)	0.00	0.00	0.00

La tabla proporciona la siguiente información para cada código de cuenta durante el período especificado.

- **Código de cuenta:** el código de cuenta utilizado para realizar las llamadas.
- **Dirección:** siempre será una llamada saliente, ya que los códigos de cuenta no se utilizan en las llamadas entrantes.
- **Total de llamadas:** el número total de llamadas realizadas con este código de cuenta.
- **Llamadas contestadas:** la cantidad total de llamadas realizadas utilizando este Código de cuenta que fueron respondidas. Esto también se expresa como un porcentaje del número total de llamadas realizadas durante el período de tiempo especificado.

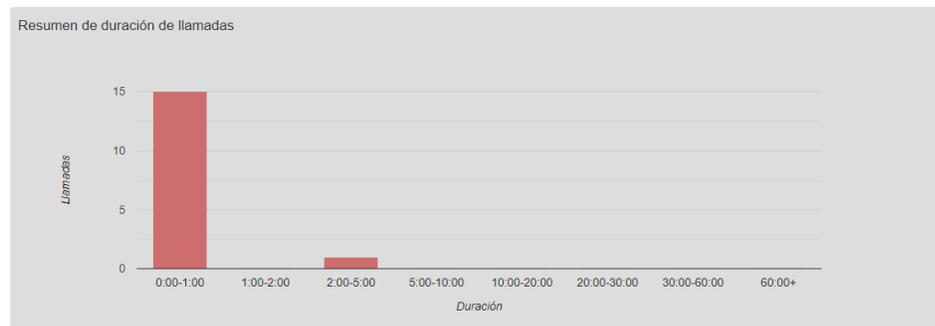
## CONFIDENCIAL

- **Llamadas no contestadas:** la cantidad total de llamadas realizadas con este Código de cuenta que no fueron respondidas. Esto también se expresa como un porcentaje del número total de llamadas realizadas durante el período de tiempo especificado.
- **Tiempo promedio de alerta:** el tiempo promedio antes de que se responda una llamada.
- **Duración total de la llamada:** la duración total de las llamadas realizadas con este código de cuenta.
- **Duración media de la llamada:** la duración media de una llamada realizada con este código de cuenta.

### Resumen de duración de la llamada

Este informe muestra la duración de las llamadas entrantes y salientes durante un período de tiempo específico.

**Figura 40: Informe resumen de duración de llamadas**



El histograma muestra cuántas llamadas respondidas cayeron en cada rango de duración durante el período de tiempo especificado.

La tabla presenta la misma información, junto con la duración total de todas las llamadas en cada rango de duración.

### Registro de llamadas

El informe Registro de Llamadas proporciona una descripción general detallada de la actividad de llamadas de tu departamento. Si estás viendo este informe en la interfaz de usuario de BG admin de CommPortal, puedes hacer clic en DN y códigos de cuenta para filtrar el informe por ese DN o código de cuenta.

La información se presenta como una tabla con una fila para cada llamada.

**Figura 41: Informe de registro de llamadas**

Registro de llamadas							
Fecha	Dirección	Fuente	Destinos intermedios	Destino	Tiempo de alerta	Duración	Código de Cuenta
17/02/2021 13:28:58	llamadas salientes	blanca		992589173	0:11	0:19	
17/02/2021 13:29:39	llamadas salientes	blanca		992589173	0:04	No conectados	
17/02/2021 13:33:18	llamadas entrantes	992589173	blanca	666666660	0:21	0:03	
17/02/2021 13:33:50	llamadas entrantes	992589173		blanca	0:08	No conectados	
17/02/2021 13:42:17	llamadas entrantes	992589173	blanca	666666660	0:08	0:04	
17/02/2021 13:46:43	llamadas entrantes	992589173		blanca	0:01	0:18	
17/02/2021 14:02:52	llamadas salientes	blanca		992589173	0:11	0:49	
17/02/2021 14:17:58	llamadas salientes	blanca		992589173	0:08	0:17	

La tabla proporciona la siguiente información para cada llamada.

- **Fecha:** la fecha y hora en que se inició la llamada.
- **Dirección:** si se trata de una llamada entrante, saliente o interna.
- **Fuente:** el número de la persona que llama.
- **Destinos intermedios:** los números a los que se enruta esta llamada antes de llegar a su destino. Esto puede incluir un número piloto de MLHG o los nombres o números de cualquier otro agente al que se le buscó esta llamada antes de que fuera respondida o abandonada.
- **Destino:** el número de la persona que recibió la llamada.
- **Tiempo de alerta:** cuánto tiempo en segundos antes de que se conteste la llamada.
- **Duración:** la duración de la llamada.
- **Código de cuenta:** el código de cuenta utilizado (si corresponde).

Ten en cuenta que las llamadas que han utilizado cualquiera de los siguientes servicios pueden aparecer en la lista más de una vez, y cada lista representa un tramo de la llamada.

- MADN
- Llamada en espera
- Captura de llamada
- Llamada en espera
- Llamada tripartita
- Para algunos tipos de transferencia de llamadas, por ejemplo, si una línea del grupo empresarial transfiere una llamada a un MLHG, el tramo inicial de la llamada se informará por separado.

## Resumen de llamadas frecuentes

Este informe muestra los DN de las personas hicieron la mayoría de las llamadas entrantes.

Resumen de llamadas frecuentes					
Clasificación de Quien Llama	Fuente	Llamadas recibidas	Llamadas abandonadas	Tiempo Total de Alerta	Duración Total
1	992589173	4	1	0:38	0:25
2	223815481	1	0	0:00	0:08
3	967602158	1	0	0:12	0:01

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Clasificación de la persona que llama:** la clasificación de la persona que llama, basada en el número de llamadas recibidas durante el período de tiempo especificado.
- **Fuente:** el número de la persona que llama.
- **Llamadas recibidas:** la cantidad de llamadas recibidas de esta persona que durante el período de tiempo.
- **Llamadas abandonadas:** la cantidad de llamadas que abandonó esta persona antes de que fueran respondidas.
- **Tiempo total en cola:** la cantidad total de tiempo que la persona que llama tuvo que esperar antes de que un agente respondiera su llamada.
- **Duración total:** la duración total de todas las llamadas entrantes recibidas de esta persona que llama.

## Resumen llamado con frecuencia

Este informe es muy similar al Resumen de llamadas frecuentes, pero este informe se agrupa y clasifica utilizando el DN de destino en lugar del DN de origen.

**Figura 42: Informe de resumen de llamadas frecuentes**

Resumen de llamadas frecuentes					
Clasificación de Quien Llama	Fuente	Llamadas recibidas	Llamadas abandonadas	Tiempo Total de Alerta	Duración Total
1	992589173	4	1	0:38	0:25
2	223815481	1	0	0:00	0:08
3	967602158	1	0	0:12	0:01

## CONFIDENCIAL

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Ranking:** la clasificación de la persona que llama, basada en la cantidad de llamadas recibidas durante el período de tiempo especificado.
- **Destino:** el número de la persona llamada.
- **Llamadas recibidas:** la cantidad de llamadas recibidas por este DN durante el período de tiempo.
- **Llamadas abandonadas:** la cantidad de llamadas que fueron abandonadas por el usuario de este DN sin ser respondidas.
- **Tiempo total de alerta:** la cantidad total de tiempo antes de que se respondieran las llamadas a este DN.
- **Duración total:** la duración total de todas las llamadas entrantes recibidas por el DN.

### Análisis de ubicación

Solo podrás acceder al informe de análisis de ubicación si tu proveedor de servicios lo ha configurado.

Este informe muestra la ubicación de las llamadas entrantes y salientes, según el DN y la información de ubicación que se ha configurado. Es posible que tu implementación incluso se haya configurado para mostrar estas ubicaciones en un mapa de Google.

**Figura 43: Informe de análisis de ubicación**

Línea	Dirección	Llamadas Totales	Llamadas Contestadas	Llamadas Sin Contestar	Tiempo de Alerta Promedio	Duración Total de Llamadas	Duración Llamada Promedio
blanca	llamadas entrantes	8	7 (87.5%)	1 (12.5%)	0.09	1.09	0.09
blanca	llamadas salientes	16	11 (68.8%)	5 (31.3%)	0.12	5.55	0.32
Leo Ávalos	llamadas entrantes	0	0 (0%)	0 (0%)	0.00	0.00	0.00

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Ubicación:** la ubicación configurada para el informe. Las ubicaciones las configura tu proveedor de servicios utilizando coordenadas del mapa, que pueden variar desde un área muy pequeña hasta una región mucho más amplia (No disponible).

## CONFIDENCIAL

- **Dirección:** si la fila de esta ubicación se relaciona con llamadas entrantes o salientes.
- **Total de llamadas:** la cantidad total de llamadas recibidas o realizadas en esta ubicación durante el período de tiempo especificado.
- **Llamadas atendidas:** la cantidad de llamadas en esta ubicación que fueron respondidas durante el período de tiempo especificado. Esto también se muestra como un porcentaje del número total de llamadas recibidas.
- **Llamadas no atendidas:** la cantidad de llamadas en esta ubicación que no fueron respondidas durante el período de tiempo especificado. Esto también se muestra como un porcentaje del número total de llamadas recibidas.
- **Tiempo de alerta promedio:** el tiempo promedio antes de que se responda una llamada en esta ubicación.
- **Duración total de la llamada:** la duración total de todas las llamadas realizadas o recibidas en esta ubicación.
- **Duración promedio de la llamada:** la duración promedio de una llamada entrante/saliente en esta ubicación.

### Tiempo de llamada prolongado

Este informe contiene todas las llamadas entrantes que sonaron durante más tiempo que un umbral configurado. Este umbral lo habrá establecido tu proveedor de servicios.

**Figura 44: Informe de tiempo de llamada prolongado**

Fecha	Dirección	Fuente	Destinos intermedios	Destino	Tiempo de alerta	Duración	Código de Cuenta
17/02/2021 13:28:58	llamadas salientes	blanca		992589173	0:11	0:19	
17/02/2021 13:29:39	llamadas salientes	blanca		992589173	0:04	No conectados	
17/02/2021 13:33:18	llamadas entrantes	992589173	blanca	666666660	0:21	0:03	
17/02/2021 13:33:50	llamadas entrantes	992589173		blanca	0:08	No conectados	

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Fecha:** la fecha y hora en que se recibió o realizó la llamada.
- **Dirección:** si se trataba de una llamada entrante o saliente.

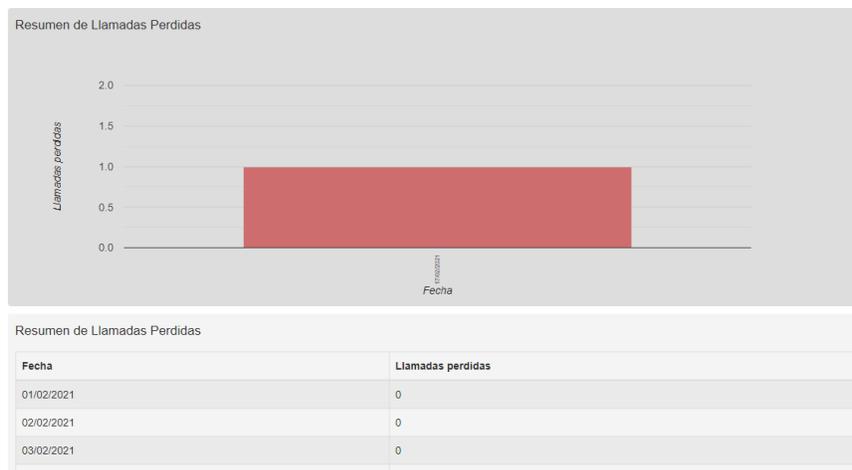
## CONFIDENCIAL

- **Fuente:** el DN de la llamada.
- **Destinos intermedios:** los números a los que se enruta esta llamada antes de llegar a su destino.
- **Destino:** el número de la persona que recibió la llamada.
- **Tiempo de alerta:** cuánto tiempo en segundos antes de que se responda la llamada
- **Duración:** la duración de la llamada, o Desconectado si la persona que llama colgó antes de que se respondiera la llamada.

### Resumen de llamadas perdidas

Este informe muestra un resumen de alto nivel de las llamadas entrantes que no se conectaron. Ten en cuenta que todas las llamadas respondidas por un autómata, por ejemplo, el correo de voz o una operadora automática, cuentan como conectadas.

**Figura 45: Informe de resumen de llamadas perdidas**



Este informe muestra un histograma y una tabla, que muestran la fecha y el número total de llamadas perdidas en esa fecha.

### Detalle de llamadas perdidas

Este informe muestra detalles de las llamadas entrantes que no se conectaron.

**Figura 46: Detalle de llamadas perdidas**

Informe de Llamadas Perdidas						
Fecha	Dirección	Fuente	Destinos intermedios	Destino	Tiempo de alerta	Duración
17/02/2021 13:33:50	llamadas entrantes	<a href="#">992589173</a>		blanca	0:08	No conectados

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Fecha:** la fecha y hora en que se recibió o realizó la llamada.
- **Dirección:** si se trataba de una llamada entrante o saliente.
- **Fuente:** el DN de la llamada, si está disponible. Haz clic en el enlace para filtrar el informe y ver todas las llamadas perdidas de este DN.
- **Destinos intermedios:** los números a los que se enruta esta llamada antes de llegar a su destino.
- **Destino:** el número de la persona que recibió la llamada.
- **Tiempo de alerta:** cuánto tiempo en segundos antes de que se responda la llamada.
- **Duración:** la duración de la llamada, o Desconectado si la persona que llama colgó antes de que se respondiera la llamada.

### Llamadas cortas

Este informe muestra las llamadas respondidas que fueron más cortas que el umbral configurado por tu proveedor de servicios. Este informe puede indicar cuándo una persona que llama se conectó a una operadora automática o al servicio de correo de voz, pero colgó sin realizar ninguna otra acción.

**Figura 47: Informe de llamadas cortas**

Llamadas Cortas						
Fecha	Dirección	Fuente	Destinos intermedios	Destino	Tiempo de alerta	Duración
17/02/2021 13:33:18	llamadas entrantes	<a href="#">992589173</a>	blanca	666666660	0:21	0:03
17/02/2021 13:42:17	llamadas entrantes	<a href="#">992589173</a>	blanca	666666660	0:08	0:04
02/03/2021 10:41:13	llamadas entrantes	<a href="#">967602158</a>		blanca	0:12	0:01

## CONFIDENCIAL

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Fecha:** la fecha y hora en que se recibió o realizó la llamada.
- **Dirección:** si se trataba de una llamada entrante o saliente.
- **Fuente:** el DN de la llamada, si está disponible. Haz clic en el enlace para filtrar el informe y ver todas las llamadas cortas de este DN.
- **Destinos intermedios:** los números a los que se enruta esta llamada antes de llegar a su destino.
- **Destino:** el número de la persona que recibió la llamada.
- **Tiempo de alerta:** cuánto tiempo en segundos antes de que se responda la llamada.
- **Duración:** la duración de la llamada.

### Mejores usuarios

Este informe muestra datos de llamadas para líneas BG, incluidas las llamadas totales y contestadas y los datos sobre la duración de las llamadas, ordenados por duración total de las llamadas.

**Figura 48: Informe Mejores usuarios**

Hablantes Más Destacados								
Rango	Línea	Llamadas Totales	Llamadas Colocadas	Llamadas Contestadas	Duración Llamada Min	Duración Llamada Promedio	Duración Llamada Máx	Duración Total de Llamadas
1	blanca	18	13 (72.2%)	5 (27.8%)	0.01	0.23	2:29	7.04
2	Robert Vogt	3	0 (0%)	3 (100%)	0.20	0.21	0.23	1.03

La tabla presenta la siguiente información para el período de tiempo seleccionado.

- **Clasificación:** la clasificación para este DN, basada en la duración total de las llamadas a este número durante el período de tiempo especificado.
- **Línea:** el DN de la línea.
- **Total de llamadas:** el número total de llamadas recibidas por el DN.
- **Llamadas realizadas:** la cantidad total de llamadas realizadas por el DN. Esto también se muestra como un porcentaje del número de llamadas realizadas por todas las líneas.

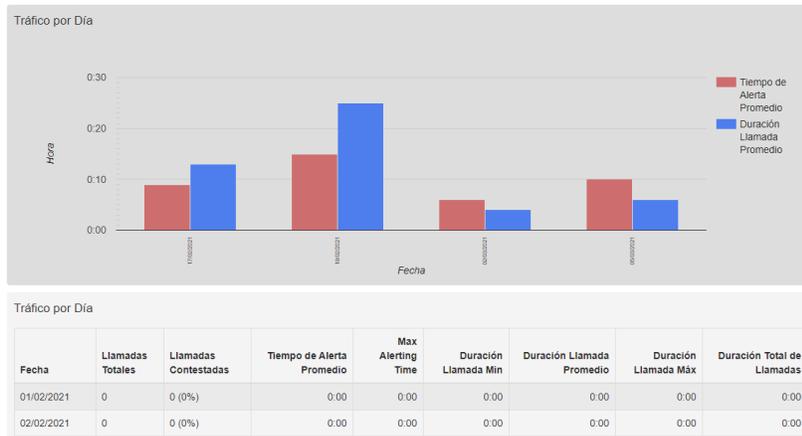
## CONFIDENCIAL

- **Llamadas atendidas:** el número total de llamadas contestadas por el DN. Esto también se muestra como un porcentaje del número de llamadas respondidas por todas las líneas.
- **Duración mínima de la llamada:** la llamada más corta recibida o realizada por este DN.
- **Duración promedio de la llamada:** la duración promedio de la llamada recibida o realizada por este DN.
- **Duración máxima de la llamada:** la llamada más larga recibida o realizada por este DN.
- **Duración total de la llamada:** el tiempo total que este DN estuvo en una llamada durante el período de tiempo especificado.

### Tráfico por día

Este informe presenta datos de llamadas organizados por día.

**Figura 49: Tráfico por día**



El gráfico de barras muestra el tiempo promedio de alerta y la duración promedio de las llamadas para cada día, y la tabla proporciona la siguiente información para cada día especificado en el informe.

- **Fecha:** el día que cubre esta fila.
- **Total de llamadas:** el número total de llamadas recibidas en esa fecha por el código de departamento, línea o cuenta, según cómo se filtró el informe.
- **Llamadas respondidas:** el número total de llamadas respondidas en este día.

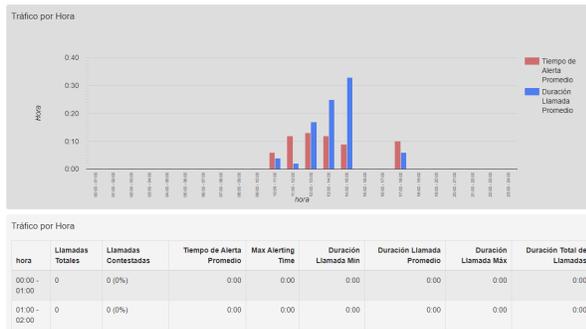
## CONFIDENCIAL

- **Tiempo medio de alerta:** el tiempo medio antes de que se respondan las llamadas ese día.
- **Tiempo máximo de alerta:** el tiempo máximo que sonó una llamada antes de ser respondida ese día.
- **Duración mínima de la llamada:** la llamada más corta recibida o realizada en este día.
- **Duración media de la llamada:** la duración media de la llamada recibida o realizada en este día.
- **Duración máxima de la llamada:** la llamada más larga recibida o realizada en este día.
- **Duración total de la llamada:** el tiempo total invertido en llamadas en este día.

### Tráfico por hora

Este informe presenta datos de llamadas organizados por día.

**Figura 50: Tráfico por hora**



El gráfico de barras muestra el tiempo medio de alerta y la duración media de la llamada para cada hora, y la tabla proporciona la siguiente información para cada día especificado en el informe.

- **Hora:** la hora que cubre esta fila.
- **Total de llamadas:** el número total de llamadas recibidas durante esa hora por el código de departamento, línea o cuenta, según cómo se filtró el informe.
- **Llamadas contestadas:** el número total de llamadas contestadas durante esa hora.

## CONFIDENCIAL

- **Tiempo medio de alerta:** el tiempo medio antes de que se respondan las llamadas durante esa hora.
- **Tiempo máximo de alerta:** el tiempo máximo que sonó una llamada antes de ser respondida durante esa hora.
- **Duración mínima de la llamada:** la llamada más corta recibida o realizada durante esa hora.
- **Duración promedio de la llamada:** la duración media de la llamada recibida o realizada durante esa hora.
- **Duración máxima de la llamada:** la llamada más larga recibida o realizada durante esa hora.
- **Duración total de la llamada:** el tiempo total invertido en llamadas durante esa hora.

### Detalle de llamadas no devueltas

Este informe es el mismo que el informe Detalle de Llamadas perdidas, pero omite las llamadas que se conectaron posteriormente durante el período del informe.

**Figura 51: Detalle de llamadas no devueltas**

Fecha	Dirección	Fuente	Destinos intermedios	Destino	Tiempo de alerta	Duración	Código de Cuenta
17/02/2021 13:28:58	llamadas salientes	<a href="#">blanca</a>		<a href="#">992589173</a>	0.11	0.19	
17/02/2021 13:29:39	llamadas salientes	<a href="#">blanca</a>		<a href="#">992589173</a>	0.04	No conectados	
17/02/2021 13:33:18	llamadas entrantes	<a href="#">992589173</a>	<a href="#">blanca</a>	<a href="#">666666660</a>	0.21	0.03	
17/02/2021 13:33:50	llamadas entrantes	<a href="#">992589173</a>		<a href="#">blanca</a>	0.08	No conectados	

La tabla proporciona la siguiente información.

- **Fecha:** la fecha y hora en que se recibió o realizó la llamada.
- **Dirección:** si se trataba de una llamada entrante o saliente.
- **Fuente:** el DN de la llamada, si está disponible. Haz clic en el enlace para filtrar el informe y ver todas las llamadas perdidas de este DN.
- **Destinos intermedios:** los números a los que se enruta esta llamada antes de llegar a su destino.
- **Destino:** el número de la persona que recibió la llamada.
- **Tiempo de alerta:** cuánto tiempo en segundos antes de que se responda la llamada.

## CONFIDENCIAL

- **Duración:** la duración de la llamada, o Desconectado si la persona que llama colgó antes de que se respondiera la llamada.

### Estadísticas de usuario

Este informe proporciona una descripción general de una serie de líneas, lo que permite comparar la actividad de diferentes líneas dentro de tu grupo empresarial o departamento durante un período de tiempo específico.

**Figura 52: Informe de estadísticas de usuario**

Estadística de usuario							
Línea	Dirección	Llamadas Totales	Llamadas Contestadas	Llamadas Sin Contestar	Tiempo de Alerta Promedio	Duración Total de Llamadas	Duración Llamada Promedio
PilotoMLHG	llamadas entrantes	1	0 (0%)	1 (100%)	0:08	0:00	0:00
PilotoMLHG	llamadas salientes	0	0 (0%)	0 (0%)	0:00	0:00	0:00
bianca	llamadas entrantes	8	7 (87.5%)	1 (12.5%)	0:09	1:09	0:08
bianca	llamadas salientes	16	11 (68.8%)	5 (31.3%)	0:12	5:55	0:22
Robert.Vogt	llamadas entrantes	3	3 (100%)	0 (0%)	0:09	1:03	0:21
Robert.Vogt	llamadas salientes	0	0 (0%)	0 (0%)	0:00	0:00	0:00

La tabla proporciona la siguiente información.

- **Línea:** la línea Grupo comercial/Departamento.
- **Dirección:** si se trata de una llamada entrante, saliente o interna.
- **Total de llamadas:** la cantidad de llamadas entrantes/salientes relacionadas con esta línea.
- **Llamadas atendidas:** la cantidad de llamadas entrantes/salientes relacionadas con esta línea que fueron respondidas por la parte llamada. Esto también se muestra como un porcentaje del total de llamadas salientes realizadas.
- **Llamadas no contestadas:** la cantidad de llamadas entrantes/salientes relacionadas con esta línea que no fueron respondidas por la parte llamada. Esto también se muestra como un porcentaje del total de llamadas salientes realizadas.
- **Tiempo promedio de alerta:** el tiempo medio antes de que se responda una llamada.

- **Duración total de la llamada:** la duración total de todas las llamadas entrantes/salientes relacionadas con esta línea.
- **Duración media de la llamada:** la duración media de una llamada entrante/saliente relacionada con esta línea.

## 10.2 Registros de llamadas de grupos comerciales

Dependiendo de tus permisos, es posible que puedas exportar registros de llamadas sin procesar en formato CSV que contengan detalles de todas las llamadas realizadas (hasta un mes a la vez) hacia y desde las líneas dentro de tu dominio administrativo. Esto incluye llamadas a MLHG dentro del grupo empresarial o departamento. Los informes se pueden filtrar por fecha y departamento.

A continuación, puedes importar estos registros de llamadas a otros programas, por ejemplo, Microsoft Excel, para su análisis y procesamiento posterior. Al usar Microsoft Excel, debes usar la opción de menú Importar datos y cambiar el formato de datos de todas las columnas de números de teléfono a texto, para asegurarse de que los números de teléfono en los registros de llamadas se muestren correctamente.

Para descargar registros de llamadas:

- Desde la página Administrador de BG, seleccione el enlace *Informes de llamadas* de la izquierda de la página.
  - Si sólo tienes permiso para acceder a los registros de llamadas sin procesar, verás la siguiente pantalla.
  - Si también tienes permiso para ver los informes de llamadas, usa la pestaña **Descargar registros** que se muestra en la Figura 34: página Resumen de informes de llamadas para acceder al panel Registros de llamadas.

Figura 53: Pantalla de registros de llamadas de BG admin de CommPortal  
Conectados Admin



- Puedes descargar registros de llamadas durante un período de hasta 30 días.
- Utiliza el menú desplegable para seleccionar el departamento para los registros de llamadas que te gustaría ver.
- Haz clic en el botón *Descargar*. El informe se descargará en tu computadora.

# 11 Visualización de varios ajustes

La página de configuración te permite ver y cambiar una serie de configuraciones asociadas con tu grupo empresarial.

**Figura 54: Pantalla de configuración Varios Números de BG admin de CommPortal**

**Conectados Admin**



Portal de administración del Grupo de trabajo Robert Vogt ▾

Inicio

Grupos

- +++ Grupos de búsqueda (MLHG)
- +++ Grupos de captura de llamadas

Todas las líneas

- ▲ Usuarios
- Recepcionistas
- ▲▲ Acceso grupal

Servicios

- 🏢 Departamentos
- +++ Códigos cortos
- ☰ Códigos de cuenta
- 📞 Extensiones
- 📊 Análisis de datos de llamadas
- 🎧 Música en espera ⚙️
- +++ Configuración miscelánea
- 🔍 Ayuda
- ! Enviar comentarios

### Configuración miscelánea

Bloques de números
Llamadas externas
Otras configuraciones

Es posible que aún no se hayan asignado todas las líneas de cada bloque de números de teléfono. Comuníquese con nosotros si desea reservar más números o asignar más líneas.

Bloque de números de teléfono	Cantidad de líneas asignadas
225921910 - 225921911	2
225921913 -	1

Incluye las siguientes pestañas.

- Bloques de números, descritos en la sección 11.1.
- Llamadas externas, descritas en la sección 11.2.
- Otras configuraciones, descritas en la sección 11.3.

## 11.1 Visualización de la configuración del bloque numérico

La pestaña Bloques de números muestra todos los números de teléfono que hemos asignado a tu empresa.

## 11.2 Visualización de la configuración de llamadas externas

La pestaña Llamadas externas te permite ver la configuración que se aplica a las llamadas externas a tu empresa.

- Llamadas externas: puede tomar uno de los siguientes valores:
  - No permitido: no se permiten llamadas fuera de tu empresa.
  - Ilimitado: no existe un límite explícito para la cantidad de llamadas externas simultáneas que puedes tener, pero puede haber un límite para la cantidad de llamadas entrantes o salientes que puedes realizar.
  - Limitado: existe un límite en la cantidad de llamadas simultáneas que puedes realizar a números fuera de tu empresa.
- Número máximo de llamadas externas: si el valor de Llamadas externas es Limitado, el valor de esta configuración especifica cuántas llamadas externas concurrentes puede haber en cualquier momento.
- Llamadas entrantes: puede tomar uno de los siguientes valores:
  - No permitido: no se permiten las llamadas entrantes desde fuera de tu empresa.
  - Ilimitado: no hay límite para el número de llamadas externas entrantes simultáneas que puedes tener, aunque todavía estás sujeto a cualquier número máximo de llamadas externas.
  - Limitado: existe un límite en la cantidad de llamadas simultáneas que puedes recibir desde fuera de tu empresa.
- Número máximo de llamadas entrantes simultáneas: si el valor de Llamadas entrantes es Limitado, el valor de esta configuración especifica cuántas llamadas externas entrantes simultáneas puede haber en cualquier momento.
- Llamadas salientes: puede tomar uno de los siguientes valores:
  - No permitido: no se permiten las llamadas salientes fuera de tu empresa.
  - Ilimitado: no hay límite para la cantidad de llamadas externas salientes simultáneas que puedes tener, aunque todavía estás sujeto a cualquier cantidad máxima de llamadas externas.

- Limitado: existe un límite en la cantidad de llamadas simultáneas que puedes realizar a números fuera de tu empresa.
- Número máximo de llamadas salientes simultáneas: si el valor de Llamadas salientes es Limitado, el valor de esta configuración especifica cuántas llamadas externas entrantes simultáneas puede haber en cualquier momento.
- Código de operador local: este es un código que identifica qué operador se utilizará para las llamadas locales que realice tu empresa.
- Código de operador de larga distancia: este es un código que identifica qué operador se utilizará para las llamadas de larga distancia que realice tu empresa.
- Código de operador internacional: este es un código que identifica qué operador se utilizará para las llamadas internacionales que realice tu empresa.

## 11.3 Ver otras configuraciones

La pestaña Otras configuraciones te permite ver la configuración de la Mensajería Restringida del Suscriptor, el Número de Operador Interno y las extensiones internas.

**Figura 55: Pantalla de Otras configuraciones de CommPortal**



## CONFIDENCIAL

- Mensajes de abonado restringidos: determina si los miembros de este grupo empresarial pueden enviar mensajes solo a otros miembros del mismo grupo empresarial.
- Número de operador interno: determina el número utilizado para acceder al operador de este grupo empresarial y te permite especificar si permites que los suscriptores individuales configuren su propio número de transferencia de llamadas que se usa cuando una persona que llama llega al buzón de un suscriptor y quiere probar el suscriptor en otro número en lugar de dejar un mensaje de voz. Es posible que quieras que estas llamadas se dirijan a un operador, por ejemplo, la recepcionista de tu empresa, o permitir que tus suscriptores establezcan opcionalmente esto en un número de su propiedad, por ejemplo, su número de móvil.
- Usar extensiones internas: esto determina si CommPortal muestra o no el número de extensión del grupo empresarial asociado con un número de directorio cuando sea posible.

# 12 Operador automático Auto Attendant: Easy Attendant / Premium Attendant

## 12.1 Resumen

MetaSphere EAS ofrece dos soluciones para la funcionalidad de operador automático.

- Easy Attendant ofrece un menú telefónico automatizado muy simple.
  - Las personas que llaman a una empresa se dirigen a la TUI (Interfaz de usuario de teléfono) automatizada, que ofrece opciones clave para realizar transferencias a departamentos o personas específicas de la empresa, para transferirlas directamente a una cuenta de correo de voz o para escuchar un anuncio grabado.
  - Puedes elegir tener un solo menú que se reproduce cuando Easy Attendant está encendido o dos menús diferentes para el horario comercial y no comercial que se utilizan de acuerdo con un horario predefinido.
  - Cuando Easy Attendant está desactivado, puedes desviar las personas que llaman a otro número de teléfono o reproducir un mensaje para informar a la persona que llama que tu empresa está fuera del horario de atención.
  - Premium Attendant, dirigido a suscriptores de pequeñas y medianas empresas, ofrece un mayor nivel de servicio en comparación con Easy Attendant.
  - Además de todas las funciones que ofrece Easy Attendant, Premium Attendant permite múltiples menús con un control de programación más preciso.
  - También incluye más opciones de manejo de llamadas, como Correo de voz por nombre y Correo de voz por extensión, así como un mayor control sobre las acciones a tomar al presionar una tecla determinada.

Tanto Easy Attendant como Premium Attendant se pueden configurar para permitir que las personas que llaman marquen una extensión en cualquier punto del menú y no solo en una opción de menú Marcar por extensión. Si deseas utilizar esta opción, debes habilitarla como se describe en 12.2.4 y también debes asegurarte que tu saludo inicial mencione que si la persona que llama conoce la extensión que necesita, puede marcarla inmediatamente.

## **12.2 Easy Attendant**

Esta sección describe los pasos necesarios para configurar Easy Attendant.

### **12.2.1 Planificación de Easy Attendant**

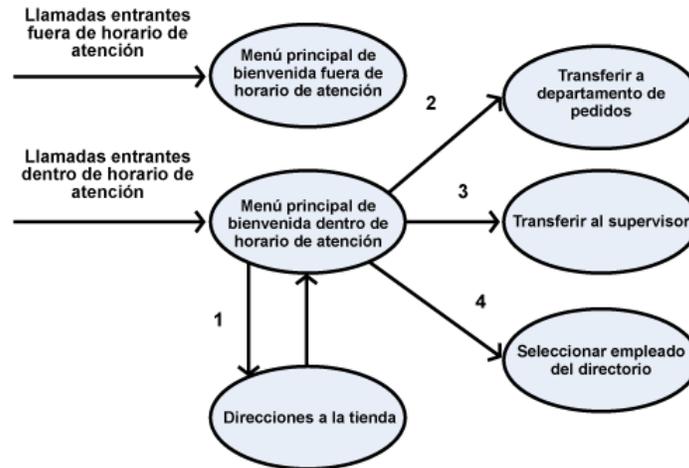
Antes de comenzar a configurar Easy Attendant, es una buena idea bosquejar el funcionamiento de cada menú en papel. Esto te permite planificar qué opciones necesitas del menú y cómo funcionará cada una.

Por ejemplo, es posible que el menú principal de una empresa de pizzas deba incluir las siguientes opciones:

1. Reproducir un anuncio que indique cómo llegar a la tienda, luego regresar al menú principal para que el usuario pueda seleccionar otra opción.
2. Realizar un pedido con un servidor.
3. Hablar con el supervisor.
4. Hablar con otro empleado utilizando la marcación por nombre.

El siguiente diagrama muestra cómo funcionaría este menú, incluidas las pulsaciones de teclas para acceder a cada opción:

Figura 56: Ejemplo de manejo de llamadas de Easy Attendant



En el diagrama, la opción 1 (direcciones a la tienda) se muestra con una flecha que regresa al menú principal de bienvenida para que la persona que llama pueda seleccionar otra opción si es necesario. Esto se debe a que esta opción está reproduciendo una grabación. Las otras opciones no permiten volver al menú.

Para la operación fuera de horario de atención y en días festivos, Easy Attendant puede proporcionar un anuncio avisando que la tienda está cerrada (sin permitir que la persona que llama seleccione ninguna opción), o puedes proporcionar un conjunto alternativo de opciones de menú.

## 12.2.2 Iniciar sesión en Easy Attendant

Para configurar tu Easy Attendant, inicia sesión en Easy Attendant siguiendo estos pasos:

- Desde el portal de BG Admin, selecciona Recepcionistas y luego haz clic en el icono Línea individual en el extremo derecho de la página. Como alternativa, puedes acceder a la pantalla de inicio de sesión de usuario de CommPortal e ingresar el número y la contraseña de Easy Attendant.
- Si es la primera vez que inicias sesión, o si aún no se ha configurado Easy Attendant, verás una pantalla de bienvenida.

## Figura 57: Pantalla de bienvenida de Easy Attendant

### Bienvenido a Recepcionista simple

La función Recepcionista simple responde las llamadas y reproduce un menú automatizado con opciones que usted define. Para comenzar a usar el servicio, seleccione una de las siguientes dos opciones::

- Usar un cronograma**  
Diferentes opciones durante el horario laboral y no laboral.
- Usar un menú simple**  
Las mismas opciones en todo momento.

Nota: puede alternar entre estas opciones más adelante si se modifican sus requisitos.

Continuar

- Usa los botones de radio para seleccionar un menú programado para el horario comercial y no comercial o un menú simple que se reproducirá cada vez que Easy Attendant se encienda y presiona **Continuar**. (Puedes cambiar esto más tarde si es necesario).
- La pantalla muestra el portal Easy Attendant.
- Esta pantalla te permite
  - encender y apagar Easy Attendant (Easy Attendant debe estar apagado mientras lo configuras)
  - configurar los menús de Easy Attendant
  - establecer el horario, si estás utilizando diferentes menús para el horario comercial y no comercial.

*Si seleccionaste usar un solo menú, esta pantalla tendrá una sola pestaña de Menú de Easy Attendant.*

## Figura 58: Portal Easy Attendant

Inicio Easyatt

### Estado de la Línea

Principal Programar reunión Menú de horario de trabajo Menú de horario no comercial Extensiones

**ACTIVAR** Su Recepcionista simple actualmente está Desactivar y a las personas que llaman se les dirá que este número es inaccesible.

Programar reunión  
Configurar el horario de trabajo

Menú de horario de trabajo  
Configurar el menú que las personas que llaman escucharán durante el horario de trabajo.

Menú de horario no comercial  
Configurar el menú que las personas que llaman escucharán durante el horario no comercial.

Cambiar a un solo menú  
Dejar de utilizar su programación= las personas que llaman siempre escucharán el mismo menú.

## 12.2.3 Configuración de menús y horarios de Easy Attendant

Ahora deberías comenzar a configurar tus menús y horarios de Easy Attendant.

- Selecciona la pestaña Menú de horario comercial o, si utilizas un solo menú, la pestaña Menú Easy Attendant.
- Primero, configura su Easy Attendant grabando el saludo inicial.
  - Si estás utilizando la opción Marcar por extensión en cualquier momento, debes asegurarte de que este saludo inicial incluya la opción para que la persona que llama marque una extensión inmediatamente si conoce el número de extensión de la persona o departamento al que desea comunicarse.

**Figura 59: Grabación de un saludo inicial**



- Selecciona la opción *grabación* en la parte inferior derecha de la pantalla. Esto inicia la grabadora de anuncios, donde puedes grabar un anuncio o cargar un anuncio pregrabado.

**Figura 60: Grabadora de anuncios**



## CONFIDENCIAL

- Una vez que hayas grabado o cargado tu saludo inicial, puedes regresar a la pestaña Menú.
- Ahora estás listo para definir los elementos de menú específicos determinados en tu plan para una de las siguientes opciones.
  - Reproducir anuncio
  - Transferir al teléfono
  - Transferir por extensión al buzón de voz
  - Marcar por nombre
- Si estás utilizando un menú diferente para el horario fuera de atención, ahora debes configurar la grabación inicial y configurar las opciones del menú en la pestaña Menú del horario fuera de atención.
- A continuación, deberás establecer sus horas de trabajo seleccionando la pestaña *Programación*. Una vez en la pantalla de Programación, haga clic en la tecla *Horario de atención* y luego haga clic en el calendario y, mientras mantienes presionado el botón izquierdo del mouse, arrastra el mouse por el calendario para indicar el horario comercial. En el siguiente ejemplo, el horario comercial es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Cualquier otro horario se considera fuera de atención.

### Figura 61: Ficha Programación de Easy Attendant

Estado de la Línea

Principal Programar reunión Menú de horario de trabajo Menú de horario no comercial Extensiones

Aplicar Cancelar

Para configurar su horario no comercial, haga clic en las celdas correspondientes de la cuadrícula. Para seleccionar varias celdas, haga clic y arrastre.

	lun	mar	miér	jue	vie	sáb	dom
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

Días especiales

Configure los días en los que no se aplica su programación semanal normal, por ejemplo, en las vacaciones. Durante esos días, se reproducirá su menú de horario no comercial todo el día.



- A continuación, deberás seleccionar los días no laborables, como los feriados, haciendo clic en el icono de calendario en la sección *Días especiales* de la página Programación. Puedes elegir días no laborables individuales haciendo clic en la fecha en el calendario, o puedes usar la opción *Elegir días festivos* para agregar automáticamente días festivos para tu región.

**Figura 62: Días especiales**

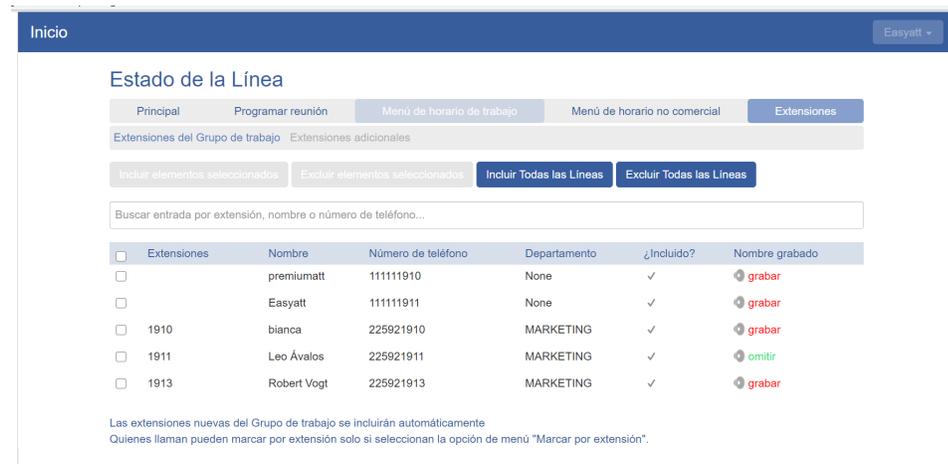


## 12.2.4

### Configuración de tus extensiones Easy Attendant

Si vas a utilizar "Marcar por nombre", deberás definir qué extensiones participarán en la marcación por nombre y registrar los nombres de los usuarios en la pestaña de extensiones. Además, si quieres utilizar la opción **Marcar por extensión en cualquier momento**, debes configurarla aquí.

**Figura 63: Pestaña Easy Attendant Extensions**



- El enlace *Personas que llaman pueden marcar por extensión en cualquier momento* al pie de la pantalla significa que las personas que llaman pueden marcar una extensión en cualquier punto del menú Easy Attendant y no solo en una opción del menú Marcar por extensión. Si quieres restringir el marcado por extensión a las opciones del menú Marcado por extensión, haz clic en este enlace. Ahora mostrará *Personas que llaman pueden marcar por extensión solo después de seleccionar la opción de menú "Marcar por extensión"*.

- Para incluir o excluir una extensión de marcado por nombre, selecciona las extensiones marcando la casilla de verificación a la izquierda de cada extensión y luego haz clic en *Incluir seleccionada* o *Excluir seleccionada*.
- Para registrar el nombre del usuario, haz clic en el enlace **registro** del usuario. Si ya se ha grabado un nombre, este enlace mostrará **escuchar/cambiar**.
- Para registrar los nombres que se utilizarán para marcar por nombre, haz clic en el icono de grabación. Si el nombre hablado ya se ha creado, la pantalla mostrará escuchar/cambiar en lugar de grabar, y puede hacer clic en este enlace para escuchar la grabación existente y cambiarla si es necesario.
- Utiliza esta interfaz de grabación para grabar el nombre o cargar una grabación de nombre hablado y haz clic en el botón *Guardar*.

## 12.2.5 Activación de Easy Attendant

El último paso de este proceso es activar Easy Attendant haciendo clic en el botón

*Activar* de la pestaña principal. Tu Easy Attendant ahora está activo.

### Figura 64: Botón Encender Easy Attendant

Estado de la Línea



## 12.3 Premium Attendant

En esta sección se describen los pasos necesarios para configurar Premium Attendant.

### 12.3.1 Planificación de Premium Attendant

Antes de comenzar a configurar tu Premium Attendant, es bueno bosquejar el funcionamiento de cada menú en un papel. Esto te permite planificar qué opciones necesitas del menú y cómo funcionará cada una.

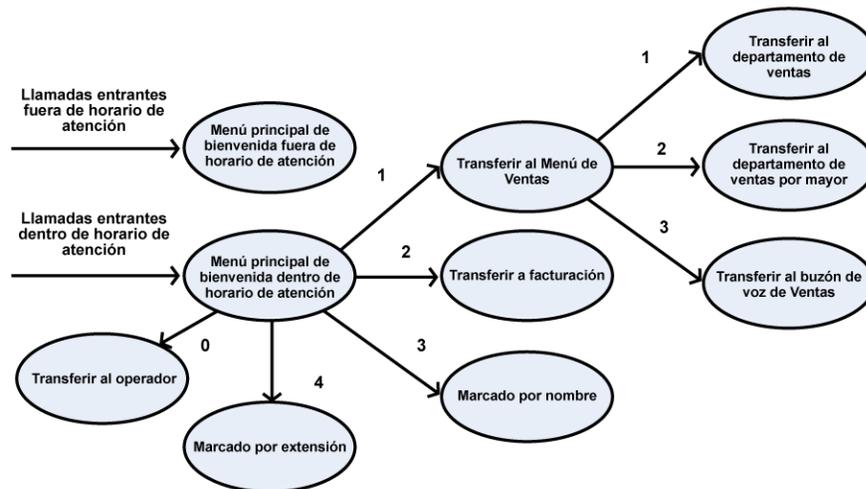
Por ejemplo, el menú principal de una empresa de ventas puede incluir las siguientes opciones:

## CONFIDENCIAL

1. Tener un asistente programado.
2. Proporciona un menú principal para el horario de atención que entregue el saludo y el menú predeterminados de la empresa.
3. Tener la capacidad de transferir a un menú de ventas que proporcione opciones de menú adicionales.
4. Transfiere para hablar con el departamento de Facturación.
5. Marca por nombre.
6. Marca por extensión.
7. Transfiere a un operador.

El siguiente esquema muestra cómo funcionaría este menú, incluidas las teclas para acceder a cada opción:

**Figura 65: Ejemplo de manejo de llamadas de Premium Attendant**



Para la operación fuera de horario y en días festivos, Premium Attendant puede proporcionar un anuncio, por ejemplo, diciendo que la empresa está cerrada (sin permitir que la persona que llama seleccione ninguna opción), o puede proporcionar un conjunto alternativo de opciones de menú.

### 12.3.2 Iniciar sesión en Premium Attendant

Para configurar Premium Attendant, inicia sesión en la Operadora automática, siguiendo estos pasos:

Desde el portal de BG Admin, selecciona Líneas y luego haga clic en el icono Línea individual en el extremo derecho de la página. Como alternativa, puedes acceder a la pantalla de inicio de sesión del usuario de CommPortal e ingresar el número y la contraseña de Premium Attendant. A continuación, la pantalla muestra el portal Premium Attendant.

**Figura 66: Portal de asistente premium**



### 12.3.3 Configuración del horario de Premium Attendant

Puedes configurar tu horario semanal haciendo clic en el icono *Horario semanal* y *Días festivos*. Una vez en la pantalla Programación, haga clic en la tecla *Horario de atención* y luego haz clic en el calendario y, mientras mantienes presionado el botón izquierdo del mouse, arrástralo por el calendario para indicar el horario de atención. En el siguiente ejemplo, el horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Cualquier otro horario se considera fuera de atención.

**Figura 67: Ficha Programación de asistente premium**

A continuación, deberás seleccionar los días no laborales, como feriados, haciendo clic en el icono de calendario en la sección Períodos de la página Programación. Puedes elegir días no laborales individuales haciendo clic en la fecha en el calendario, o puedes usar la opción *Elegir días festivos* para agregar automáticamente días festivos para tu región.

**Figura 68: Días especiales de Premium Attendant**

### 12.3.4

## Configuración de anuncios de operadora premium

Para utilizar tu Premium Attendant, deberás grabar o cargar los anuncios que se reproducirán como tu saludo principal en horario de atención o fuera de éste, así como cualquier otro anuncio grabado requerido.

El ejemplo de la sección 12.3.1 requeriría tres anuncios, uno para cada horario de atención, horario fuera de atención y el menú de ventas. Haz clic en la pestaña Anuncios para comenzar la configuración.

## Figura 69: Pestaña de Anuncios de Premium Attendant

### Estado de la Línea



### Grabar anuncios para que se utilicen en los menús.

Si su equipo no tiene un micrófono, puede cargar grabaciones actuales o llamar al número de acceso del Recepcionista avanzada.

Para comenzar, haga clic en el botón "Agregar nuevo anuncio" que se encuentra arriba.

Haz clic en el botón *Agregar nuevo anuncio* y luego sigue los pasos a continuación.

## Figura 70: Agregar anuncio

### Agregar anuncio

The screenshot shows a form titled 'Agregar anuncio'. It contains the following elements:

- A 'Nombre:' label followed by a text input field.
- A 'Descripción:' label followed by a larger text input field containing the placeholder text 'Ingrese la descripción opcional...'.
- A dropdown menu with the text 'Grabar / Reproducir anuncio' and a downward arrow.
- A media player interface showing a progress bar at '00:00 / 00:00', a play button, a stop button, and a volume icon.
- At the bottom right, there are two buttons: 'Agregar' (disabled) and 'Cancelar' (active).

1. Ingresa el nombre y la descripción de tu anuncio.
2. Para grabar tu anuncio usando un micrófono o auriculares conectados a tu computadora, haz clic en el botón rojo de grabación.

Cuando hayas terminado de grabar, presiona el botón Detener y haz clic en *Agregar*

en la parte inferior de la interfaz.

Para cargar anuncios pregrabados, selecciona *Cargar anuncio* en el menú desplegable de la grabadora de anuncios, busca la ubicación de tu anuncio y haz clic en cargar. Una vez completada la carga, haz clic en el botón *Agregar*.

### Figura 71: Carga de un anuncio

Anuncio1

---

Nombre:

Descripción:

Usted es responsable de asegurarse de que tiene todos los derechos necesarios para los archivos que va a subir.

Archivo nuevo:  Ningún...onado

Archivo actual: No hay archivos cargados actualmente

---

Para grabar el anuncio usando tu teléfono, sigue los siguientes pasos

1. Crea el anuncio agregando un nombre y una descripción y seleccionando *Grabar por teléfono* en el menú desplegable.
2. Anota el número de anuncio y luego haz clic en el botón *Agregar*.
3. Marca el número principal de tu servicio Premium Attendant proporcionado por tu proveedor de servicios, ingresa el número de tu Premium Attendant, ingresa el PIN y luego sigue las instrucciones para grabar tu anuncio usando el número de anuncio anotado en el paso anterior.

### Figura 72: Grabación de anuncios por teléfono

Anuncio1

---

Nombre:

Descripción:

Para grabar este anuncio, marque el número de acceso de Recepcionista avanzada y siga las instrucciones para editar anuncios. Ingrese el número de anuncio 100 cuando se solicita.

---

## 12.3.5 Configuración de menús de operadora premium

A continuación, deberás configurar las opciones de menú de tu Premium Attendant. De forma predeterminada, hay dos menús definidos. Estos podrían usarse como tu menú principal de horario de atención y su menú principal de horario fuera de atención. Puedes agregar menús adicionales según sea necesario haciendo clic en el botón *Agregar*.

**Figura 73: Pestaña de menús de asistente premium**

Estado de la Línea

Principal Programar reunión **Menús** Anuncios Extensiones Avanzado

Agregar nuevo menú Eliminar Aplicar Cancelar

Menús

General Teclas Tiempo de espera Referencias

Buscar...

**⚠ No se ha configurado este menú.**

Nombre

Descripción

Menú Anuncio

- Comienza a configurar tu menú proporcionando un nombre y una descripción y seleccionando el menú que utilizará este anuncio, y luego haz clic en *Aplicar*.
- A continuación, deberás configurar la acción para cada tecla presionada en el menú seleccionando el enlace *Teclas* y luego seleccionando una opción utilizando los menús desplegables para cada tecla presionada en el menú.

**Figura 74: Menú de configuración de teclas Premium Attendant**

Estado de la Línea

Principal Programar reunión **Menús** Anuncios Extensiones Avanzado

Agregar nuevo menú Eliminar Aplicar Cancelar

Menús

General **Teclas** Tiempo de espera Referencias

Buscar...

1	Usar predeterminado	Ninguna acción
2	Usar predeterminado	Ninguna acción
3	Transferir al Teléfono	Ninguna acción
4	Transferir al Correo de voz	Ninguna acción
5	Markado por extensión	Ninguna acción
6	Markado por nombre	Ninguna acción
7	Correo de voz por extensión	Ninguna acción
8	Correo de voz por nombre	Ninguna acción
9	Interceptar casilla de correo	Ninguna acción
0	Ir al menú	Ninguna acción
#	Volver al menú anterior	Ninguna acción
*	Reproducir menú de nuevo	Ninguna acción
	Anuncio - Regresar	Ninguna acción
	Anuncio - Colgar	Ninguna acción
	Colgar	Ninguna acción
	Usar predeterminado	Ninguna acción
	# Usar predeterminado	Reproducir menú de nuevo
	* Usar predeterminado	Volver al menú anterior

## CONFIDENCIAL

Las opciones disponibles para cada tecla son las siguientes:

- Usar predeterminado (esta opción es predeterminada para todas las teclas de los menús nuevos)
- Transferir al teléfono
- Transferencia al correo de voz (controlado por CoS)
- Marcación por extensión (controlado por CoS, incluido si un anuncio se reproduce automáticamente dando instrucciones iniciales cuando se presiona esta tecla, o si el suscriptor debe grabar estas instrucciones en el anuncio del menú)
- Autocuidado por extensión (controlado por CoS, permite a los suscriptores con buzón de correo solo identificados por números de extensión marcar a su buzón)
- Marcar por nombre (controlado por CoS)
- Buzón de voz por extensión (controlado por CoS)
- Buzón de voz por nombre (controlado por CoS)
- Transferencia al operador (controlado por CoS y solo disponible para Premium Attendant en un grupo empresarial)
- Buzón de interceptación (controlado por CoS)
- Ir al menú
- Volver al menú anterior
- Repetir menú
- Anuncio – Regreso
- Anuncio – colgar
- Colgar

A continuación, deberás configurar el comportamiento de tiempo de espera de tu menú para dirigirse a las personas que llaman y que no presionan una tecla en este menú. Ingresar la duración del tiempo de espera y el comportamiento del tiempo de espera de la lista desplegable como se ve a continuación y haz clic en *Aplicar*.

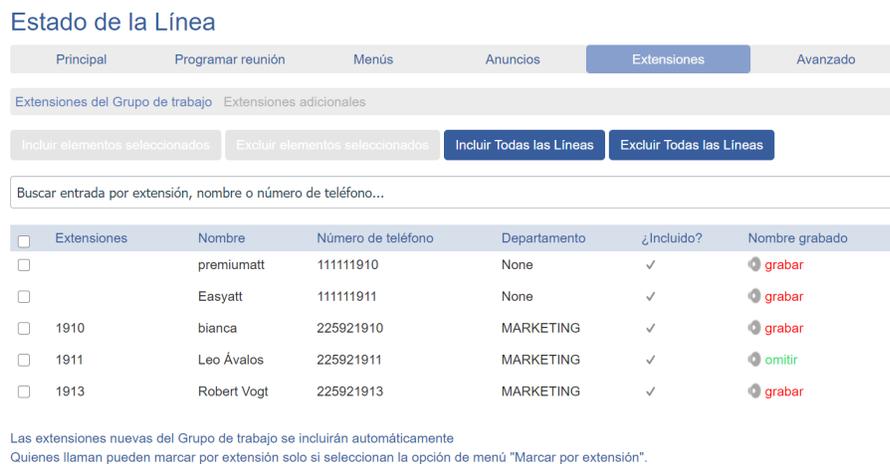
**Figura 75: Menú de configuración del tiempo de espera de Premium Attendant**



### 12.3.6 Configuración de extensiones Premium Attendant

Si planeas usar la marcación por nombre o la marcación por extensión, deberás seleccionar las extensiones y registrar un nombre para la marcación por nombre.

**Figura 76: pestaña Extensiones de Premium Attendant**



El procedimiento para configurar tus extensiones Premium Attendant es el mismo que para Easy Attendant, como se describe en 12.2.4.

### 12.3.7 Configuración de opciones avanzadas de Premium Attendant

Para configurar los ajustes avanzados de tu Asistente Premium, haz clic en la pestaña *Avanzado* y define el manejo predeterminado para cada pulsación de tecla. Estas acciones estarán disponibles en todos los menús a menos que asignes una acción alternativa a la tecla en la configuración por menú.

**Figura 77: Ficha Configuración avanzada de Premium Attendant**

Estado de la Línea

Principal Programar reunión Menús Anuncios Extensiones **Avanzado**

Teclas predeterminadas Error de administración de llamadas Otras configuraciones

Aplicar Cancelar

Esta página le permite configurar las acciones predeterminadas para cada tecla que pueden presionar las persona que llaman.

Estas acciones estarán disponibles para las personas que llaman en todos los menús, a menos que le asigne una acción alternativa a la tecla en la configuración por menú.

1	Ninguna acción
2	Ninguna acción
3	Ninguna acción
4	Ninguna acción
5	Ninguna acción
6	Ninguna acción
7	Ninguna acción
8	Ninguna acción
9	Ninguna acción
0	Ninguna acción
#	Reproducir menú de nuevo
*	Volver al menú anterior

A continuación, haz clic en el enlace *Manejo de errores* y establece el valor y el comportamiento del Tiempo de espera, Transferencias de llamadas, Entrada desconocida y Extensiones no válidas.

**Figura 78: Menú de gestión de errores de Premium Attendant**

Estado de la Línea

Principal Programar reunión Menús Anuncios Extensiones **Avanzado**

Teclas predeterminadas **Error de administración de llamadas** Otras configuraciones

Aplicar Cancelar

**Tiempo de espera**

Los menús inician un tiempo de espera si la persona que llama no presiona ninguna tecla en  segundos.

Después  tiempos de espera del menú:

**Transferencia de llamadas**

Timbre:

Si falla una transferencia de llamadas:

**Extensión no válida**

Si la persona que llama marca una extensión no válida  veces:

**Ingreso desconocido**

Si la persona que llama selecciona una tecla sin asignar  veces:

### 12.3.8 Activación del Premium Attendant

Finalmente, deberás activar tu Premium Attendant yendo a la página principal y seleccionando el botón Activar.

La interfaz de Premium Attendant utiliza los siguientes mensajes de error e iconos para avisarte de una configuración incorrecta o faltante. Estos se producen al cargar la página y no se actualizan dinámicamente.

## CONFIDENCIAL

- La pestaña Principal tiene un panel de Estado del servicio que indica tu período de programación actual y el menú que escucharán las personas que llaman. También informa si tienes errores en algún menú o si uno o más anuncios no tienen audio.
- Las páginas Programación y Menús usan un banner para informar cualquier error.
- Los siguientes iconos se utilizan para indicar una configuración incorrecta o incompleta
  -  ícono de error
  -  ícono de advertencia

Si hay algún error en tu configuración, se te advertirá que no actives Premium Attendant y, en algunos casos, esto estará prohibido. Por lo tanto, debes resolver los errores de configuración antes de intentar activar Premium Attendant.

# 13 Licencias de Meeting

Meeting es un servicio de videoconferencia y web con todas las funciones. Meeting entrega conferencias web, video y audio como un cliente de comunicaciones unificadas totalmente integrado en MaX UC Desktop y MaX UC Mobile, o como un cliente independiente llamado MaX Meeting.

Webinars proporciona un producto de seminarios web con todas las funciones, incluyendo el registro de los asistentes con preguntas personalizadas, listas de asistentes, preguntas y respuestas, encuestas y una función de chat para los asistentes.

Meeting admite hasta 100 participantes en una sola reunión. Sin embargo, se pueden adquirir licencias para reuniones grandes que permiten hasta 500 participantes. Webinars también requiere licencias específicas que permiten hasta 1,000 asistentes, sólo como oyentes. Estas licencias son asignadas a tu grupo empresarial por tu proveedor de servicios, pero puedes usar CommPortal para asignar licencias a líneas individuales según sea necesario.

Si tu sistema incluye Large Meeting y/o Webinars, la página **Licencias de reuniones** muestra las licencias asignadas actualmente a tu grupo o departamento comercial.

**Figura 79: Pantalla licencias de Meeting**

Licencias para reuniones en el Departamento:

Ver todos

Licencias para reuniones grandes: [0] 200 [0] 300 [0] 500 [1]

Licencias para seminarios web no asignadas: [0] 100 [0] 500 [0] 1K [1]

Asignar licencias a las líneas que usan el cuadro de abajo. [Administrar licencias seleccionadas](#)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Número	Departamento	Licencias
	Buscar...			en cualquier campo
<input type="checkbox"/>	blanca CH_TSAT_MARKETINGGT...	225921910	MARKETING	
<input type="checkbox"/>	Easyatt	11111911	Ninguno	
<input type="checkbox"/>	Leo Ávalos CH_TSAT_MARKETIN...	225921911	MARKETING	
<input type="checkbox"/>	premiumatt	11111910	Ninguno	
<input type="checkbox"/>	Robert Vogt CH_TSAT_MARKETL...	225921913	MARKETING	

- Utiliza el menú desplegable para seleccionar el Departamento donde deseas ver o cambiar la asignación de licencias.
- Luego puedes ver
  - cuántas licencias de cada tipo están actualmente sin asignar en este Departamento.
  - qué líneas ya tienen licencias asignadas.

## CONFIDENCIAL

Para cambiar las licencias asignadas a una o más líneas:

- Marca la casilla de verificación junto a la(s) línea(s) que deseas cambiar.
- Haz clic en **Administrar licencias seleccionadas** para abrir la ventana emergente **Modificar licencias**.

### Figura 80: Modificar las licencias de Meeting y Webinar

#### Modificar licencias

Licencias no asignadas:

Reunión grande	<input type="checkbox"/> 200 1	<input type="checkbox"/> 300 1	<input type="checkbox"/> 500 1
Seminario web	<input type="checkbox"/> 100 1	<input type="checkbox"/> 500 1	<input type="checkbox"/> 1K 1

Modifique las asignaciones de licencias para el suscriptor usando la siguiente tabla.

Para eliminar licencias de este suscriptor, seleccione "Ninguna".

#### Licencias para reuniones grandes

200  300  500  Ninguna

#### Licencias de Webinar (seminario por internet)

100  500  1K  Ninguna

Guardar

Cancelar

- Utiliza los botones de opción para seleccionar la(s) licencia(s) que desea asignar a la(s) línea(s).
  - Solo puedes asignar una licencia si tienes las licencias sin asignar de ese tipo, como se muestra en la parte superior de la pantalla.
  - Es posible que tu proveedor de servicios configure algunas líneas en el grupo o departamento empresarial para permitir solo pequeñas reuniones de 4, 10 o 25 participantes. No puedes asignar licencias para reuniones grandes a una línea que esté restringida a reuniones pequeñas.
  - Para eliminar una licencia de una línea, haz clic en **Ninguna**.
- Una vez que hayas realizado los cambios, haz clic en **Guardar**.

# 14 Música en espera

Si tu sistema usa Música en espera, podrás acceder a tu sistema de administración de Música en espera desde la interfaz de administración de

## 14.1 Acceso a CommPortal

### 14.1.1 Iniciar sesión

Para iniciar sesión en el sistema Música en espera, haz clic en el enlace Música en espera en la parte inferior del lado izquierdo de CommPortal. Esto abre una nueva ventana del navegador con el sistema de administración de Música en espera.

**Figura 81: Sistema de administración de Música en espera**

Música en espera Correlaciones en el departamento: CH\_TSAT\_MARKETINGGTD (root)

seguridad		correlaciones		recursos		
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	Ninguna					<input type="button" value="Crear"/>
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
[11111810 ▼]	[Ninguna ▼]	[Esperar ▼]	[Comienzo ▼]	[Comienzo ▼]		<input type="button" value="Agregar"/>
0 de 100 correlaciones utilizadas						

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.  
Ver correlaciones en la división de departamento: [MARKETING](#)

Si eres el administrador del departamento del nivel superior de tu empresa, verás tres enlaces en la parte superior de la página, cada uno de los cuales te llevará a una sección diferente del sistema de administración de Música en espera.

- Seguridad: ve y configura tus ajustes de seguridad.
- Asignaciones: esta sección te permite configurar las diferentes grabaciones que se reproduzcan cuando las diferentes líneas dentro de tu empresa pongan en espera a las personas que llaman.
- Recursos: esta sección te permite cargar y administrar tus grabaciones.

Si no eres administrador del departamento de nivel superior de tu empresa, no verás Recursos, ya que solo los administradores del departamento de nivel superior pueden gestionar las grabaciones.

### 14.1.2 Ver y cambiar tu configuración de seguridad

Para ver tu configuración de seguridad, selecciona la sección Seguridad.

**Figura 82: Sección de seguridad de Música en espera**

Música en espera

Además de acceder al sistema Música en espera mediante CommPortal, también puedes utilizar tu teléfono para acceder a él. En esta página puedes ver y cambiar la contraseña que necesitarás ingresar para usar el acceso telefónico. Para cambiar tu contraseña, sigue estos pasos:

1. Ingresa la nueva contraseña en el cuadro de texto.
2. Haz clic en *Aplicar*.

### 14.1.3 Gestión de grabaciones

Para acceder a la sección de grabaciones, haz clic en el enlace *Recursos*.

**Figura 83: Sección de recursos de Música en espera**

Lista de medios globales

ID	Descripción	Duración	Acciones
60	Preludio en Mi menor	146 segundos	▶
61	Partita n°3 en Mi Mayor	263 segundos	▶
59	Danza española op37	382 segundos	▶
62	Luigi Boccherini - Menuet	212 segundos	▶
63	Suite Española op47 leyenda	401 segundos	▶
64	Arreglo en piano - PIA	230 segundos	▶
10	Beep	15 segundos	▶
50	Tranquilidad	82 segundos	▶
51	Amanecer	82 segundos	▶
52	Día frío	244 segundos	▶
53	Robot Dity	189 segundos	▶
54	La simpleza	279 segundos	▶
55	Cafe por la mañana	73 segundos	▶
56	Proyecto System	322 segundos	▶
57	Quajiro	53 segundos	▶
58	Triste Alegría	50 segundos	▶

Actualmente no hay recursos locales almacenados.

ID	Descripción	Cargar archivo de recurso local	Acciones
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado	<input type="button" value="Agregar"/>

Utilización de disco: 0.00 MB de 10 MB utilizados.  
Recursos: 0 de 10 utilizados.

### **Lista global de medios**

La sección Lista global de medios especifica las grabaciones que hemos puesto a tu disposición. Si ponemos a tu disposición alguna grabación depende del servicio al que se haya suscrito. No puedes agregar ni eliminar grabaciones de la Lista global de medios.

### **Tus propias grabaciones**

La segunda sección muestra las grabaciones que hayas cargado al sistema, ya sea utilizando esta interfaz web o mediante el acceso telefónico.

### **Límites de grabación**

En la parte inferior de esta sección verás:

- cuántos MB de almacenamiento has utilizado
- con cuántos MB de almacenamiento cuentas
- cuántas grabaciones has subido
- cuántas grabaciones tienes permitidas

El sistema no te permitirá exceder tu límite de almacenamiento ni el número máximo de grabaciones que se te permite.

### **Formatos de grabación**

Puedes cargar grabaciones al sistema en formato WAV o MP3.

### **Agregar una grabación**

Para agregar tu propia grabación, sigue estos pasos:

1. Ingresa una ID para esta grabación en el cuadro de texto ID. Esta identificación debe estar entre 10 y 99.
2. Ingresa una descripción para esta grabación en el cuadro de texto *Descripción*.
3. Haz clic en *Examinar* y selecciona la grabación que deseas cargar. Debe ser un archivo .wav o .mp3.
4. Haz clic en *Agregar*.

## CONFIDENCIAL

Dependiendo del tamaño de la grabación que estés cargando, este proceso puede demorar unos segundos.

### Modificar una grabación

Para cambiar la descripción de una grabación, sigue estos pasos:

1. Haz clic en el botón *Editar* a la derecha de la grabación.
2. Edita el campo *Descripción*.
3. Haz clic en *Guardar*.
4. Para cambiar el volumen en el que se reproducirá una grabación, sigue estos pasos:
  5. Haz clic en el botón *Editar* a la derecha de la grabación.
  6. Selecciona un nuevo valor de *Ganancia* de la lista desplegable.
    - Selecciona 0 para reproducir la grabación a su volumen original,
    - Selecciona +1, +2 o +3 para reproducir la grabación más fuerte, siendo +3 el más alto.
    - Selecciona -1, -2 o -3 para reproducir la grabación más bajo, siendo -3 el más bajo.
  7. Haz clic en *Guardar*.

### Reproduciendo una grabación

Puedes reproducir una grabación que hayas cargado haciendo clic en el enlace ID o Descripción de esa grabación. Ten en cuenta que esto reproducirá la grabación en su volumen original; la configuración de *Ganancia* no tiene ningún impacto en la reproducción de una grabación a través de esta interfaz.

Si deseas verificar el efecto de cambiar el volumen de una grabación, debes iniciar sesión en la interfaz del teléfono y reproducir la grabación desde allí. Para obtener más detalles sobre esto, consulta la Sección 14.2.1.

### Eliminar una grabación

Para eliminar una grabación, haz clic en *Eliminar* a la derecha de la grabación que quieres eliminar.

## 14.1.4 Asignar grabaciones a líneas

Puedes asignar grabaciones a todas las líneas de tu empresa o diferentes grabaciones por línea. Para hacer esto, debes acceder a la sección de asignaciones.

**Figura 84: Sección de asignaciones de Música en espera**

Música en espera Correlaciones en el departamento: CN\_TSAT\_MARKETINGGTD (root)

seguridad **correlaciones** recursos

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	Ninguna					<input type="button" value="Omitir"/>
111111910	Ninguna	Repetir		Comienzo		<input type="button" value="Agregar"/>

0 de 100 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Ver correlaciones en la división de departamento: [MARKETING](#)

Ahora verás una lista de asignaciones entre los números de directorio de las líneas de tu grupo empresarial o departamento y los recursos de Música en espera que utiliza cada línea.

Si el departamento del que eres administrador tiene uno o más subdepartamentos, verás enlaces a estos en la parte inferior de la pantalla.

- Para administrar los recursos de una línea que se encuentra en un subdepartamento, haz clic en el enlace de ese subdepartamento.
- Cuando hayas seguido el enlace a un subdepartamento, aparecerá un enlace adicional en la parte superior de la pantalla, que te permitirá volver al departamento principal.

Siempre hay una asignación predeterminada, que se usa si no especificas una asignación para una línea en particular. Esto se muestra primero en la lista con **Predeterminado** en lugar de un número de directorio y se aplica a todos los números de directorio excepto a aquellos con sus propias asignaciones individuales en la lista. La pantalla de **Asignaciones** también muestra cuántas asignaciones individuales puede crear.

Cada mapeo consta de una serie de campos que puedes configurar:

- Un *Recurso inicial*, o grabación, que se reproduce cuando la llamada se pone en espera.
- Opcionalmente, un *Recurso de seguimiento* o una grabación, que se puede reproducir según la *Acción*.

## CONFIDENCIAL

- Una *Acción*, que puede ser una de las siguientes:
  - Repetir: la grabación inicial se reproduce continuamente.
  - Reproducir una vez: la grabación inicial se reproduce una vez y, a continuación, la grabación de seguimiento se reproduce continuamente.
  - Repetir - Interrupción inicial: la grabación de seguimiento debe interrumpir la grabación inicial a intervalos establecidos. Esto podría usarse para interrumpir la música con un anuncio que indique que el usuario está en una cola.
  - Repetir - Seguimiento interrumpido: la grabación inicial se reproduce primero. Luego, la grabación de seguimiento se reproduce continuamente siendo interrumpida por la primera grabación.
- El campo *Punto de inicio* indica si la grabación comenzará al principio (el valor *Inicio* lo indica) o si debe comenzar en un punto aleatorio de la grabación (indicado por el valor *Aleatorio*).
- El campo *Duración*, que es utilizado por las acciones *Repetir - Inicial interrumpida* y *Repetir - Seguimiento interrumpido* para indicar la frecuencia con la que se debe interrumpir la grabación repetida.

En general, tu proveedor de servicios configurará un recurso predeterminado para que se reproduzca como un recurso único que se repite.

- Si eres administrador de todo el grupo empresarial, puedes anular esta asignación para todo el grupo y todos sus departamentos, para utilizar un recurso diferente o una combinación de recursos.
- Si eres administrador de un departamento dentro del grupo, puedes anular la asignación predeterminada para tu departamento y cualquier subdepartamento.
- Si no ha cambiado el valor predeterminado, aparece con un botón **Anular** a la derecha (en lugar del botón **Editar** que se muestra para otras asignaciones).

### Agregar un mapeo

Para agregar un mapeo para una línea en particular, siga estos pasos:

1. Utiliza los menús desplegables **Número de directorio**, **Recurso inicial**, **Acción**, **Recurso de seguimiento**, **Punto de inicio** y **Duración para configurar estos campos** (ubicados a la izquierda del botón Agregar).

2. Haz clic en Agregar.

### **Modificar un mapeo**

Para modificar el mapeo predeterminado o el mapeo de una línea, sigue estos pasos:

1. Para cambiar el mapeo predeterminado que te proporcionó tu proveedor de servicios o heredada de un departamento de nivel superior, haz clic en el botón *Anular* a la derecha del mapeo.

- Si estabas anulando el mapeo predeterminado, el botón *Anular* ahora se reemplaza por los botones *Editar* y *Usar predeterminado*.

Para cambiar cualquier otro mapeo existente, incluida el predeterminado si ya la has anulado, haz clic en *Editar* a la derecha del mapeo.

2. Modifica los campos.

- Para volver al mapeo predeterminado existente que proporcionó tu proveedor de servicios para todo el grupo empresarial, o el mapeo predeterminado para tu departamento si eres administrador del departamento, haz clic en el botón *Usar predeterminado*.

3. Haz clic en *Guardar*.

No puedes modificar el número de teléfono al que se aplica un mapeo. Si necesitas hacer esto, elimínalo y agrega uno nuevo.

### **Eliminar un mapeo**

Para eliminar un mapeo, haz clic en el botón *Eliminar* a la derecha del mismo. No puedes eliminarlo, pero puedes anularlo, editarlo o volver al valor predeterminado original que se heredó de la configuración del proveedor de servicios o de un departamento de nivel superior.

## **14.2 Acceso telefónico**

Con esta interfaz puedes:

- Escucha la música u otras grabaciones para el mapeo predeterminado o el mapeo que has configurado para cualquiera de tus líneas.
- Escucha los recursos de medios globales que hemos puesto a disposición.

- Crea, cambia o elimina tus propias grabaciones.

### 14.2.1 Iniciar sesión

Para acceder a la interfaz del teléfono para *Música en espera*, marca \*55 desde tu teléfono. Para iniciar sesión debes ingresar:

1. Tu número de teléfono.
2. Tu contraseña de Música en espera. Puedes ver o cambiar esto utilizando CommPortal como se describe en la Sección 14.1.2.

### 14.2.2 Uso de la interfaz telefónica

La interfaz del teléfono funciona con menús con indicaciones de voz, así que escucha las indicaciones y luego presiona las teclas de tu teléfono para seleccionar la opción que te gustaría.

Para tu comodidad, los menús de nivel superior proporcionados por la interfaz del teléfono se documentan aquí:

\*. Presiona \* en cualquier momento para volver al menú anterior.

1. Escucha el recurso para la asignación predeterminada. Esto te reproducirá la grabación para las personas en espera que llaman a extensiones que no tienen sus propias asignaciones.
  - Si has iniciado sesión utilizando una línea de administrador asignada al grupo empresarial de nivel superior, escucharás la asignación predeterminada para el grupo empresarial. Si has iniciado sesión como administrador de departamento, escucharás la asignación predeterminada para tu departamento
2. Escucha el recurso para una extensión en particular. Esto reproducirá la grabación que se reproduce para las personas que llaman en espera en una extensión en particular.
  - Si escribes un número de extensión válido, escucharás los recursos que están asignados a esta línea, o los recursos para la asignación predeterminada que utilizas si no tienes tu propia asignación explícita. Escucharás estos recursos en el mismo patrón que los escucharía una persona que llama.
3. Escucha los recursos globales. Esto te permite escuchar las grabaciones en la Lista de medios global, descrita en la Sección 14.1.3. Necesitarás el ID de recurso de 2 dígitos de la grabación que deseas escuchar.

## CONFIDENCIAL

4. Administrar los recursos locales existentes. Esto te permite modificar o eliminar grabaciones que hayas agregado al sistema Música en espera, incluida la grabación de un nuevo recurso para reemplazar uno existente. Necesitarás el ID de recurso de 2 dígitos de la grabación que desees modificar o eliminar.
5. Registrar nuevo recurso local. Esto te permite grabar un nuevo recurso por teléfono.

## 15 Grabación de Llamadas

Si tu sistema usa la grabación de llamadas, podrás usar la interfaz de BG Admin de CommPortal para acceder a esta configuración.

### 15.1 Habilitar o deshabilitar la grabación de llamadas para una línea individual

Puedes habilitar o deshabilitar la grabación de llamadas para una línea individual.

- Sigue las instrucciones en 3.1.3 para acceder al CommPortal para esa cuenta.
- En la pestaña Configuración, selecciona la pestaña Llamadas.
- Utiliza las casillas de verificación del panel General para habilitar o deshabilitar.
  - grabación de llamadas para esta línea
  - grabación de llamadas dentro del grupo empresarial
    - Si habilitas la grabación de llamadas dentro de un grupo empresarial, se grabarán las llamadas realizadas entre dos suscriptores dentro del mismo grupo empresarial.
  - tonos de advertencia de grabación de llamadas.
    - Si habilitas los tonos de advertencia de grabación de llamadas, se reproducirá un tono de advertencia al inicio y durante todas las llamadas grabadas.

### 15.2 Acceso a tu sistema de administración de grabación de llamadas

Para iniciar sesión en el sistema de administración de Grabación de Llamadas, haz clic en el enlace Grabación de Llamadas en la parte inferior del lado izquierdo de CommPortal. Esto abre una nueva ventana del navegador con el sistema de administración de grabación de llamadas, donde puedes administrar tus grabaciones.

El funcionamiento de tu sistema de administración de grabación de llamadas está fuera del alcance de este documento.

**CONFIDENCIAL**

# A Glosario

Este apéndice describe los conceptos importantes que se utilizan en tu sistema telefónico.

## A.1 CommPortal CommPortal

CommPortal proporciona una interfaz web para tu sistema telefónico y permite a los usuarios finales y administradores comerciales modificar su configuración. Hay dos interfaces CommPortal.

1. El primero es para que los usuarios habituales administren la configuración de telefonía de su empresa.
2. El segundo es para que los administradores de empresas modifiquen tanto la configuración global de la empresa como la de los usuarios finales.

La segunda de estas interfaces es la que utilizarás para administrar el sistema telefónico y se describe en este documento. Para obtener más detalles sobre el uso de la primera interfaz, consulte la *Guía del usuario final de PBX alojada de Gtd*. Verás esta interfaz si inicias sesión en una línea individual como administrador.

## A.2 Iniciar sesión en CommPortal como otro usuario

En ocasiones, es posible que debas iniciar sesión en CommPortal en nombre de otro usuario. Esto te permitirá ver y modificar la configuración del usuario de la misma manera que ese usuario puede usar la interfaz normal de CommPortal. A continuación, se muestran algunos ejemplos de casos en los que esto podría resultar útil.

- Si un usuario ha olvidado su contraseña, puedes iniciar sesión y cambiar la contraseña por un nuevo valor.
- Si el usuario no puede acceder a CommPortal pero necesita un cambio de configuración urgente, como Desvío de llamadas, puedes iniciar sesión y hacerlo por él.

Existen algunas diferencias entre la interfaz de CommPortal normal y lo que verás cuando inicies sesión como otro usuario.

- La página Panel de control no está disponible, por lo que, de forma predeterminada, CommPortal te lleva a la página Administrador de llamadas.
- La página de buzón de voz no está disponible por motivos de privacidad.

## A.3 Números de teléfono

Cada línea telefónica dentro de tu empresa tiene su propio número DID (Dial Interno Directo), que es un número normal de 9 dígitos que incluye el código de área, como 212345678. Dentro de tu empresa, puedes asignar códigos de extensión a estos números de teléfono. Estos son números más cortos (normalmente de 3 o 4 dígitos, aunque pueden ser más largos) que permiten que tus empleados se llamen entre sí rápidamente.

Tu sistema telefónico puede tener varias líneas configuradas en un solo teléfono. Puedes configurar una línea en un teléfono que sea el DID personal de ese empleado y otra línea que sea el número de la centralita principal de su empresa. Las llamadas a ambos números harán que suene este teléfono.

Tu sistema telefónico también puede compartir líneas entre teléfonos. Esto significa que, en el ejemplo anterior, cada teléfono de tu empresa podría tener su propia línea DID y una segunda línea, que es el número de la centralita principal de tu empresa. Entonces, todos los teléfonos sonarían cuando entrara una llamada en su centralita.

Asignaremos a tu empresa uno o más bloques de números que luego podrás asignar a los teléfonos que quieras. Luego, puedes definir tus propios códigos de extensión que se asignan a estos números. Alternativamente, si lo pediste, habremos configurado previamente tu sistema para que los números de teléfono y los códigos de extensión ya estén asignados.

## A.4 Direcciones MAC

Cada teléfono tiene un identificador único llamado dirección MAC. El sistema telefónico utiliza este identificador para identificar un teléfono de forma única.

Esta dirección MAC está impresa en una etiqueta adhesiva en el teléfono, generalmente debajo. Consta de 6 grupos de 2 letras o números y se imprimirá en una de dos formas:

- FE:DC:BA:12:34:56
- FEDCBA123456

## A.5 Departamentos

Muchas empresas más pequeñas solo tendrán un administrador o una cantidad de administradores que administrarán todo el sistema telefónico. Sin embargo, si trabajas en una empresa más grande, es posible que tengas diferentes administradores, cada uno con responsabilidades para los teléfonos de diferentes partes de tu organización.

Por lo tanto, nuestra solución *PBX alojada* respalda el concepto de departamentos. Cada línea telefónica y teléfono es miembro de un departamento. Los departamentos son jerárquicos, y algunos departamentos tienen subdepartamentos. Un administrador de un departamento puede administrar todos los teléfonos, líneas y otros recursos dentro de ese departamento. También se les permite gestionar los subdepartamentos.

Incluso la empresa más pequeña tendrá al menos un departamento en el sistema telefónico, conocido como departamento de nivel superior o raíz, y donde solo hay un departamento, todas las líneas telefónicas y los teléfonos serán parte de este.

Las empresas más grandes tendrán varios departamentos, y los teléfonos y las líneas se pueden mover entre estos departamentos para permitir que diferentes administradores los manejen.

La línea telefónica de un administrador siempre forma parte del departamento del que es administrador. Mover la línea del administrador a un departamento diferente eliminará sus permisos para administrar el departamento en el que solía estar y le dará permisos para administrar su nuevo departamento.

## A.6 Perfiles de teléfono

Los perfiles telefónicos de un departamento consisten en una configuración telefónica predeterminada que se aplicará automáticamente a todos los teléfonos dentro de ese departamento. Existe un perfil diferente para cada tipo de teléfono dentro del departamento.

Como ejemplo, un departamento puede implementar tres tipos de teléfonos:

- Aastra 53i
- Aastra 55i con tres 560M adicionales
- Aastra 57i con un 536M adicional

En este caso, el departamento tendrá hasta tres perfiles, uno para cada tipo de teléfono.

Un departamento hereda los perfiles de teléfono de cualquier departamento principal, por lo que los departamentos principales pueden especificar algunos elementos de la configuración de un teléfono y el subdepartamento puede configurar otros.

### **A.6.1 Modificación de perfiles de teléfono**

El Editor de perfiles telefónicos te permite realizar una variedad de cambios en estos perfiles telefónicos.

Puedes configurar las teclas del teléfono para que los teléfonos utilizados por las personas de tu departamento contengan estos ajustes por defecto. Por ejemplo, puedes configurar una tecla para acceder al correo de voz que se configurará en todos los teléfonos de este modelo en tu departamento.

También puedes modificar otra configuración en un perfil de teléfono.

- Bloquear la configuración para que ni los usuarios finales ni los administradores de los subdepartamentos puedan anular la configuración.
- Ocultar la configuración para que ni los usuarios finales ni los administradores de los subdepartamentos puedan ver la configuración.
- Configurar tonos de llamada.
- Configurar la pantalla del teléfono.
- Configurar el formato de fecha y hora y la zona horaria.

Nota: las opciones exactas disponibles para ti dependerán del modelo de tu teléfono y del nivel de servicio telefónico al que te hayas suscrito. En algunos casos, puede haber funciones más avanzadas disponibles.

La realización de cambios en la configuración de tu teléfono se describe en el Capítulo 4.

### **A.6.2 Copiar la configuración del teléfono**

Si necesitas reemplazar el teléfono de un usuario porque el anterior se rompió, es posible que debas copiar la configuración del teléfono anterior al nuevo teléfono. Esto se describe en la sección 4.7.

Nota: Solo se puede copiar la configuración del teléfono si estás reemplazando el teléfono antiguo por un teléfono nuevo del mismo modelo. Si estás actualizando el teléfono, tu o el usuario deberán aplicar manualmente cualquier configuración al nuevo teléfono.

## A.7 Red

Los teléfonos de *PBX en la nube de Gtd* utilizan una red basada en Ethernet para comunicarse con nuestros sistemas. Esta es la misma tecnología que proporciona a las computadoras acceso a una red. Estos teléfonos también se alimentan a través de Ethernet, por lo que, si tienes un conmutador Ethernet compatible, no es necesario realizar conexiones de alimentación independientes para los teléfonos.

La mayoría de los modelos de teléfonos también pueden proporcionar acceso a red a las computadoras de los usuarios. Esto significa que solo se debe ejecutar una única conexión de red en cada escritorio.

Dado que tus llamadas telefónicas viajan a través de una red IP, la calidad de la red en tus oficinas es muy importante. Normalmente, nosotros o uno de nuestros socios suministraremos e instalaremos tu red, o verificaremos que tu red sea adecuada para VoIP en la nube de Gtd.

Sin embargo, es muy importante que solo conectes el tipo correcto de dispositivo de red a la conexión de red correcta. Si conectas el tipo incorrecto de equipo a tu red, puedes reducir la calidad de tus llamadas telefónicas o incluso hacer que tu sistema telefónico no funcione por completo. Cuando instalemos o verifiquemos tu red, te diremos qué conexiones se pueden usar para qué.

## A.8 Grupos de búsqueda de varias líneas (MLHG)

Un grupo de búsqueda de varias líneas permite el timbre secuencial de los teléfonos disponibles para su uso en aplicaciones como centros de llamadas. Un MLHG consta de una serie de líneas dentro del grupo empresarial, conocidas como miembros. Cuando una llamada ingresa al grupo de búsqueda, un algoritmo de búsqueda decidirá cuál teléfono sonará. Si este teléfono está ocupado o no se responde, el algoritmo de búsqueda pasará a otro teléfono.

- Los grupos de búsqueda tienen un número piloto, que es un número de directorio asociado con MLHG. Cuando se llama a este número piloto, los miembros del MLHG son alertados por turno.
- Alternativamente, un grupo de búsqueda puede configurarse para buscar si se llama a cualquier miembro del grupo de búsqueda directamente usando su número DID y no responde.

Hay varios algoritmos de distribución disponibles:

- Lineal: la búsqueda comienza en la primera línea configurada y recorre secuencialmente los miembros de la lista en el

## CONFIDENCIAL

orden en que fueron configurados.

- Circular: la búsqueda comienza en la línea que se ha llamado y luego continúa como en el caso lineal.
- Uniforme: la búsqueda comienza en la primera línea después de la línea que se llamó la última vez que se llamó a este MLHG.
- La mayor parte de la búsqueda inactiva comienza en la línea que ha estado inactiva durante el mayor período de tiempo. Después de esto, intenta la línea que ha estado inactiva el siguiente período más largo, etc.
- Hacer sonar a todos: todos los miembros libres de MLHG suenan simultáneamente hasta que un miembro conteste la llamada.

Los MLHG también se pueden configurar para habilitar la cola. Si está configurado, las llamadas que llegan a un MLHG cuyos miembros están ocupados se pondrán en cola. Estas llamadas en cola recibirán Música en espera si esta función está configurada. También puede ofrecer a las personas que llaman la opción de presionar 0 para salir de la cola y desviar la llamada al correo de voz o a otro número.

Si tienes una ACD integrada que le permite ver y descargar estadísticas de actividad en sus MLHG desde la página principal de MLHG y generar informes, la interfaz utilizará una terminología ligeramente diferente dentro de la IU de la ACD integrada.

- Una cola se refiere a un MLHG.
- Un agente se refiere a un miembro de un MLHG.

## A.9 Grupos de captura de llamadas

La captura de llamadas grupales permite a los usuarios capturar las llamadas que suenan en otros teléfonos (en un grupo de captura predefinido dentro del mismo grupo empresarial al contestar sus propios teléfonos y marcar un código de acceso). Ten en cuenta que, si dos o más teléfonos dentro del grupo de captura están sonando al mismo tiempo, el usuario no puede controlar qué llamada se captura.

Puedes tener varios grupos en tu negocio. Una línea puede estar en varios grupos de captura de llamadas. Si una llamada está sonando en líneas en ambos grupos simultáneamente y el usuario que está en ambos grupos contesta una llamada, entonces se contestará la llamada que empezó a sonar primero.

La captura de llamada dirigida es similar, pero permite al usuario capturar la llamada que suena en un teléfono específico dentro del grupo. Los usuarios toman sus propios teléfonos y marcan un código de acceso seguido del código de extensión de la línea que suena.

## **A.10 Códigos cortos**

Los códigos cortos son marcaciones rápidas que se definen en el ámbito de tu organización, por lo que todos en tu empresa pueden utilizar estas marcaciones rápidas.

## **A.11 Extensiones**

Las extensiones son los códigos que puedes marcar para comunicarse con otras personas de tu empresa.

## **A.12 Códigos de cuenta**

Códigos de cuenta:

- autorizar a los empleados a realizar llamadas telefónicas salientes
- asociar un número de referencia a las llamadas telefónicas salientes que realiza tu empresa

Una vez marcado un número que requiere un código de cuenta, escucharás un tono. Este es el mensaje para ingresar el código de cuenta. Una vez que el código de cuenta se haya introducido correctamente, se realizará la llamada.

Hay dos tipos de códigos de cuenta.

1. Códigos de cuenta validados. Cuando el usuario que realiza una llamada telefónica ingresa el código de cuenta, se verifica con una lista de códigos de cuenta válidos. Si el código de cuenta coincide con uno de la lista, la llamada continuará. Si el código de cuenta no coincide con ninguno de la lista, se reproduce un error.

Debes utilizar códigos de cuenta validados cuando quieras evitar que personal no autorizado realice llamadas salientes.

2. Códigos de cuenta no validados. Cuando el usuario que realiza una llamada telefónica ingresa el código de cuenta, este código de cuenta se marca con la llamada en nuestro sistema de facturación y la llamada continúa. No se comprueba la validez del código de cuenta.

Puedes utilizar Códigos de cuenta no validados cuando quieras registrar un código de cuenta en las llamadas salientes que realices. Si contrataste nuestros servicios, al momento de facturar, el código de cuenta para cada llamada se indicará en tu factura. Esto es útil, por ejemplo, si estás facturando a tus clientes todas sus llamadas telefónicas.

Puedes configurar cualquier tipo de código de cuenta para toda tu empresa o seleccionar entre validado y no validado para cada línea individualmente. Puedes permitir que tus usuarios administren tus códigos de cuenta.

## **A.13 Operador automático – Easy Attendant / Premium Attendant**

MetaSphere ofrece dos soluciones para la funcionalidad de operador automático. Easy Attendant ofrece un menú telefónico automatizado muy simple. Las personas que llaman a una empresa se dirigen a la TUI automatizada, que ofrece opciones clave para realizar transferencias a departamentos o personas específicas de la empresa, para transferirlas directamente a una cuenta de buzón de voz o para escuchar un anuncio grabado. Puedes elegir tener un solo menú que se reproduce cuando Easy Attendant está encendido o dos menús diferentes para el horario comercial y no comercial que se utilizan de acuerdo con un horario predefinido. Cuando Easy Attendant está desactivado, puedes desviar a las personas que llaman a otro número de teléfono o reproducir un mensaje para informar a la persona que llama que tu negocio está cerrado en este momento.

Premium Attendant, dirigido a suscriptores de pequeñas y medianas empresas, ofrece un mayor nivel de servicio en comparación con Easy Attendant. Además de todas las funciones que ofrece Easy Attendant, Premium Attendant permite múltiples menús con un control de programación más preciso. También incluye más opciones de manejo de llamadas, como Buzón de voz por nombre y Buzón de voz por extensión, así como un mayor control sobre las acciones que se toman al presionar una tecla determinada.

## **A.14 Música en espera**

El sistema Música en espera permite configurar la música y las grabaciones que se reproducirá a las personas que llaman cuando las pone en espera. Puedes utilizar las grabaciones que hemos puesto a disposición o cargar y hacer tus propias grabaciones.

Puedes acceder al sistema Música en espera ya sea usando CommPortal o usando tu teléfono. La interfaz de CommPortal es más potente y más fácil de usar, pero puedes usar la interfaz del teléfono para grabar tus propios anuncios y reproducirlos para las personas que llaman.

### **A.14.1 Derechos de autor de Música en espera**

Reproducir música para las personas que llaman en espera puede constituir una "interpretación pública" de la música y, por lo tanto, corres el riesgo de infringir los derechos de autor de los compositores o artistas. Por lo tanto, es posible que debas obtener las licencias adecuadas para reproducir cualquier material que planeas utilizar como Música en espera.

Puedes obtener estas licencias de licenciantes como Broadcast Music Inc (<http://www.bmi.com/>) y la Sociedad Estadounidense de Compositores, Autores y Editores (<http://www.ascap.com/>).

No aceptamos ninguna responsabilidad legal derivada de las infracciones de derechos de autor asociadas con el uso de Música en espera, excepto cuando utilices los Recursos de medios globales descritos en la Sección 14.1.3.