

# Manual de configuración: CPBX Centralita virtual

En este documento explicaremos paso a paso cómo configurar cada una de las opciones disponibles en este servicio, tanto las más básicas como las más avanzadas.

Lo primero que debemos saber es que para realizar cualquier cambio en la configuración hay que acceder al panel de control web de la CPBX. <https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Necesitaremos un usuario y una contraseña proporcionada por Adamo para autenticarnos con nuestro perfil de administrador de CPBX.

ÍNDICE DE CONTENIDO:

**CONFIGURACIONES BÁSICAS**

<b>1.1 CONFIGURACIÓN DE EXTENSIONES.</b>	3
1.1.1 CONFIGURACIÓN RÁPIDA NUEVA EXTENSIÓN	3
1.1.2 CONFIGURACIÓN AVANZADA NUEVA EXTENSIÓN	5
<b>1.2 CONFIGURACIÓN DE BLOQUEO DE LLAMADAS.</b>	10
1.2.1 CONFIGURACIÓN BLOQUEO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES	10
1.2.2 CONFIGURACIÓN BLOQUEO DE LAS LLAMADAS SALIENTES	12
<b>1.3 CONFIGURACIÓN DE GRABACIONES EN CPBX.</b>	17
1.3.1 CONFIGURACIÓN DESDE LAS EXTENSIONES DE LA CENTRALITA.	17
1.3.2 CONFIGURACIÓN DESDE LOS DDIS DE LA CENTRALITA	19
1.3.3 CONFIGURACIÓN DESDE LAS COLAS DE LA CENTRALITA	20
1.3.4 REPRODUCCIÓN O DESCARGA GRABACIONES	

**CONFIGURACIONES AVANZADAS.**

<b>2.1 CREACIÓN DE DDIS</b>	23
<b>2.2 CREACIÓN DE GRUPOS DE SALTO (HUNT LIST)</b>	24
<b>2.3 CREACIÓN DE COLAS (QUEUE)</b>	25
2.3.1 GENERAL	26
2.3.2 AGENTES	27
2.3.3 PERIODIC ANNOUNCE	28
2.3.4 QUEUE CALL BACK	28
2.3.5 POSITION/TIME ANNOUNCE	29
<b>2.4 AÑADIR MENÚ (IVR)</b>	30
<b>2.5 AÑADIR CONDICIONES DE TIEMPO</b>	30
<b>2.6 AÑADIR UN FAX</b>	31
<b>2.7 CÓDIGOS DE FUNCIONALIDAD</b>	32
<b>2.8 BUZÓN DE VOZ</b>	33
<b>2.9 DESVÍO A MÓVIL</b>	35

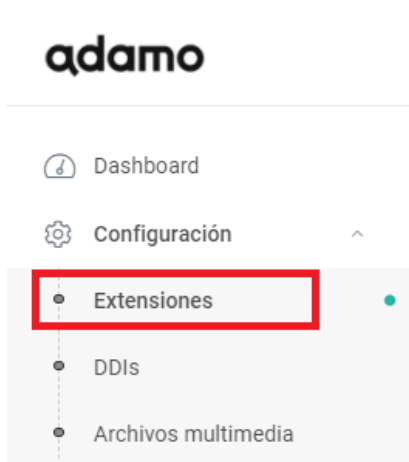
## CONFIGURACIONES BÁSICAS.

### 1.1 CONFIGURACIÓN DE EXTENSIONES.

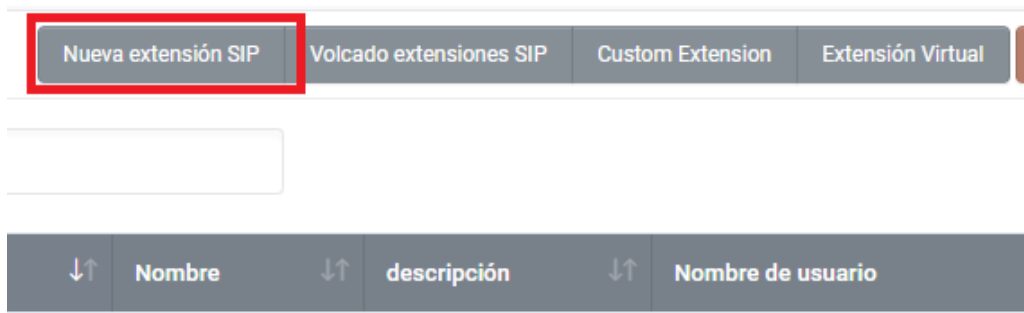
En este apartado se definen los pasos a seguir para configurar extensiones, tanto de una forma rápida y sencilla como con funcionalidades un poco más avanzadas.

#### 1.1.1 CONFIGURACIÓN RÁPIDA NUEVA EXTENSIÓN

Accedemos al menú lateral izquierdo a: Configuración > Extensiones



Accedemos al menú lateral izquierdo a: **Nueva Extensión SIP**



Rellenamos los campos **[Número]** y **[Nombre]**.

Copiamos el campo **[Nombre de usuario]** y **[Contraseña]** para posteriormente asociar esta extensión a un teléfono.

Número:

Nombre:   Trunk

descripción:

Nombre de usuario:

Contraseña:

En el caso de que la extensión esté detrás de un NAT, hay que especificarlo en el campo [NAT] con la opción **[force\_rport,comedia]**

NAT Control

NAT:  ▼

Seleccionamos el DID externo con el que queremos identificarnos hacia la red pública en el campo **[Número CID Externo]**. Solo es posible seleccionar entre los ddis que tenemos contratados.

NAT Control

NAT:  ▼




Guardamos los cambios con el botón **[Guardar]** al final de la página y ya podríamos asociar cualquier teléfono SIP con la extensión creada.

## 1.1.2 CONFIGURACIÓN AVANZADA NUEVA EXTENSIÓN









En este punto se describe cómo configurar **una nueva extensión en la CloudPBX con todas sus funcionalidades**.

La lista de extensiones definidas se muestra en el **menú Configuration/Extensions**. Una vez dentro veremos un listado de las extensiones junto con el identificador de llamadas, nombre de usuario y la contraseña asociada. **Puede crear una o varias nuevas extensiones utilizando los botones de la parte superior derecha**.

Extensiones - TEST

Nueva extensión SIP   Volcado extensiones SIP   Custom Extension   Extensión Virtual   Change to chan\_sip   Change to PJSIP         

Search Show 10 entries

<input type="checkbox"/>	Número ↓↑	Nombre ↓↑	descripción ↓↑	Nombre de usuario ↓↑	Contraseña ↓↑	Acción ↓↑
<input type="checkbox"/>	1000	Adamo 1000		1000-adamotest	vTpEJhFJbTcMREen	 
<input type="checkbox"/>	1001	Adamo 1001		1001-adamotest	q2Q4pKMDjsAwVwxX	 
<input type="checkbox"/>	1002	Adamo 1002		1002-adamotest	q2Vxu3LY9B9r2bbL	 
<input type="checkbox"/>	1022	1022 Desvío				

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

La definición de una extensión se compone de múltiples secciones. La más importante es la general, donde se puede definir el **número interno de la extensión, el nombre, la contraseña**, así como otros parámetros importantes para definir las diferentes funcionalidades.

### GENERAL

**Número:** Número de extensión.

**Nombre:** Nombre que se utilizará como identificador de llamada.

**Nombre de usuario:** Se genera de forma automática con el número de extensión y el código de cliente. Será el valor que después habrá que configurar en el teléfono junto con el password para registrar un terminal con la extensión.

**Contraseña:** Se genera de forma automática o puede ser modificado. También hay que configurarlo en el terminal para el registro.

**Codecs:** Para permitir diferentes códecs según el tipo de terminal.

**Modo DTMF:** El modo DTMF se puede seleccionar entre auto, info, inband y RFC 2833. Por favor, consulte la configuración del teléfono para elegir el ajuste DTMF correcto. El formato más popular es el RFC 2833.

**Progress inband:** Fuerza el sistema para generar tonos de timbrado.

Número:

Nombre:   Trunk

descripción:

Nombre de usuario:

Contraseña:

Codecs: 

- G.711 A-law
- G.711 u-law
- GSM

DTMF Mode:

Progress inband:

**Llamada de grupo/Pickup Groups:** Se definen los grupos para poder capturar las llamadas entre extensiones utilizando los códigos definidos en el apartado Feature Codes. Tienen que coincidir tanto el Call Group como el Pickup Groups.

**Voicemail MWI:** Permite asignar un indicador de mensajes para el buzón de voz.

**Límite de llamada:** Configura el número máximo de canales permitidos. Al configurarlo en 1, normalmente no permite la transferencia de llamadas.

**Do not Disturb (DND):** Habilitamos la funcionalidad de No molestar desde la centralita. Funciona independientemente del No molestar del teléfono.

**Inbound Dial Timeout:** Establece el tiempo en segundos que una llamada entrante sin contestar se desvía hacia un destino configurado en el apartado "Additional

Destinations/ On No Answer".

llamada de grupo:

Pickup Groups:

Voicemail MWI:

Límite de llamada:

Do Not Disturb (DND)

Inbound Dial Timeout:

## NAT Control

La configuración avanzada del control de NAT es importante cuando el teléfono se encuentra detrás de un NAT. En la mayoría de casos se utiliza el parámetro **force\_rport,comedia**. En el caso de no utilizar NAT, establecer en No.

**NAT Control**

NAT:

Qualify:

Qualify Frequency:

Keep Alive:

RTP Keep Alive:

## Grabación de llamadas

**Siempre grabar** establece las opciones de grabación de las llamadas. Si seleccionamos **“Yes”**, todas las llamadas serán grabadas. Si seleccionamos **“Yes, but allows stopping”** o **“No, but allows starting”**, entonces podemos habilitar o deshabilitar desde el teléfono mediante código.

**Outbound Recording**

Siempre grabar:

Email recording to:

## Seguridad

En este apartado se definen las políticas de seguridad de cada extensión. Normalmente se configurará todo por defecto y se modificará el parámetro **Outbound destinations** para configurar los permisos de llamada de cada extensión.

Abuse Detection:

Aplicar límites de coste de llamada:

Alerta por e-mail:

Outbound Destinations:

Max outbound call duration:

Override Tenant IP Restrictions

Restricted to IP Addresses <sup>?</sup>:

## Panel de Usuario Web

Habilitando este parámetro permitimos el acceso web con el Username de la extensión y el Password aquí definido. Se asigna un perfil según los permisos que queramos que tenga dicho usuario. Estos perfiles se definen por el Administrador.

**Web User Panel and Switchboard**

Permitir panel web de usuario

Allow Web Phone Usage

Web User:

Contraseña:    LDAP

Email:

User Profile:

## Llamadas salientes

En esta sección se define la configuración de las llamadas salientes fuera de la centralita como el bloqueo o la modificación del identificador de llamada entre otros. Por defecto no se modificará.



Llamadas salientes

Bloquear el Caller ID Externo

Número CID Externo: 34854992420 - TEST

External CID Name:   Auto

Emergency CID Number:   Ignore empty

Código de AREA:   Use default

Area Code Regex:   Use default

Routing Profile: Tenant default  Apply always

SMS Routing Profile: Tenant default

Tasa de llamada: Tenant default

### Find me/Follow me Configuration

Nos permite **configurar un desvío simple cuando la extensión está ocupada o no contesta**. Tiene prioridad sobre Additional Destinations. Si queremos habilitar desvíos con **funcionalidades más avanzadas** podemos configurarlo en el apartado **Additional Destinations**.

Find me/Follow me Configuration

FMFM Number:   Activo si está marcado

FMFM Dial Method: Normal  Request confirmation

FMFM Caller ID: Use Original

FMFM Caller ID Num Prefix:

FMFM Caller ID Name Prefix:

FMFM Dial Timeout: 30

### Destinos Adicionales

En este apartado se pueden configurar diferentes desvíos de una extensión según la condición.

- **Sin condición:** Sin condición alguna la llamada siempre se desviará al destino establecido, ya sea una cola, un buzón de voz, otra extensión, etc.
- **Sin respuesta:** Cuando no contesta la llamada se desviará al destino establecido.

- **En extensión ocupada:** Cuando esté ocupada la llamada se desviará al destino establecido.
- **Extensión fuera de servicio:** Cuando la extensión esté fuera de servicio la llamada se desviará al destino establecido.

Destinos adicionales - Activo si está marcado

Unconditional:

On No Answer:   
Voicemail Same Number 🗑️

On Extension Busy:   
Voicemail Same Number 🗑️

On Extension Offline:   
Voicemail Same Number 🗑️

On Condition:

Missed call notification to:   Ignore on internals

## 1.2 CONFIGURACIÓN DE BLOQUEO DE LLAMADAS.

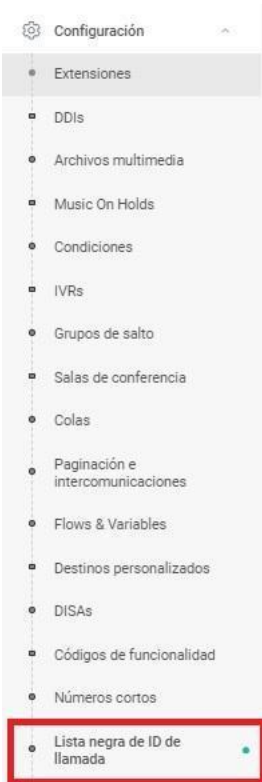
En este apartado se describen los pasos a seguir para bloquear las llamadas entrantes y las llamadas salientes.

### 1.2.1 CONFIGURACIÓN BLOQUEO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES

Con este procedimiento se bloquearán todas las llamadas entrantes desde un determinado número.

En primer lugar nos vamos a la página web de nuestra centralita: <https://panel-cloudpbx.adamo.es> y nos registramos con nuestras credenciales.

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Configuración =>Lista negra de ID de llamada



Para añadir una nueva regla, en la parte inferior de configuración/lista negra de ID de llamada aparece el **símbolo +**, apretamos sobre él.

Configuración / Lista negra de ID...

Lista negra de ID de llamada - TEST CSV Export

Caller ID ↕	Inserted	Reason
Sin registros que mostrar		

+

✎
🗑️
🔍
🔄

Sin registros que mostrar

Se nos abre una ventana, en ella deberemos rellenar el campo **'Caller ID' con el DDI** (núm. de teléfono) del cual queremos bloquear la llamada, el campo 'Reason' lo dejamos en blanco.

**Agregar registro** ✕

Caller ID

Reason

---

Guardar 
Cancelar

Para que los cambios queden aplicados, le damos a **Guardar**

**Para eliminar el bloqueo de la llamada de un número, en la lista negra,** seleccionamos la regla que queramos eliminar.

Configuración / Lista negra de ID...

Lista negra de ID de llamada - TEST CSV Export

Caller ID ↕	Inserted	Reason
666888777	2021-03-10 14:44:15	

+

Mostrando 1 - 1 de 1

En la parte inferior de la lista, encontraremos el **icono de una papelera**, le damos y la regla se eliminará

## 1.2.2 CONFIGURACIÓN BLOQUEO DE LAS LLAMADAS SALIENTES

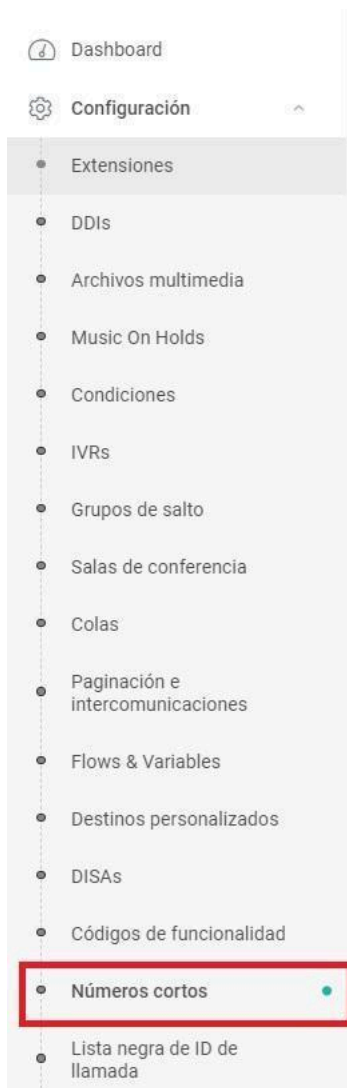
Para bloquear las llamadas salientes, tenemos dos opciones:

- Bloquear la llamada en general (desde todas las extensiones)
- Bloquear la llamada por cada extensión.

### 1.2.2.1 BLOQUEO DE LLAMADAS SALIENTES EN GENERAL

Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud: <https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Configuración =>Números Cortos



Para añadir una nueva regla, en la parte inferior de configuración/números cortos aparece el **símbolo +**, apretamos sobre él.

Configuración / Números cortos

Números cortos - TEST CSV Load

<input type="checkbox"/>	Short Number ↕	Full Number	Comentario
Sin registros que mostrar			

+

✎

🗑

🔍

↻

Sin registros que mostrar

Se nos abre una ventana, en ella rellenamos el campo **'Short Number' con el DDI** (núm. de teléfono) del cual queremos bloquear la llamada, el campo 'Full Number' lo dejamos en blanco y el campo 'Comment' podemos dejarlo en blanco o añadir una descripción.

**Agregar registro** ✕

Short Number

Full Number

Comentario

Guardar

Cancelar ✕

Para que los cambios queden aplicados, le damos a **Guardar**.

**Para eliminar el bloqueo de la llamada de un número, en la lista de números cortos,** seleccionamos la regla que queremos eliminar.

Configuración / Números cortos

Números cortos - TEST				CSV Load
<input type="checkbox"/>	Short Number ↕	Full Number	Comentario	
<input type="checkbox"/>	999888777			

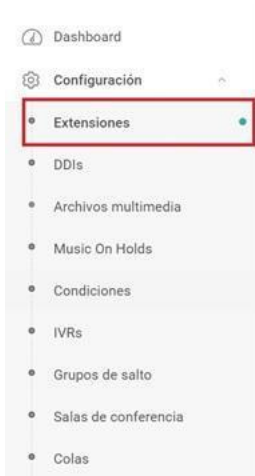
Mostrando 1 - 1 de 1

En la parte inferior de la lista, encontraremos el **icono de una papelera**, le damos y la regla se eliminará.

### 1.2.2.2 BLOQUEO DE LLAMADAS SALIENTES POR EXTENSIÓN

Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud: <https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Configuración =>Extensiones



Nos aparecerán todas las extensiones que tenemos.

Configuración / Extensiones

The screenshot shows the 'Extensiones' configuration page. At the top, there are several buttons: 'Nueva extensión SIP', 'Volcado extensiones SIP', 'Custom Extension', 'Extensión Virtual', 'Change to chan\_sip', 'Change to PJSIP', and a trash icon. Below these buttons is a search bar and a 'Show 10 entries' dropdown. The main content is a table with the following data:

	Número	Nombre	descripción	Nombre de usuario	Contraseña	Acción
<input type="checkbox"/>	1000	Adamo 1000		1000-adamotest	vTpEJhFjBtcMREen	
<input type="checkbox"/>	1001	Adamo 1001		1001-adamotest	q2Q4pKMDjsAwVwxX	
<input type="checkbox"/>	1002	Adamo 1002		1002-adamotest	q2Vxu3LY9B9r2bbL	
<input type="checkbox"/>	1022	1022 Desvío				

At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 4 of 4 entries' and there are 'Previous', '1', and 'Next' navigation buttons.

**Seleccionamos la extensión** a la que deseamos bloquear un número saliente, se abrirá la configuración de esa extensión, bajamos hasta el apartado **'Seguridad'**.



The screenshot shows the 'Security' configuration page. The 'Outbound Destinations' dropdown menu is currently set to 'Todo permitido'.

En la opción **'Outbound Destinations'**. Podemos introducir 4 rangos diferentes.

- Todo permitido: esa extensión podrá realizar llamadas a cualquier DDI.
- Todo prohibido: esa extensión no podrá realizar llamadas a ningún DDI.
- Permitido si coincide: esa extensión sólo podrá realizar llamadas al DDI que indiquemos.
- Prohibido si coincide: esa extensión sólo podrá realizar llamadas a los DDI que no esté indicado.

Seleccionamos **'Prohibido si coincide'**. En el recuadro **introducimos el número que deseamos bloquear**.

Outbound Destinations: Prohibited if match regex

Para que los cambios queden aplicados, le damos a **Guardar**.

### 1.3 CONFIGURACIÓN DE GRABACIONES EN CPBX.

En este apartado se describen los pasos a seguir para configurar las grabaciones de las llamadas entrantes y salientes.

La configuración se puede **realizar de tres formas**:

- **Desde las extensiones de la centralita.**
- **Desde los DDIs de la centralita.**
- **Desde las colas de la centralita.**

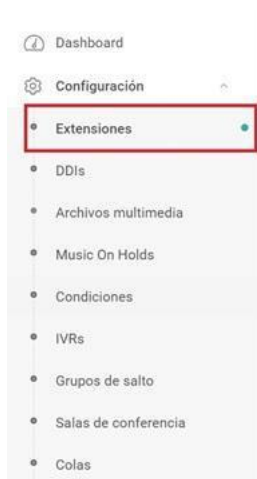
Se explican las tres formas de configuración, las grabaciones de las llamadas y también se explica la reproducción o la descarga de las grabaciones.

#### 1.3.1 CONFIGURACIÓN DESDE LAS EXTENSIONES DE LA CENTRALITA.

En las grabaciones de extensiones **sólo se graban las llamadas salientes**, es decir, sólo se graban las llamadas que se hacen desde esa extensión.

Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud: <https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Configuración =>Extensiones



Nos aparecerán todas las extensiones que tenemos.

Configuración / Extensiones

**Extensiones**

- TEST

Nueva extensión SIP

Volcado extensiones SIP

Custom Extension

Extensión Virtual

Change to chan\_sip

Change to PJSIP

🗑️

↔️

👤

Show 10 entries

☐	Número ↓↑	Nombre ↓↑	descripción ↓↑	Nombre de usuario ↓↑	Contraseña ↓↑	Acción ↓↑
☐	📞 1000	Adamo 1000	📞	1000-adamotest	vTpEJhFjBtcMREen	🗑️ ⚙️
☐	📞 1001	Adamo 1001		1001-adamotest	q2Q4pKMDjsAwVwxX	🗑️ ⚙️
☐	📞 1002	Adamo 1002		1002-adamotest	q2Vxu3LY9B9r2bbL	🗑️ ⚙️
☐	📞 1022	1022 Desvío	📞			🗑️ ⚙️

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

Entramos en la configuración de la extensión y buscamos los ajustes de **Outbound Recording**.

**Outbound Recording**

Siempre grabar: Si ▼

Email recording to:

En la opción **Siempre grabar le indicamos que sí**. (Tenemos la posibilidad de añadir una dirección de correo electrónico para que las grabaciones se envíen directamente, en el caso que no deseemos esa opción las grabaciones igualmente se guardarán en la base de datos).

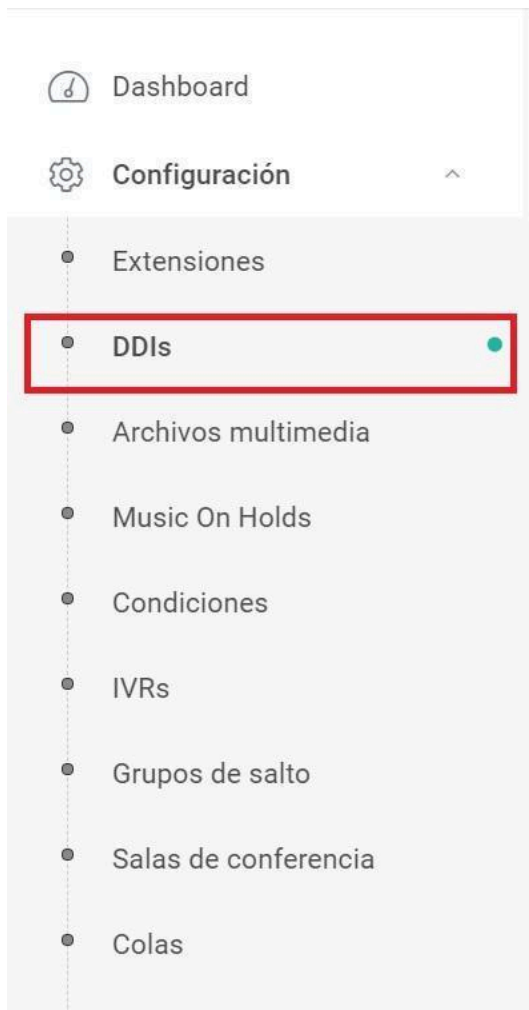
Para finalizar, **guardamos los cambios realizados**.

### 1.3.2. CONFIGURACIÓN DESDE LOS DDIS DE LA CENTRALITA

En las grabaciones desde los DDI's sólo se graban las llamadas entrantes, es decir, solo se graban las llamadas que se reciben en ese DDI (número entrante)

Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:  
<https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Configuración =>DDIs



Nos aparecerán todos los DDIs que tenemos.

Configuración / DDIs

DDIs - TEST Outbound CallerID Regexs Outbound DDIs New DID Bulk DDIs Eliminar seleccionado

Search Show 10 entries

	Número ↓↑	Comentario ↓↑	Max Channels ↓↑	Recording ↓↑	Prefijo de identificación del llamante ↓↑	Unconditional forward ↓↑	Inbound Call Rates ↓↑	Acción ↓↑
<input type="checkbox"/>	34854992420	TEST	Unlimited	no				

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

Entramos en la configuración de los DDIs y buscamos los ajustes de **Voice**.

Voice

Acción a realizar

Unconditional Forward:

Siempre grabar: Si

Email recording to:

Prefix CallerID Num:

Prefix CallerID Name:

Destinacion: Please select DID destination  
marcer 1000 - Adamo 1000

En la opción **Siempre grabar** le indicamos que sí. (Tenemos la posibilidad de añadir una dirección de correo electrónico para que las grabaciones se envíen directamente, en el caso que no deseemos esa opción las grabaciones igualmente se guardarán en la base de datos).

Para finalizar, **guardamos los cambios realizados.**

### 1.3.3 CONFIGURACIÓN DESDE LAS COLAS DE LA CENTRALITA

En las grabaciones **desde las colas sólo se graban las llamadas entrantes**, es decir, solo se graban las llamadas que se reciben en las colas.

Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:  
<https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Configuración =>Colas

Nos aparecerán todas las colas que tenemos.

Configuración / Colas

**Colas - TEST** New Queue External Agents Queue rules Eliminar seleccionado

Search Show 10 entries

	Nombre	Número	Strategy	Siempre grabar	Acción
<input type="checkbox"/>	100	100	Ring All	no	

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

Entramos en la configuración de las colas y buscamos los ajustes Defina Cola de Llamada => Information

Configuración / Colas / defina cola de lla...

## defina cola de llamada - TEST

Information Show All

Nombre:

Número:

Siempre grabar:

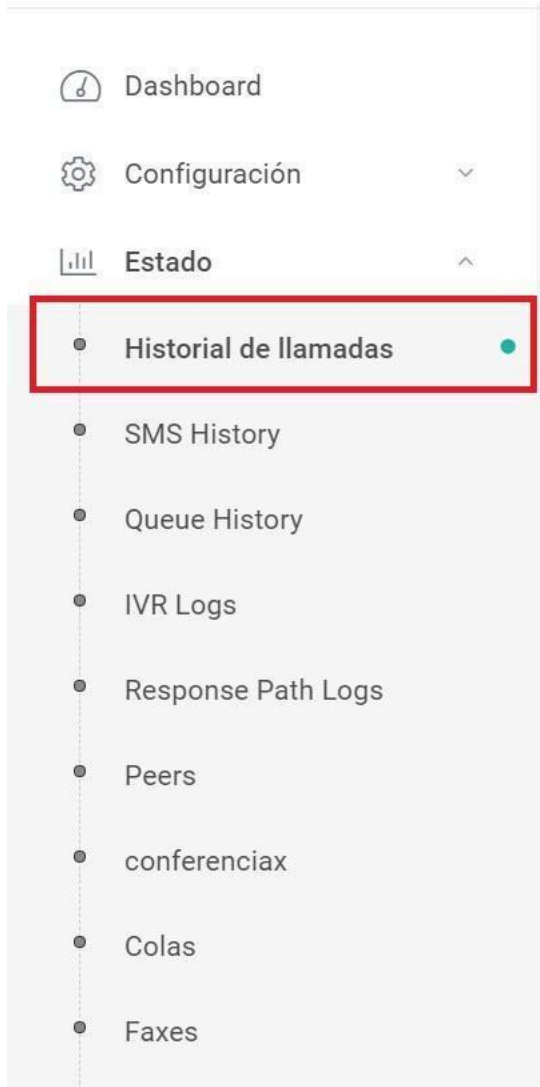
En la opción Siempre grabar y le indicamos que sí.  
Para finalizar, guardamos los cambios realizados.

### 1.3.4 REPRODUCCIÓN O DESCARGA GRABACIONES

Las grabaciones **se guardan en la base de datos de la Centralita**, para reproducirlas o descargarlas debemos de seguir unos sencillos pasos.

Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:  
<https://panel-cloudpbx.adamo.es>

Pulsamos en el menú lateral izquierdo  
Estado =>Historial de llamadas.




Nos aparecerán todas las llamadas.

A screenshot of a 'Call History' table. The table has columns: ID, From, To, Call Type, Status, Duration, and Date. It contains multiple rows of call records.

ID	From	To	Call Type	Status	Duration	Date
1	...	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...



Para entrar en la grabación de la llamada buscamos la llamada en la lista y apretamos sobre el icono del altavoz,  se nos abrirá el reproductor de la cloud.

Desde el reproductor de la cloud podemos reproducirlas o descargarlas.

(Algunos navegadores no son compatibles con la reproducción, si no es posible la reproducción, probar con otro navegador o descargarla).

**Nota: Para grabar las llamadas es necesario que el cliente acepte y fi me un documento proporcionado por Adamo Telecom para cumplir con la LOPD. Éste debe ser solicitado al departamento de soporte o a través de su comercial.**

## CONFIGURACIONES AVANZADAS

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

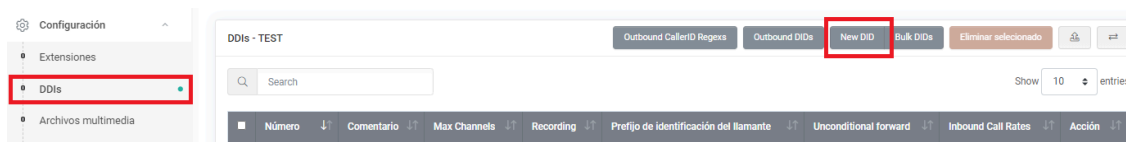
Cómo se ha indicado en otros apartados Para la realización de cambios es necesario acceder a través del panel web: <https://panel-cloudpbx.adamo.es>

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

### 2.1 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:

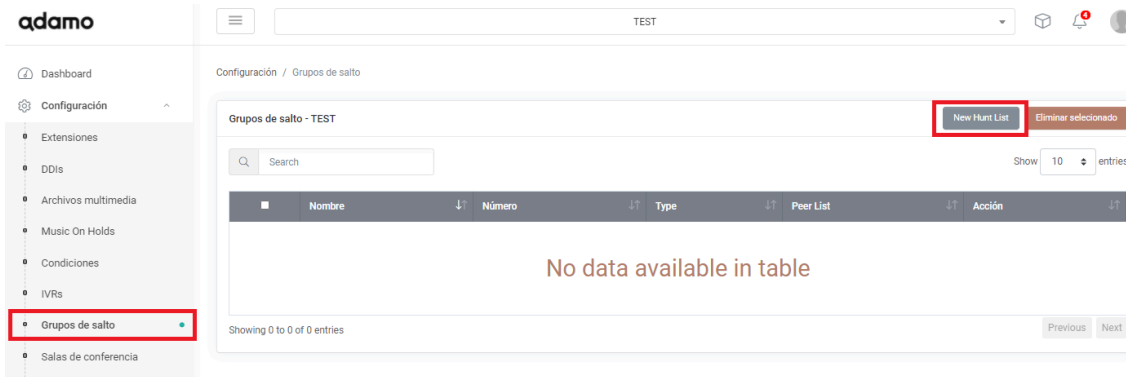
Destinacion:  ▼

## 2.2 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)

## 2.3 CREACIÓN DE COLAS (QUEUE)

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

### 2.3.1 GENERAL

Pulsamos en el menú lateral izquierdo:

#### Configuración

#### Colas

#### New Call Queue

Configuración / Colas

Colas - TEST

New Queue External Agents Queue rules Eliminar seleccionado

Search

Show 10 entries

Nombre	Número	Strategy	Siempre grabar	Acción
100	100	Ring All	no	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

**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 llamantes 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:	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Número:	<input style="width: 85%;" type="text"/>
Siempre grabar:	<input style="width: 85%;" type="text" value="No"/> ▼
Play to the caller:	<input style="width: 85%;" type="text" value="Music on Hold"/> ▼
Queue timeout:	<input style="width: 85%;" type="text" value="120"/>
Service level:	<input style="width: 85%;" type="text" value="30"/>
Max Queue Length:	<input style="width: 85%;" type="text" value="Unlimited"/>
Weight:	<input style="width: 85%;" type="text" value="0"/>
autollenado:	<input style="width: 85%;" type="text" value="No"/> ▼
Queue rule:	<input style="width: 85%;" type="text" value="No Queue rule usage"/> ▼

### 2.3.2 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:

Agentes:

Ring when in use/offline:

Available Agent ringing:

Report caller's hold time:

Tiempo de espera Agente:

Baja temporal de tiempo:

Wait time for retry:

Penalty members limit:

Auto pause:

Timeout restart:

### 2.3.3 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:   ▼

Periodic Announce:  ▼

### 2.3.4 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 funci3n de devolver la llamada en caso de que no sea atendida**. Si una llamada se cuelga y no ha sido atendida por ning3n agente, la centralita llamar  al usuario llamante y ejecutará la acci3n configurada (On Queue Call Back). Tambi3n podemos definir el ID de la llamada de la centralita as3 como los intentos. Hay que marcar los checklists para activar esta funci3n.

Queue exit key

Queue Exit Key:  ▼

Call Back service

Call back enabled

Devolver la llamada, cuando los agentes esten disponibles

On Queue Call Back:  ▼

N3mero de identificaci3n de llamada:

Nombre del identificador de llamadas:

intentos maximos de rellamadas:

Call back hours restriction:  ▼

### 2.3.5 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:

### 2.4 AÑADIR MENÚ (IVR)

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

#### Configuración

#### IVRs

#### New IVR

Rellenamos el campo **Nombre**

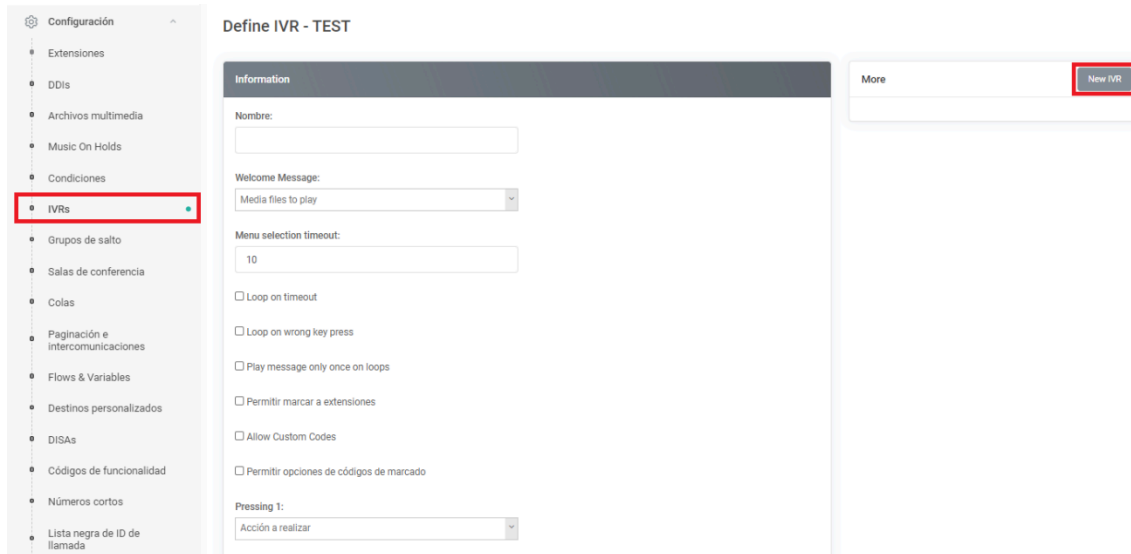
Seleccionamos un **mensaje de bienvenida**

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.**





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

## 2.5 AÑADIR CONDICIONES DE TIEMPO

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración

### Condiciones

#### New Condition

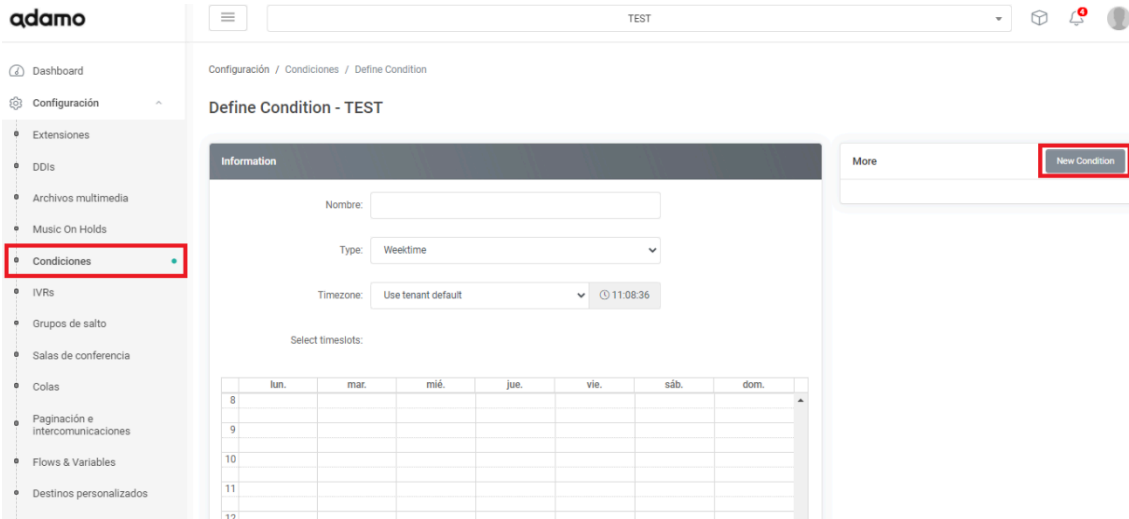
Rellenamos el campo **Nombre**

**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.**



## 2.6 AÑADIR UN FAX

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

**Configuración =>DDIs**

Seleccionamos el número que deseemos 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:

## 2.7 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\*

The screenshot shows the configuration page for 'Códigos de funcionalidad'. On the left is a sidebar menu with 'Códigos de funcionalidad' highlighted. The main content area has a title 'Códigos de funcionalidad - TEST' and buttons for 'Nuevo código de funcionalidad' and 'Eliminar seleccionado'. Below is a search bar and a table with the following data:

Código	Comentario	Acción
*999	Play some music	🔊

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom, there is a warning box: 'Some features code are hard coded and cannot be changed' with examples like '#0 - Stop recording while on call'.

**\*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.

### 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.

## 2.8 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.

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

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

Unconditional: Acción a realizar

On No Answer: Acción a realizar  
Voicemail Same Number

On Extension Busy: Acción a realizar  
Voicemail Same Number

On Extension Offline: Acción a realizar

On Condition: Choose condition to check  
Acción a realizar

Missed call notification to:   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:  ?

## 2.9 DESVÍO A MÓVIL.

Para hacer un desvío a móvil lo que hacemos en primer lugar es crear una extensión virtual cuyas llamadas entrantes siempre se redirigirán al móvil.

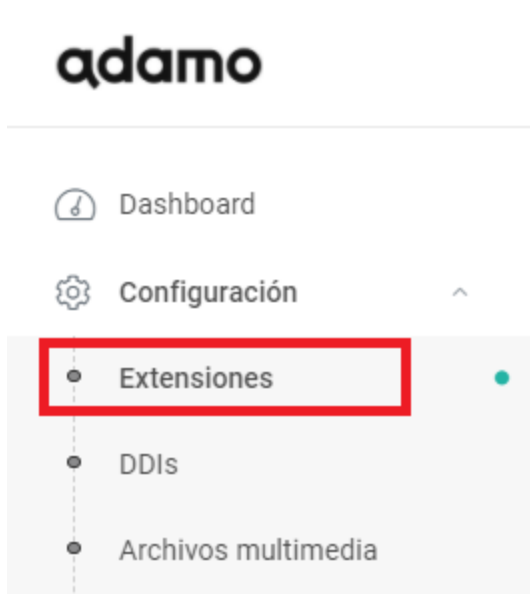
Creamos este tipo de extensión porque esta extensión no va a estar nunca registrada, luego debe ser virtual. Por esta misma razón para hacer el desvío usamos la funcionalidad Find me/Follow me, ya que es la que nos permite precisamente reenviar una llamada a otro destino cuando la extensión no está disponible (en este caso registrada).

Después definiremos las reglas y condiciones que va a hacer que la llamada pase a esa extensión virtual y por lo tanto se desvíen al móvil.

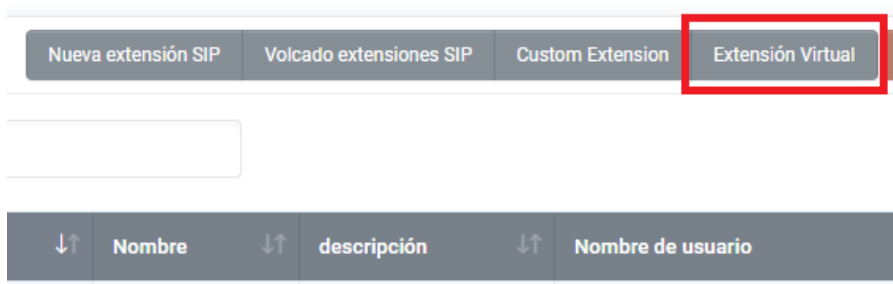
Accedemos al panel de control web de la Centralita Cloud:  
<https://panel-cloudpbx.adamo.es>

En primer lugar accedemos al menú lateral izquierdo a:

**Configuración -> Extensiones**



Vamos al menú situado arriba y pulsamos el botón **Extensión Virtual**.



Rellenamos los campos **[Número]** y **[Nombre]**.

Número:

Nombre:

descripción:

Más abajo en la sección **Find me/Follow me Configuration**, rellenamos el campo **[FMFM Number]** con el número al que queremos hacer el desvío. También es necesario marcar el check en **Activo si está marcado**.

**Find me/Follow me Configuration**

FMFM Number:   Activo si está marcado

FMFM Dial Method:   Request confirmation

FMFM Caller ID:

FMFM Caller ID Num Prefix:

FMFM Caller ID Name Prefix:

FMFM Dial Timeout:

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

**Note**

Reference ID:

Información adicional:

A partir de aquí es configurar la CPBX para que aplique el desvío según las condiciones que se deseen. Por ejemplo: Queremos que cuando entren las llamadas suenen las extensiones 1001 y 1002, pero si no lo coge



nadie pase a desviarse al móvil. Para esto definiremos en el grupo de salto que suenen esas dos extensiones, y pasado el tiempo de timeout pase a la extensión virtual que hemos creado para el desvío.

Es muy importante que tengamos en cuenta que si en un grupo de salto vamos a incluir una extensión virtual con un desvío al móvil debemos activar en dicho grupo la función: Habilitar función "sígueme" para que se reenvíen correctamente las llamadas.

Dentro de la configuración del grupo de salto (menú **Configuración=>Grupos de salto**), se configura de esta manera, donde el 1020 es la extensión virtual con el desvío.

Nombre:

Número:

Type:

Extensiones:

Please select extensions to ring	
marcer 1000 - Extenison1	
marcer 1022 - 1022 Desvío	

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"

Permitir destinos adicionales