

# Manual de configuración: Funciones Avanzadas de Centralita Cloud

En este documento se describe cómo configurar funcionalidades avanzadas en la Centralita Cloud.

- CREACIÓN DE DDIs
- GRUPOS DE SALTO
- COLAS MENÚS (IVR)
- CONDICIONES DE TIEMPO
- FAX
- CÓDIGOS DE FUNCIONALIDAD
- BUZÓN DE VOZ

Para la realización de cambios es necesario acceder a través del panel web:

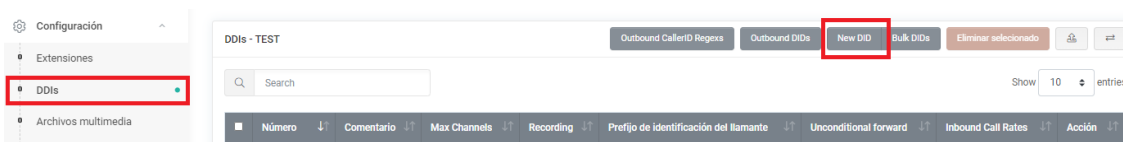
<https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Deberá disponer del usuario y password de administración proporcionado por Adamo Telecom.

## CREACIÓN DE DDIs

Pulsamos en el menú lateral izquierdo **Configuración DDIs**

Vamos al menú superior de la derecha **Nuevo DID**



Rellenamos el campo **Número**

Indicamos el **Destino** rellenando el campo destino (el destino puede ser una extensión, una cola, un menú, entre otros).

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página.

Número:

Comentario:

Max Channels:   Notify over limit

Use CNAM Service

Use as Emergency CallerID

Inbound Call Rate:

**Voice**

Unconditional Forward:

Siempre grabar:

Email recording to:

Prefix CallerID Num:

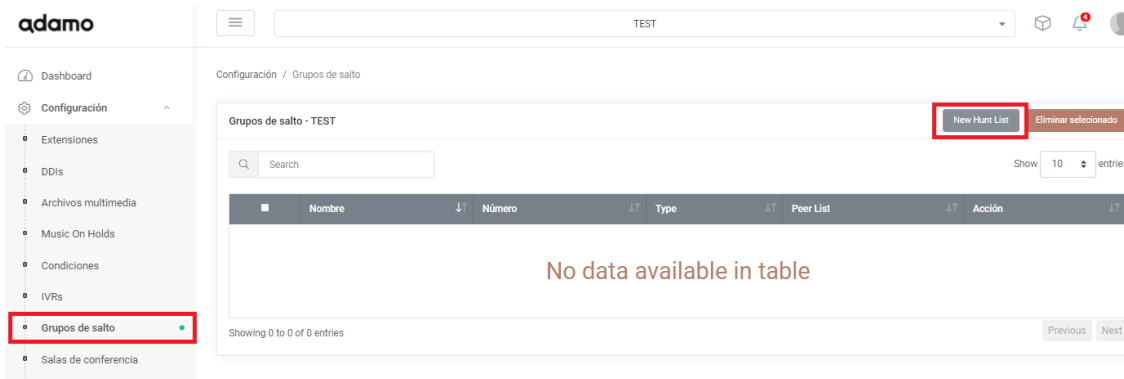
Prefix CallerID Name:

Destinación:

## CREACIÓN DE GRUPOS DE SALTO (HUNT LIST)

Un Hunt List o grupo de salto **nos permite definir un grupo de extensiones y números externos**, donde las llamadas entrantes vayan a todas las extensiones simultáneamente o vayan saltando de extensión a extensión con una secuencia determinada según como se configure.

Pulsamos en el menú lateral izquierdo **Configuración > Grupos de salto**  
Y pulsamos en el botón **New Hunt List** para crear un nuevo Grupo de salto.



**Nombre:** Nombre del grupo de salto.

**Número:** Número de extensión del grupo de salto.

**Type:**

- Ring All: Todas las extensiones y números externos suenan a la vez.
- Cycle: Las extensiones y números externos suenan en el orden especificado y una vez la lista termina, vuelve a empezar.
- Sequence: Las extensiones y números externos suenan en el orden especificado y una vez la lista termina, la llamada se desvía hacia el destino especificado en el campo "On timeout".

**Extensions:** Se define el listado de extensiones y números externos que pertenecen al grupo de salto.

Information

Nombre:

Número:

Type:

Extensiones:

Use fast dialing

Use Default Music On Hold instead of ringing

Skip if exten is in use

Skip if exten is offline

Permitir reedirección de extensiones

Habilitar función "Sígueme"

Una vez configurado el grupo de salto se pueden permitir o bloquear diferentes opciones utilizando los checklists. También existe la opción de configurar un mensaje de solicitud de respuesta para la extensión que descuelgue la llamada. Otra opción a tener en cuenta es el desborde de la llamada pasado un tiempo (Ring time) hacia un destino determinado (On timeout).

## CREACIÓN DE COLAS (QUEUE)

Las colas permiten **distribuir las llamadas entrantes** entre los diferentes agentes disponibles utilizando diferentes estrategias.

### GENERAL:

Pulsamos en el menú lateral izquierdo:

### Configuración

#### Colas

#### New Call Queue

The screenshot shows the 'Configuración / Colas' interface. On the left is a sidebar menu with 'Colas' highlighted. The main area shows a table with one entry:

Nombre	Número	Strategy	Siempre grabar	Acción
100	100	Ring All	no	[icon]

Buttons at the top include 'New Queue', 'External Agents', 'Queue rules', and 'Eliminar seleccionado'. The table shows 'Showing 1 to 1 of 1 entries'.

**Nombre:** Nombre de la cola.

**Número:** Número de la cola.

**Grabar siempre:** Todas las llamadas contestadas serán grabadas.

**Play to the caller:** Permite configurar el tono de llamada o música en espera para el llamante.

**Queue timeout:** Tiempo en el que la llamada estará en la cola sin ser atendida por ningún agente hasta que se desvíe a otro destino en el caso de haberlo configurado en parámetro On timeout.

**Max Queue Length:** Número máximo de llamadas en espera (0 para ilimitados).

**Weight:** Se define la prioridad de la cola. Si un agente se encuentra en dos colas, la llamada de la cola con más peso tendrá prioridad sobre las de menor peso.

**Auto fill:** Si lo habilitamos, la cola permitirá todas las llamadas al mismo tiempo hasta que no haya más agentes libres o se sobrepase el número máximo de llamadas en espera.

**On timeout:** Establecemos el destino pasado el tiempo configurado en Queue timeout.

**Queue Server:** Servidor en el que queramos configurar la cola en el caso de que haya más de uno.

Information

Show All

Nombre:

Número:

Siempre grabar:  ▼

Play to the caller:  ▼

Queue timeout:

Service level:

Max Queue Length:

Weight:

autollenado:  ▼

Queue rule:  ▼

## AGENTES:

En este apartado se **configuran los agentes que forman parte de la cola y la estrategia de llamada**. Los tipos de estrategia pueden ser:

### Estrategia:

- **Ring all:** Suenan todos los agentes a la vez.
- **Round Robin:** Suenan uno después de otro en el orden establecido.
- **Random:** Suenan aleatoriamente
- **Least Recent:** Suena el agente menos reciente en descolgar una llamada.
- **Fewest Calls:** Suena el agente con menos llamadas.

**Una vez definida la estrategia de llamada** hay que declarar los agentes y especificar las acciones a realizar en el caso de que los agentes no estén disponibles. También podemos configurar una locución para los agentes al descolgar (Agent Announce).

Agentes

Strategy: Ring All

Agentes: Please select agents belonging to the queue

Ring when in use/offline: No

Available Agent ringing: Multiple times

Report caller's hold time: No

Tiempo de espera Agente: 30

Baja temporal de tiempo: 0

Wait time for retry: 1

Penalty members limit: 0

Auto pause: No

Timeout restart: No

## LOCUCIÓN (PERIODIC ANNOUNCE)

Aquí **se puede definir una locución para el llamante cuando una llamada esté en la cola** pero no sea atendida por ningún agente. También podemos especificar la frecuencia de dicha locución.

Periodic Announce

Frecuencia de anuncio: 10 From the start of the announcement

Periodic Announce: Mensaje por defecto

## COLA DE DEVOLVER LLAMADA (QUEUE CALL BACK)

### Queue Exit Key

Podemos configurar una tecla (Queue Exit Key) en la que **cuando el llamante pulse esta tecla, la llamada se desviará al destino configurado** (On Exit Key).

### Queue Call Back

Podemos configurar la **función de devolver la llamada en caso de que no sea atendida**. Si una llamada se cuelga y no ha sido atendida por ningún agente, la centralita llamará al usuario llamante y ejecutará la acción

configurada (On Queue Call Back). También podemos definir el ID de la llamada de la centralita así como los intentos. Hay que marcar los checklists para activar esta función.

Queue exit key

Queue Exit Key:

Call Back service

Call back enabled

Devolver la llamada, cuando los agentes esten disponibles

On Queue Call Back:

Número de identificación de llamada:

Nombre del identificador de llamadas:

intentos maximos de rellamadas:

Call back hours restriction:

## ANUNCIAR POSICIÓN DE LLAMADA (POSITION/TIME ANNOUNCE)

---

En esta sección se pueden configurar locuciones para **anunciar al llamante la posición de la cola en la que se encuentra.**

Position/Time Announce

Frecuencia de anuncio:

Tiempo de espera de anuncio:

Posición de anuncio:

Mensaje "Eres el siguiente":

Mensaje "Hay":

Mensaje "Llamadas en espera":

Mensaje "Gracias":

"The current est. holdtime is" message:

## AÑADIR MENÚ (IVR)

---

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración

#### IVRs

#### New IVR

Rellenamos el campo **Nombre**

Seleccionamos un **mensaje de bienvenida**

Seleccionamos la opción a seleccionar e **indicamos la función que debe hacer.**

**On wrong keypress:** indicamos qué hacer cuando no se presiona nada

**On timeout:** indicamos qué hacer cuando el tiempo se acaba.

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página.



The screenshot shows the 'Define IVR - TEST' configuration interface. On the left, a sidebar menu lists various configuration options, with 'IVRs' highlighted in red. The main content area is titled 'Define IVR - TEST' and contains an 'Information' section. This section includes several input fields and checkboxes: 'Nombre' (text input), 'Welcome Message' (dropdown menu with 'Media files to play' selected), 'Menu selection timeout' (text input with '10'), and several checkboxes for options like 'Loop on timeout', 'Loop on wrong key press', 'Play message only once on loops', 'Permitir marcar a extensiones', 'Allow Custom Codes', and 'Permitir opciones de códigos de marcado'. At the bottom, there is a 'Pressing 1:' dropdown menu with 'Acción a realizar' selected. In the top right corner, there is a 'More' button with a 'New IVR' button inside it, both highlighted with red boxes.

Si marcamos la opción “Permitir llamar a extensiones” nos permitirá que durante el tiempo marcado por el timeout, podamos marcar la extensión con la que queremos hablar y que nuestra llamada sea redirigida a esa extensión directamente.

## AÑADIR CONDICIONES DE TIEMPO

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
**Configuración**

**Condiciones**  
**New Condition**

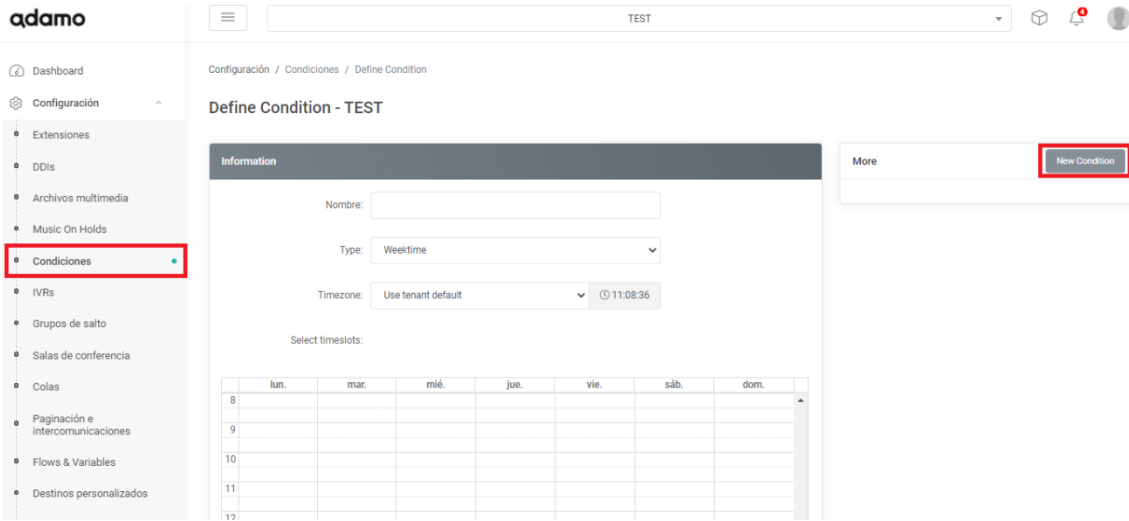
Rellenamos el campo **Nombre**

Type: Seleccionamos un **tipo de condición y sus intervalos de tiempo.**

Destination when matches: Indicamos qué función tiene que hacer cuando **la condición se cumpla.**

Destination when NOT matches: Indicamos qué función tiene que hacer cuando **la condición NO se cumpla.**

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página.



## AÑADIR UN FAX

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración

### DDIs

Seleccionamos el número que deseamos añadir el Fax.

En la parte inferior, cambiaremos los siguientes campos:

### Recibir Fax

### Protocolo de Fax

### Destinos Email

### Fax recibido tienda

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página.

Fax

Receive Fax:

Fax Station ID:

Fax Header:

Fax Protocol:

Email destinations:

Store fax received:

## CÓDIGOS DE FUNCIONALIDAD

---

Los códigos de funcionalidad **son prefijos que al marcarlos se ejecutan funciones en la centralita**. Hay que saber que hay ciertas funciones que se pueden activar tanto por códigos de funcionalidad como desde el propio teléfono. Un ejemplo sería la activación de los desvíos.

En este apartado vamos a **describir los códigos de funcionalidad que Adamo preconfigura en la centralita**. También veremos cómo modificar, añadir o borrar estos códigos en función de las necesidades.

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración

#### Códigos de funcionalidad

Veremos un **listado** de todos los códigos configurados\*

Si queremos añadir más **códigos de funcionalidad**:

Pulsamos arriba a la derecha en Nuevo código de funcionalidad

**Code**: especificaremos el prefijo.

**Comment**: ponemos el comentario

**Destination**: seleccionamos la función para este prefijo.

Guardamos los cambios y ya disponemos de un nuevo Código de funcionalidad.

**\*60**: Acceso al buzón de voz de la extensión desde donde se marca el prefijo. Previamente hay que crear el buzón de voz para esta extensión.

**\*75**: [NUM]: Activación de un desvío sin condición. Todas las llamadas se desviarán al destino marcado en [NUM]. Por ejemplo:

\*75900828800

**\*76**: Desactivación del desvío sin condición.

**\*77** [NUM]: Activación de un desvío cuando la extensión no conteste, esté ocupada o fuera de servicio al destino marcado en [NUM]. Por ejemplo: \*77900828800

**\*78**: Desactivación del desvío cuando la extensión no conteste, esté ocupada o fuera de servicio.

**\*80**: Captura de llamadas del mismo grupo de captura.

**Códigos de funcionalidad - TEST**

Nuevo código de funcionalidad | Eliminar seleccionado

Search

Show 10 entries

Código	Comentario	Acción
*999	Play some music	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Some features code are hard coded and cannot be changed  
 #0 - Stop recording while on call  
 #1 - Start recording while on call  
 ## - Server assisted blind Transfer  
 #\* - Server assisted attended Transfer

## BUZÓN DE VOZ

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración

### Buzones de voz

Veremos un listado de los buzones de voz configurados. Para crear uno nuevo, pulsamos en

### Nuevo buzón de voz arriba a la derecha.

Rellenamos el campo **Mailbox coincidiendo con la Extensión** y el campo **PIN con la contraseña** para posteriormente acceder al buzón de voz desde el teléfono.

Extensiones

DDIs

Archivos multimedia

Music On Holds

Condiciones

IVRs

Grupos de salto

Salas de conferencia

Colas

Paginación e intercomunicaciones

Flows & Variables

Destinos personalizados

DISAs

Códigos de funcionalidad

Números cortos

Lista negra de ID de llamada

**Information**

Mailbox:

PIN:

Nombre:

Email:

Timezone: Use tenant default

Pager:

Envelope playback: Si

Say Caller ID: No

Attach message: Si

Store transcript: No

More

Nuevo buzón de voz

Para subir una **locución personalizada**, seleccionar el apartado **Greetings**, en el campo **Unavailable**, **Seleccionar archivo**. Una vez rellenados todos los campos ya podemos **guardar**.

Greetings

Unavailable:	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> N..o	<input checked="" type="checkbox"/> Auto Convertir a PCM 16 bit mono 8khz
Ocupado:	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> N..o	<input checked="" type="checkbox"/> Auto Convertir a PCM 16 bit mono 8khz
Greeting:	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> N..o	<input checked="" type="checkbox"/> Auto Convertir a PCM 16 bit mono 8khz
Temporary:	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> N..o	<input checked="" type="checkbox"/> Auto Convertir a PCM 16 bit mono 8khz

Guardar
Eliminar
Atrás

Una vez configurado el buzón de voz, **podemos acceder al panel de administración y escuchar los mensajes** desde el propio teléfono. Para ello marcamos **\*60 o el código de funcionalidad configurado** para tal efecto. Marcamos la contraseña previamente configurada y una locución nos guiará en el proceso de configuración y/o escucha de los mensajes. Desde aquí también podemos grabar una locución personalizada.

Para activar el buzón de voz en una determinada extensión, nos dirigimos a

## Configuración

### Extensiones

y seleccionamos la extensión.

Bajamos hasta **Destinos adicionales** y seleccionamos el tipo de desvío según las necesidades.

En el **desplegable** seleccionamos la opción de Voicemail Same Number para dirigirlo al buzón de voz.

Destinos adicionales - Activo si está marcado

<input type="checkbox"/> Unconditional:	<input type="text" value="Acción a realizar"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> On No Answer:	<input type="text" value="Acción a realizar"/>	
	<input type="text" value="Voicemail Same Number"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> On Extension Busy:	<input type="text" value="Acción a realizar"/>	
	<input type="text" value="Voicemail Same Number"/>	
<input type="checkbox"/> On Extension Offline:	<input type="text" value="Acción a realizar"/>	
<input type="checkbox"/> On Condition:	<input type="text" value="Choose condition to check"/>	
	<input type="text" value="Acción a realizar"/>	
Missed call notification to:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Ignore on internals

Si hemos configurado el buzón cuando la extensión no conteste [On no answer], hay que especificar el tiempo de espera en segundos hasta que salta el buzón rellenando **Inbound Dial Timeout**

Inbound Dial Timeout:  