

# Issabel

Todos los documentos y temas relacionados a Issabel v.4 con Asterisk 11

- [Creación de Respaldos - Backups](#)
- [Creacion de usuarios y agentes \(Administrador\)](#)
- [Guía rápida de inicio de sesión de Agentes](#)
- [Creación de campañas Entrante](#)
- [Creacion de campaña Salientes](#)
- [Sección de Reportes](#)

# Creación de Respaldos - Backups

## Introducción

Para garantizar la continuidad de las operaciones de comunicación en **Issabel PBX**, es recomendable realizar periódicamente un respaldo a las configuraciones contenidas en Issabel. Sin importar la versión de Asterisk ejecutando en Issabel, es posible realizar un resguardo del escenario completo incluyendo audios.

**IMPORTANTE:** Una recuperación de un respaldo (ante un desastre o falla) debe de realizarse a una instancia con la misma versión de Asterisk implementada, por ejemplo: un backup de "Issabel v4 - Asterisk 11" es solo funcional y restaurable en una instancia de Issabel con Asterisk 11 ejecutando.

Como saber que versión de asterisk estoy ejecutando en mi instancia de Issabel?

- En la consola de linux (SSH) ejecutar el comando:

```
asterisk -r
```

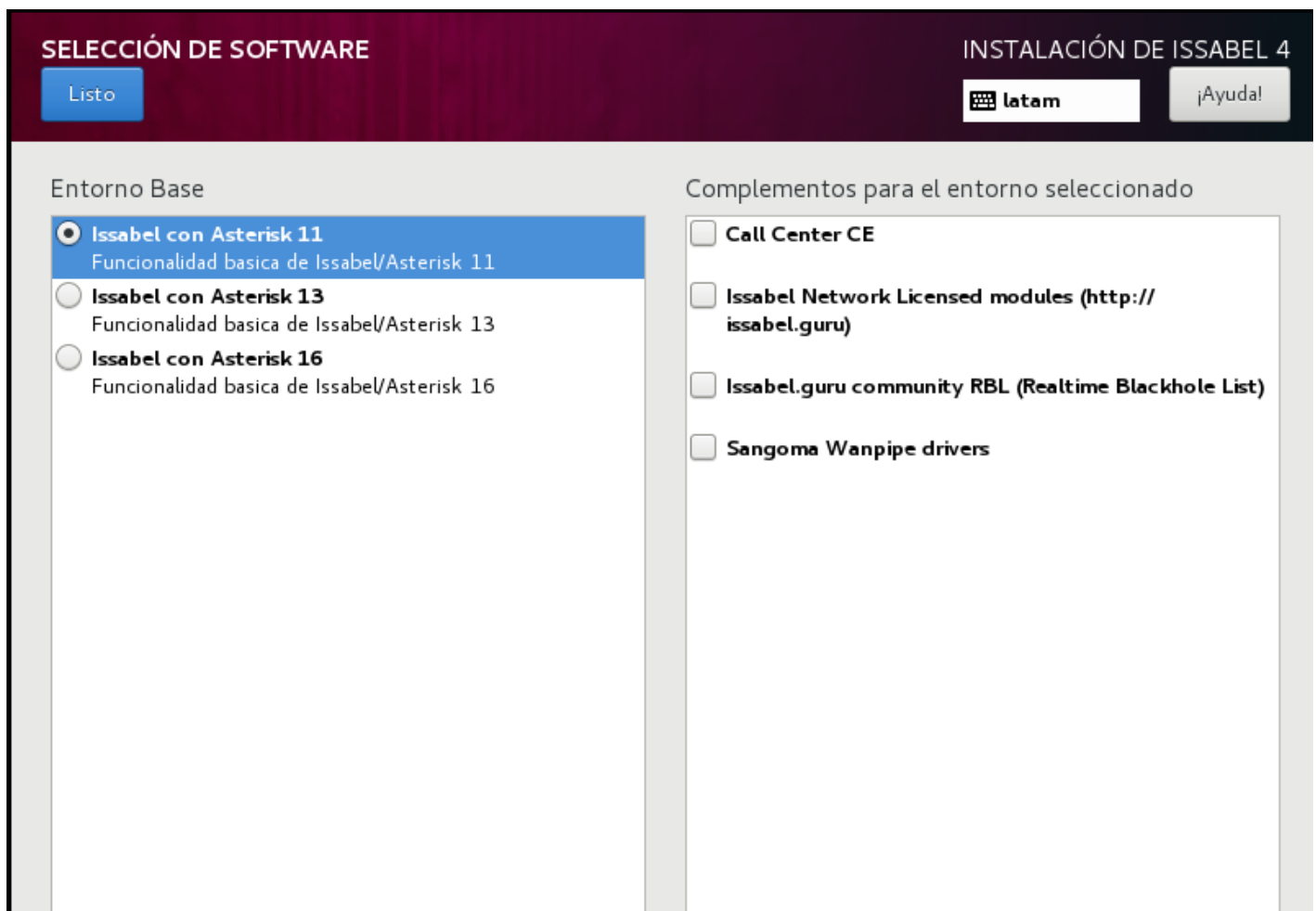
- Luego ejecutar el comando:

```
core show version
```

- Nos revelará la versión de asterisk instalada: (en este caso la v11.x)

```
voipnode02*CLI> core show version
Asterisk 11.25.3 built by root @ devel.issabel.org on a x86_64 running Linux on 2018-06-06 15:56:00 UTC
```

Con esto ya sabemos que al momento de re-instalar Issabel, durante el asistente de configuración debemos elegir la versión 11 para que nuestro respaldo sea compatible, tal como se muestra en la siguiente imagen:



## ¿Como realizar los respaldos?

Los procedimientos son intuitivos, dentro de la GUI habiendo iniciado sesión como administrador:

- Menú **Sistema > Respalidar / Restaurar**
- Botón **Crear un respaldo**
- Luego elegimos las opciones a incluir dentro del backup:

Procesar

Cancelar

Este proceso puede tomar varios minutos

☐
**Selecciona todas las opciones**

Endpoint

☒ Seleccionar todo en esta sección
 

☒ Base de Datos
 ☒ Archivos de configuración

Asterisk

☐ Seleccionar todo en esta sección
 

☒ Base de Datos
 ☒ Archivos de configuración
 ☐ Monitoreos (Contenido Pesado)
 ☒ Correo de Voz (Contenido Pesado)
 ☒ Sonidos
 ☒ Música de espera
 ☒ Configuración de DAHDI

Fax

☒ Seleccionar todo en esta sección
 

☒ Base de Datos
 ☒ PDF

Otros

☐ Seleccionar todo en esta sección
 

☐ Base de Datos SugarCRM
 ☐ Base de Datos VtigerCRM
 ☐ Base de Datos A2billing
 ☒ Base de Datos Mysql
 ☒ Menús y Permisos

Correo Electrónico

☒ Seleccionar todo en esta sección
 

☒ Base de Datos
 ☒ Buzón de Entrada

Otros

☒ Seleccionar todo en esta sección
 

☒ Base de datos de calendario
 ☒ Base de datos de agenda
 ☒ Base de datos de conferencia
 ☒ EOP

Es importante tomar en cuenta que la misma WEB advierte sobre la demora del proceso de backup: "Puede tomar varios minutos".

La opción: **Monitoreos (Contenido Pesado)** dentro del título "Asterisk" o cualquier otro contenido señalado como (Contenido Pesado) hará que nuestro backup se demore más tiempo en procesar y consuma más recursos del sistema, todo acorde a la cantidad de datos que manejemos dentro del entorno PBX.

Durante el proceso de backup la web no estará disponible para ningún usuario o servicio, es importante tomar en cuenta para cuando se utiliza el módulo de call-center (web login) ya que impedirá que los agentes de una cola de servicio no puedan atender solicitudes web, pausar, llenar formularios u otras funcionalidades configurada en este módulo.

Para restaurar un backup simplemente elegimos la opción restaurar en el menú de **Respalda / Restaurar** a un costado de la fecha que deseamos restaurar:

<div> <div>Sistema / Respaldo/Restaurar</div> <div> <div>+ Crear un respaldo...</div> <div>Eliminar</div> <div>Respaldo FTP</div> <div>Upload</div> <div>Desactivado</div> <div>Establecer Respaldo Automático</div> </div> </div>		
Nombre del Respaldo	Fecha	Acción
<input type="checkbox"/> issabelbackup-20190423163639-77.tar	23/04/2019 16:36:39	Restaurar
<input type="checkbox"/> issabelbackup-20190405164611-40.tar	05/04/2019 16:46:11	Restaurar
<input type="checkbox"/> issabelbackup-20190128233020-n1.tar	28/01/2019 23:30:20	Restaurar

Si es una instalación nueva, este apartado estará vacío por lo que debemos realizar la carga del backup (.tar) al sistema manualmente utilizando el botón **Upload** y luego elegimos la ruta donde tenemos el archivo de backup. De esta manera aparecerá en la lista de backups.

La restauración trabaja de la misma manera que el backup, en consumo de recursos y tiempo.

## ¿Puedo programar el respaldo automático?

Si, puede realizar una programación automática utilizando la opción dentro del mismo menu:

Sistema / Respaldo/Restaurar

Proceso exitoso

+ Crear un respaldo...

Eliminar

Respaldo FTP

Upload

Desactivado

✓ Diario

Mensual

Semanal

Establecer Respaldo Automático

Nombre del Respaldo

Fecha

Puede elegir: Diario, Mensual o Semanal.

**IMPORTANTE:** Si se establece el backup automático se recomienda realizar una depuración de respaldos de forma manual cada "X" tiempo, ya que si la PBX se queda sin espacio en disco derivado de muchos respaldos, la misma dejará de funcionar y podrá ocasionar que la Base de Datos de MySQL se dañe o cause daños mayores irreparables.

Cualquier duda estamos para servirle.



# Creacion de usuarios y agentes (Administrador)

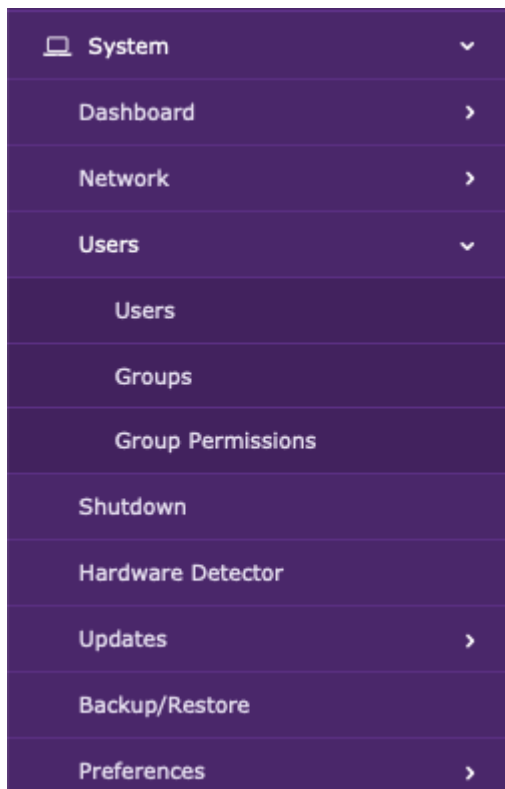
En esta guia se detalla la creacion de los usuarios para asignar los mismos a los agentes que atenderán u operarán las colas de llamada (Call Queues) de Issabel.

Esta guía aplica únicamente a los usuarios que tienen privilegios de administrador o de gestión de usuarios. Regularmente es el "admin" de Issabel.

## Creacion de grupo de usuarios

Los pasos a seguir para la creacion de los agentes es la siguiente:

- Ubicar la opcion Grupos, dentro del menú **System --> User --> Groups**



- Crear nuestro grupo, esto lo hacemos dando clic en la opcion "**Agregar Grupo**". El grupo para este ejemplo sera "Agentes"

- Se puede ingresar una breve descripción del grupo para futura referencia.

Ejemplo:

---

[System](#) / [Users](#) / **Groups**

Edit

Delete

Group:

agentes

Description:

agentes

---

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2020.

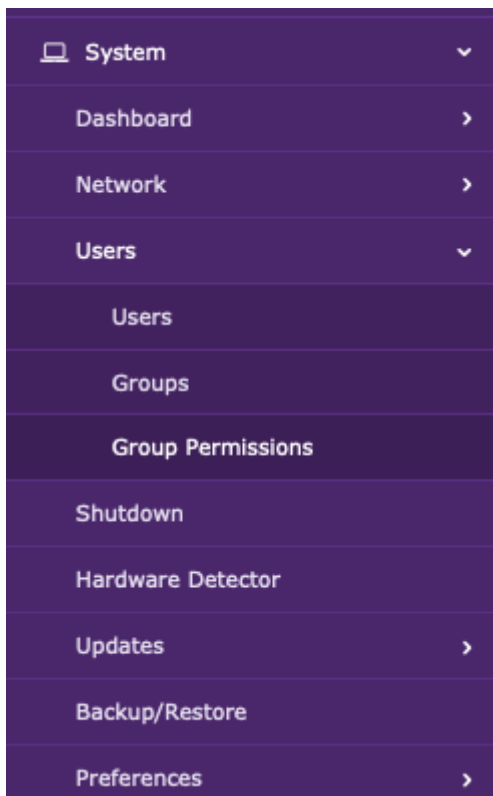
## Asignacion de permisos al grupo

La asignacion es muy importante para que nuestros usuarios solo puedan ver la consola de agentes de CallCenter y no tengan acceso a módulos de configuraciones u otros.

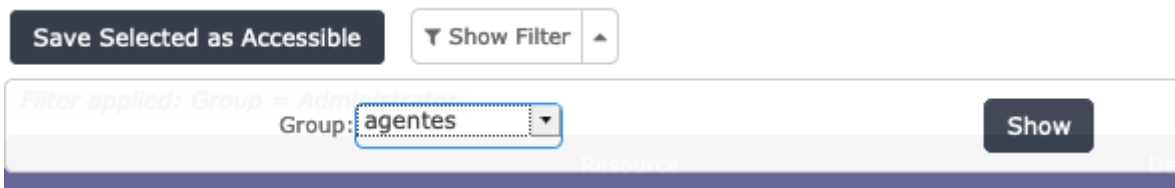
Para la asignacion de los permisos debemos de ubicar la opcion Group Permissions.

- Debemos ingresar a **System --> User --> Group Permissions**





- Dentro de esta pantalla debemos de buscar el usuario de Agentes, para facilidad pinchamos el botón **Show Filter** el cual nos permitirá escribir el grupo que recién creamos de "agentes".



Debemos mostrar solo el grupo de agentes el cual nos mostrara todos los permisos que tiene asignados.

- Hay que buscar en los permisos la opcion **Agent\_Console** (esto lo encontramos en la pestaña de **CallCenter**)

	Resource	Description	Available	Enabled
	system	System	19	0
	agenda	Agenda	2	0
	email_admin	Email	9	0
	fax	Fax	8	0
	pbxconfig	PBX	12	0
	reports	Reports	10	0
	extras	Extras	4	0
	call_center	Call Center	27	1
	agent_console	Agent Console		
	outgoing_calls	Outgoing Calls	3	0
	ingoing_calls	Ingoing Calls	3	0
	agentoptions	Agent Options	3	0
	break_administrator	Breaks		
	forms	Forms	2	0
	reports_ingoing_call	Reports	13	0
	callcenter_config	Configuration		
	addons	Addons	2	0
	my_extension	My Extension	1	0
	security	Security	10	0
	Resource	Description	Available	Enabled

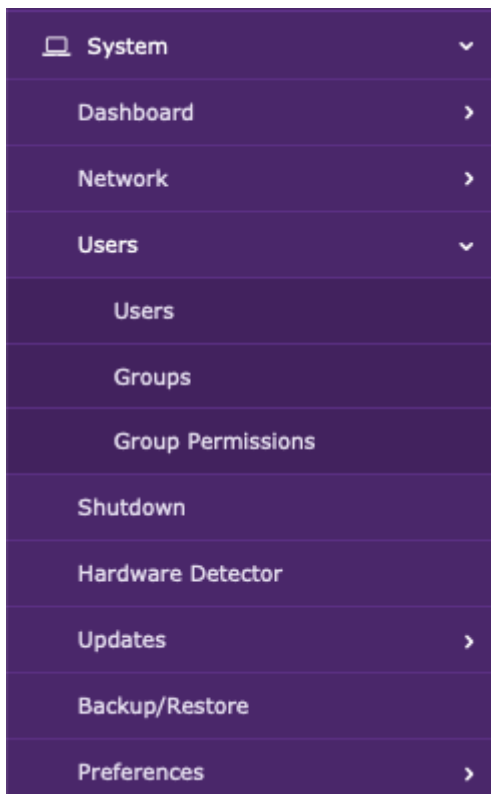
Esta debería de ser la única opción seleccionada para este grupo, el resto no debe tener selección o acceso.

## Crear Agentes

No es necesario crear un usuario por agente ya que con el mismo usuario se puede logear varios agentes. En nuestro ejemplo creamos el grupo agentes y luego procederemos a crear un solo usuario que se llamará **Agente**.

Para agregar agentes debemos de buscar la opción User.

- Menú **System --> User --> User**



- Debemos dar clic en el boton de **Crar Nuevo Usuario**.



- Agregar la informacion de nuestro agente, a criterio o necesidad:

Save

Cancel

Main Fields

Login: \*

Agente1

Name (Ex. John Doe):

Juan Lopez

Password: \*

\*\*\*\*

Retype password: \*

\*\*\*\*

Group: \*

Agentes

PBX Profile

Extension:

no extension

Mail Profile

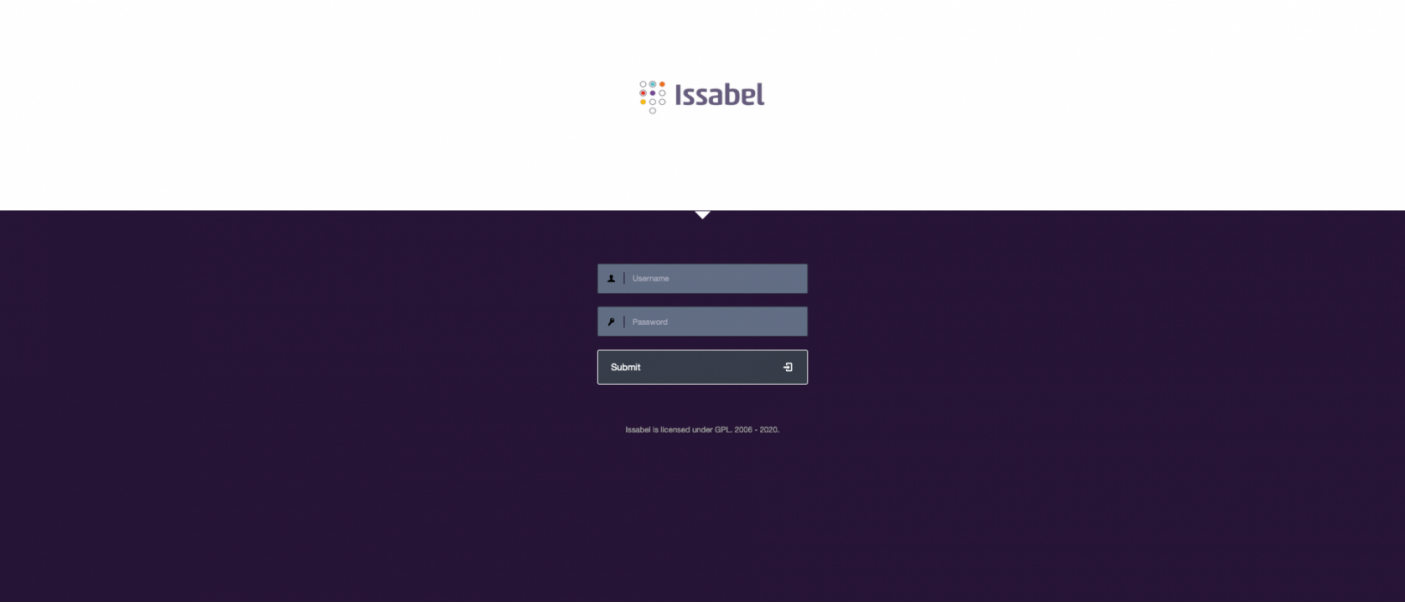
Es importante que en group coloquemos el grupo de agentes

La informacion del agentes puede variar si se crea usuario por agentes

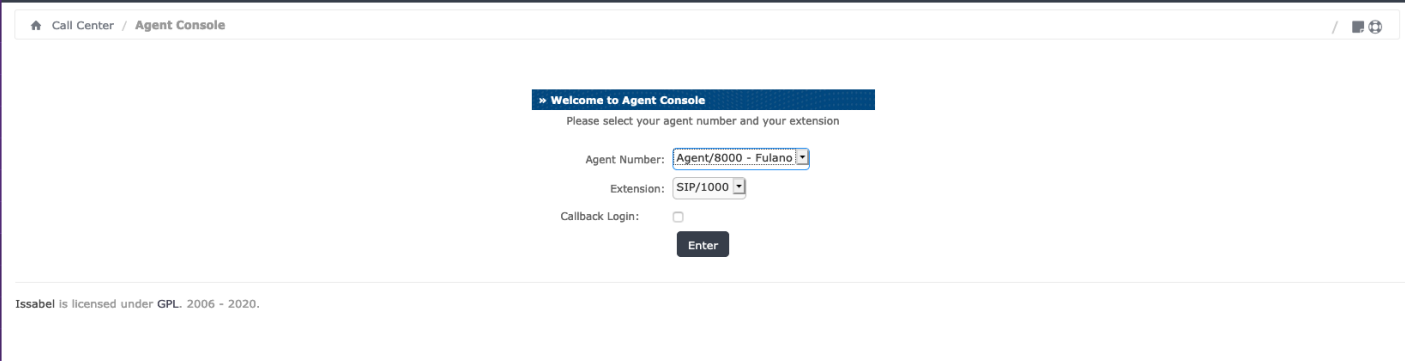
La extension debe quedar en blanco

# INICIO DE SECCION

El agente debe iniciar seccion en la pagina prinipal de Issabel.



al iniciar seccion solo nos mostrara la consola de agente

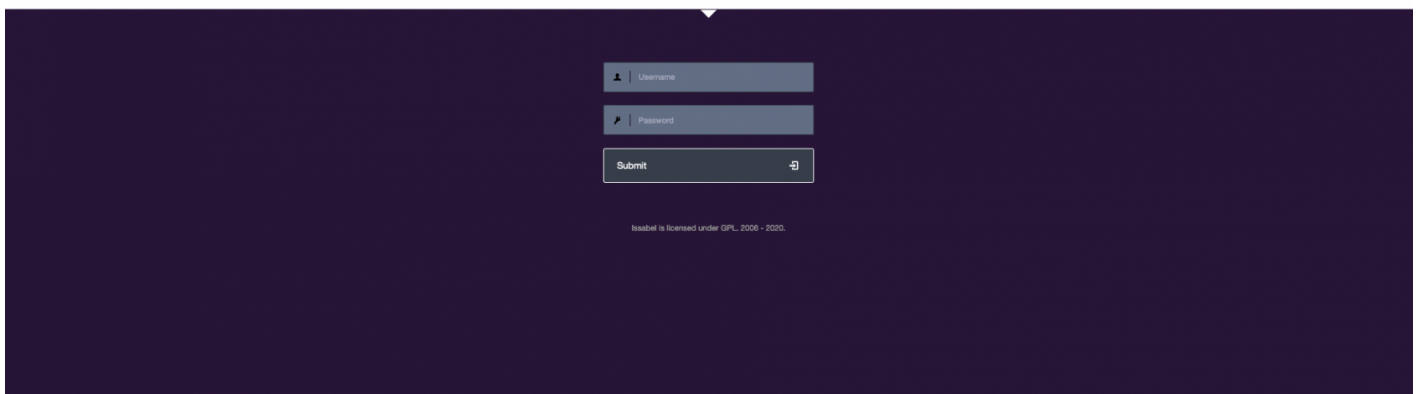


# Guía rápida de inicio de sesión de Agentes

## Introducción:

Para que nuestro Agente este listo para tomar llamadas debemos de iniciar sesión en el portal de la PBX.

Regularmente es un vínculo [https://\[ip-pbx\]](https://[ip-pbx]) o <https://pbx.dominio.local>.



- Debemos ingresar con el usuario que fue creado para inicio de sesión de agentes. Regularmente es "agente" con la contraseña elegida por el administrador de IT de su empresa.
- Ya iniciado sesión nos aparecerá una ventana con información de inicio de sesión de agente: debemos buscar a nuestro agente en el campo **Agent Number** y en la extensión donde nuestro agente estara en el campo **Extension**.

al iniciar sesión solo nos mostrara la consola de agente

En el ejemplo, ya contamos con un Softphone registrado a una ex

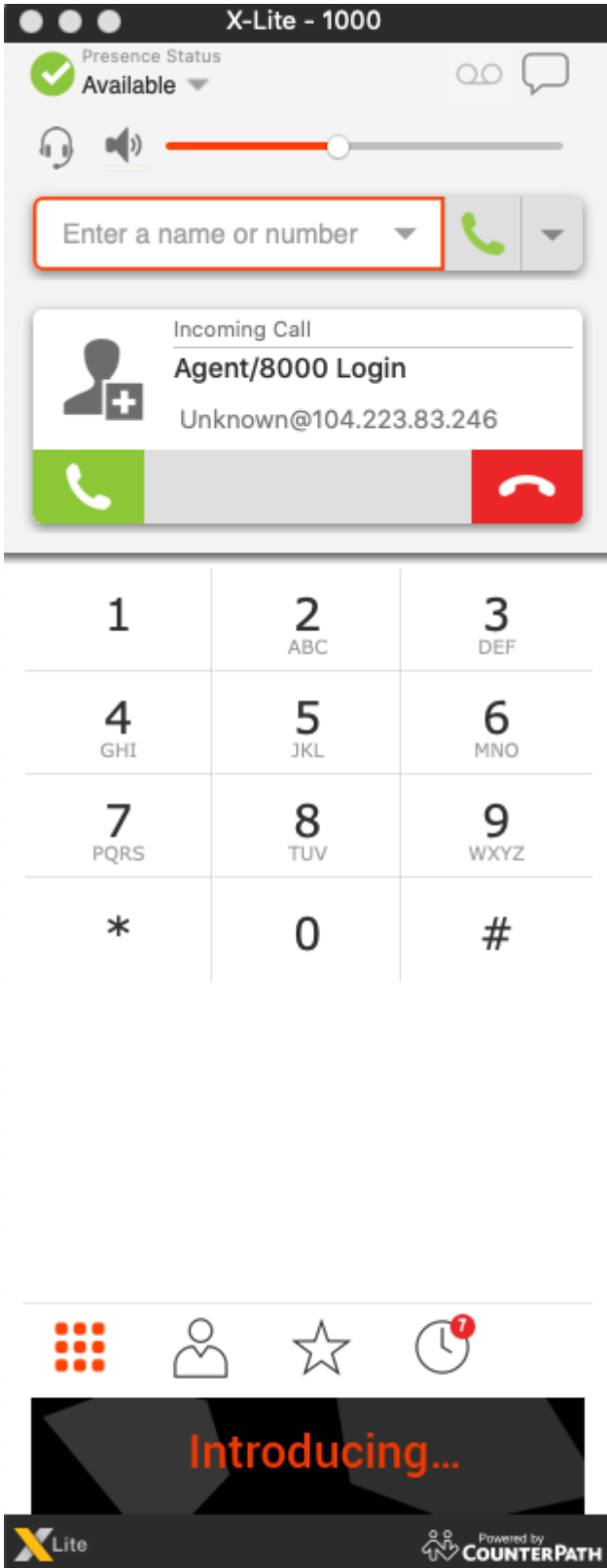
» **Welcome to Agent Console**

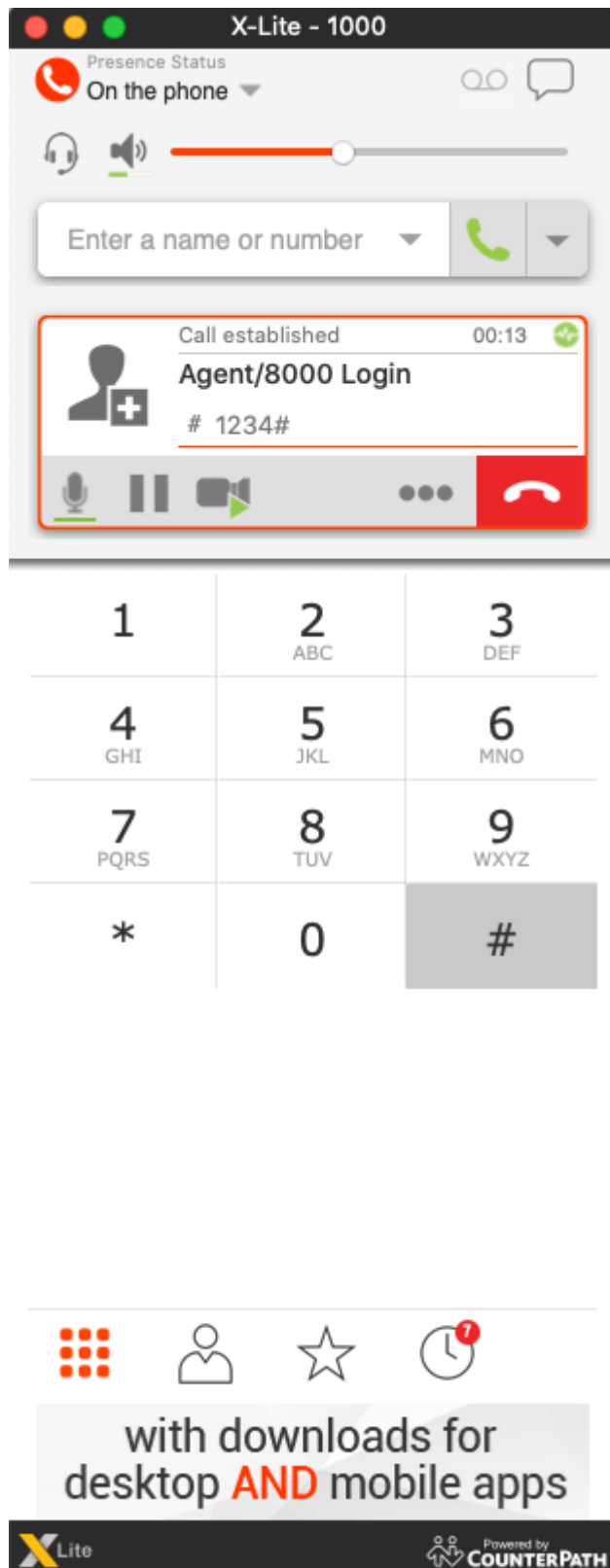
Please select your agent number and your extension



Start a **FREE** trial today!

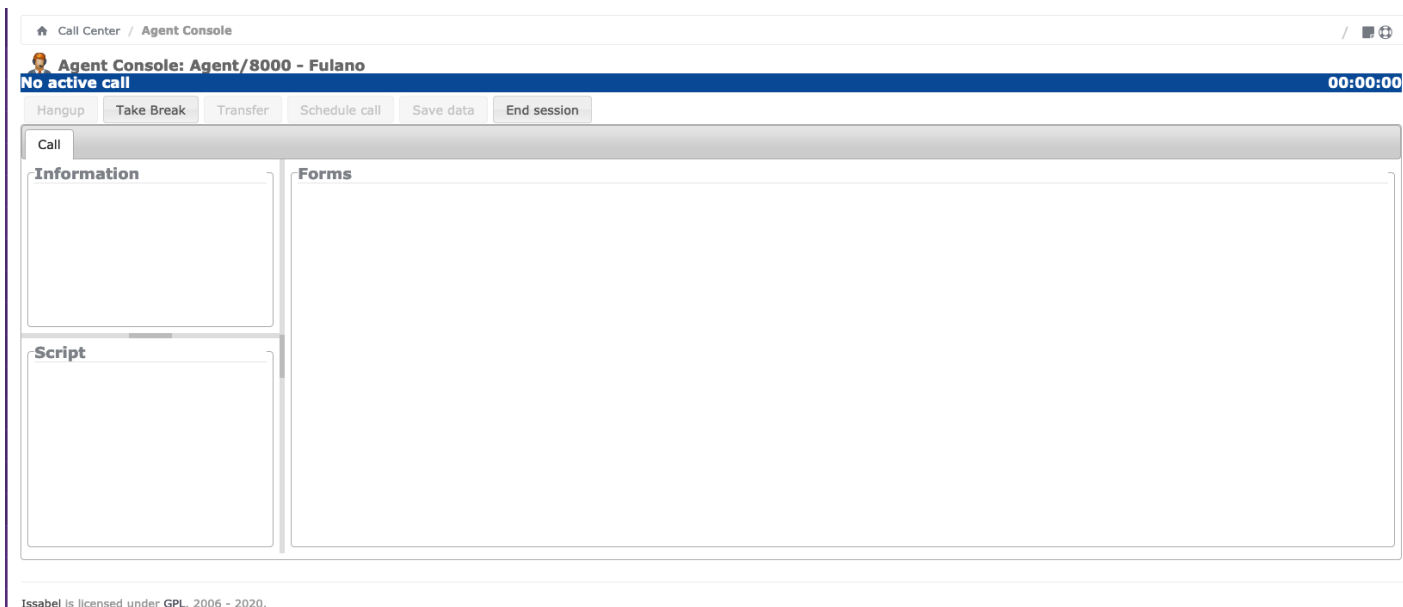








- La operadora nos pedira la clave que le hemos asignado a nuestro agente para validar que si es el agente correcto.



Con esto nuestro agente estaria listo para recibir llamadas, y de haber configurado uno o más formularios, el uso de los mismos.

# Creación de campañas

## Entrante

### Introducción

Una campaña permitirá realizar llamadas salientes a N cantidad de destinos de forma automatizada. Para poder crear una campaña, previamente debemos haber definido los siguientes elementos:

- Cola de llamadas
- Usuarios, permisos y extensiones para los agentes

Para la creación de la cola debemos de dirigirnos a **PBX Configuration > Queues > Add Queue**

# Queue: 5100

Delete Queue

Edit Queue

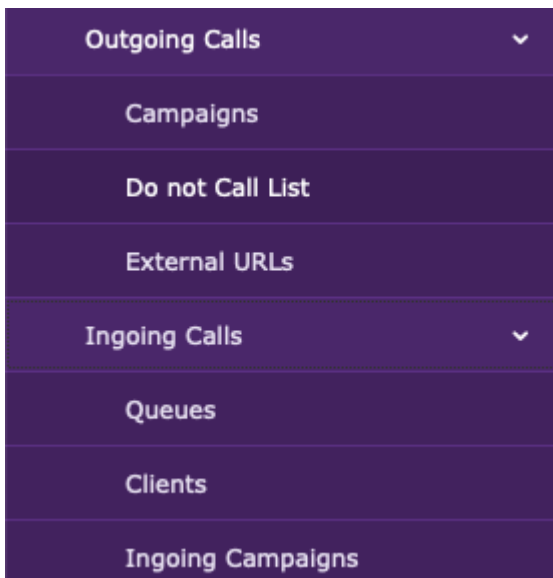
Queue Name: ?	<input type="text" value="Ventas"/>
Queue Password: ?	<input type="password"/>
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	<input type="text" value="Default"/>
CID Name Prefix: ?	<input type="text"/>
Wait Time Prefix: ?	<input type="text" value="No"/>
Alert Info ? :	<input type="text"/>
Static Agents: ?	<div><div></div><div></div></div>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Dynamic Members: ?	<div><div>A2000,0</div><div>A2001,0</div></div>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Restrict Dynamic Agents ?	<input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/>
Agent Restrictions ?	<input type="text" value="Call as Dialed"/>

La cola de llamada llevara los miembros como Agentes (A2000,0) Donde le decimos que la A = Agentes y el 2000 = a la extension que ya hemos creado, esto debemos crearlo para todas extensiones que vamos a utilizar.


El agente puede pertenecer a multiples Colas

Con nuestra cola creada debemos de asignarla al tipo de campaña que deseamos

Nuestra cola puede funcionar de manera normal sin los agentes, al momento de agregar la cola aa la campaña esta ya funcionara con los agentes.



Para nuestra campaña entrante debemos dar clic en Ingoing Call

 **Edit Queue**

« Cancel

Save

Queue : \*

5000 Att-Cliente

[Style] [Font] [Size]

**B** *I* U [List Icons] [Link Icon] [Image Icon] [Table Icon]

Bienvenido a SAC

Script: \*

Al agregar una "queues" debemos agregar que cola tendra asignada y el Script que el agente podra ver cuando una llamada entre de esta cola.

## Cracion de Campaña

Nuestra campaña nos permite agregar nuestra cola y crear horarios de funcionamiento de la misma, agregar Formularios y un pequeño scrip de bienvenida que ayudara al agente a saber de donde viene la llamada.



leer nuestro pequeño mensaje

## Creacion de Agentes

Para crear un agente debemos ir a Agent Options --> agent

 **Edit agent "Fulano"**

Agent Number: *	<input type="text" value="8000"/>	Name: *	<input type="text" value="Fulano"/>
Password: *	<input type="password" value="...."/>	Retype password: *	<input type="password" value="...."/>
ECCP Password:	<input type="password" value="....."/>	Retype ECCP password:	<input type="password" value="....."/>

Aqui podremos crear el agente

La contraseña sera numerica y esta misma sera solicitada cuando el agente se logea a la consola de agentes.

+ New Agent

Delete

Disconnect

Show Filter

Filter applied: Status = All

	Configure	Number	Name	Status	Options
<input type="radio"/>	✓	8000	Fulano	Off Line	[Edit]

De esta manera al ingresar a la parte de agente este sera seleccionable.

### » Welcome to Agent Console

Please select your agent number and your extension

Agent Number:

Extension:

Callback Login: ☐

Nuestros Agentes pueden pertenecer a distintas colas, una cola solo pertenecer a una Campaña.



# Creacion de campaña Salientes

## Introducción

Una campaña permitirá realizar llamadas salientes a N cantidad de destinos de forma automatizada. Para poder crear una campaña, previamente debemos haber definido los siguientes elementos:

- Cola de llamadas
- Usuarios, permisos y extensiones para los agentes

Para la creación de la cola debemos de dirigirnos a **PBX Configuration > Queues > Add Queue**

# Queue: 5100

Delete Queue

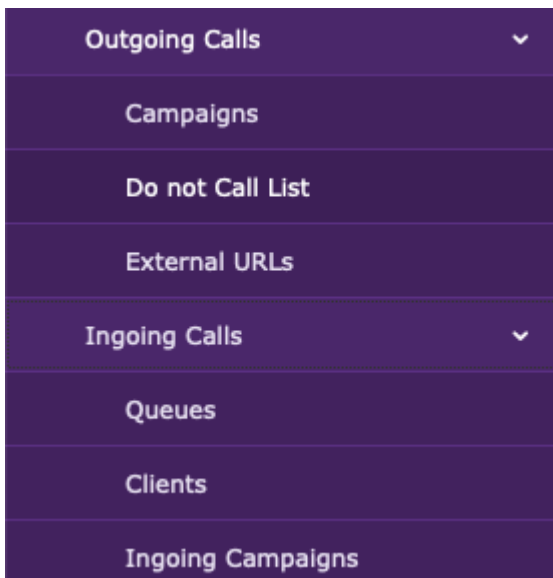
Edit Queue

Queue Name: ?	<input type="text" value="Ventas"/>
Queue Password: ?	<input type="password"/>
Generate Device Hints: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm: ?	<input type="checkbox"/>
Call Confirm Announce: ?	<input type="text" value="Default"/>
CID Name Prefix: ?	<input type="text"/>
Wait Time Prefix: ?	<input type="text" value="No"/>
Alert Info ? :	<input type="text"/>
Static Agents: ?	<div><div></div><div></div></div>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Dynamic Members: ?	<div><div>A2000,0</div><div>A2001,0</div></div>
Extension Quick Pick ?	<input type="text" value="(pick extension)"/>
Restrict Dynamic Agents ?	<input type="button" value="Yes"/> <input type="button" value="No"/>
Agent Restrictions ?	<input type="text" value="Call as Dialed"/>

La cola de llamada llevara los miembros como Agentes (A2000,0) Donde le decimos que la A = Agentes y el 2000 = a la extension que ya hemos creado, esto debemos crearlo para todas extensiones que vamos a utilizar.

El agente puede pertenecer a multiples Colas

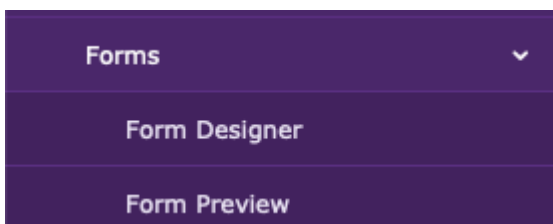
Con nuestra cola creada debemos de asignarla al tipo de campaña que deseamos




Para nuestra campaña saliente debemos de dar clic en Outgoing call.

## Formularios

Antes de crear nuestra campaña debemos de crear un formulario esto sera llenado por el agente cada vez que se realice una llamada. Para agregar un formulario debemos de ir a CallCenter --> Forms --> Form Designer



En esta herramienta encontraremos una venta que nos permite agregar preguntas, fechas, nombre, Etc.

Para agregar solo debemos de seleccionar dar Clic en  para ir agregando las preguntas del formulario

Para nuestro formulario podemos usar distintos tipos de llenados de encuesta.

Order	Field Name	Type	Values	
1	<input type="text" value="Tipo Texto"/>	Type Text ▾		-
2	<input type="text" value="Tipo Fecha"/>	Type Date ▾		-
3	<input type="text" value="Tipo Lista"/>	Type List ▾	opcion 1, Opcion 2	-
4	<input type="text" value="Tipo Etiqueta"/>	Type Label ▾		-
5	<input type="text" value="Tipo Area de texto"/>	Type Text Area ▾		-
	<input type="text" value="new field"/>	Type Text ▾		+

Los tipos de llenado de la encuesta pueden depender de lo que nosotros vallamos a utiliza

✓ Type Text

Type List  
Type Date  
Type Text Area  
Type Label

Estos pueden ser:

- Texto
- Lista
- Fecha
- Area de texto
- Etiqueta

Vista del Agente:

Name: \*

Ventas

Description:

Llamada de Ventas

Tipo Texto

Tipo Fecha

Tipo Lista

Tipo Etiqueta


Tipo Area de texto

# Creacion de Campaña

Para crear nuestra campaña debemos de buscar la herramienta Campaña que se encuentra en CallCenter -> Outgoing Call -> Campaña



Al agregar nuestra campaña debemos de llenar las etiquetas que nos solicita

---

 **Edit Campaign "Venta Celulares"**

**Apply changes** **Cancel**

**Name: \***

**Range Date: \***   **Start**   **End**

**Schedule per Day: \***  :  **Start time**  
 :  **End time**

**Form: \***  
**Manage Forms** >> <<

**External URLs:**

- Nombre de la campaña
- Rango de fechas: el rango que esta campaña esta activa
- Horas que estara activo
- Formulario: el formulario que hemos creado ( pude tener multiples formularios)
-

URL Externo

Trunk: \* SIP/VoxDataGT

Manage Trunks

Max. used channels: \* 0 (Leave as 0 to disable channel limit)

Context: \* from-internal

Queue: \* 5100 Ventas

Manage Queues

- Truncal: La ruta que tomara para realizar la llamada
- Max. Canales usados: el maximo de llamadas que se podran realizar en esta campaña
- Contexto: las reglas de marcado que respetara la campaña
- Cola: la cola a la que estara asociada

Retries: \* 2

Script: \*

[Style] [Font] [Size]

**B** *I* U

Estimado Cliente, ETC ETC

- Script: el mensaje que vera el agente en su pantalla
- Retries

+ Create New Campaign    Activate    Change Status    Delete    Show Filter

Filter applied: Status = All

Name	Range Date	Schedule per Day	Retries	Trunk	Queue	Completed calls	Average time	Status	Options
Venta Celulares	2020-03-02 - 2020-03-31	08:00:00 - 16:59:00	2	SIP/VoxDataGT	5100	N/A	N/A	Inactive	[Load Contacts] [CSV Data]

De esta manera tendríamos creada nuestra campaña Saliente

A nuestra campaña saliente le debemos agregar Leads o contactos, esto lo hacemos en formato CSV y de siguiendo el formato: "Phone","Identification Card","Name","Last Name"

Options

[Load Contacts] [CSV Data]

En Load Contacts debemos cargar nuestra lista en formato UTF-8 Universal

# Sección de Reportes

Para Issabel existen diferentes tipos de reporte, todo dependiendo de que características están habilitadas dentro de la implementación final de cada proyecto.

Para ingresar debemos tener el nombre de dominio (FQDN) o la dirección IP de nuestra PBX, en el caso de ser en la nube debería ser como el siguiente ejemplo:

<https://cliente-pbx.voxdata.cloud> en donde "cliente" se reemplaza por el nombre corto de su empresa o proyecto.


El administrador del proyecto o técnico asignado debe haber proporcionado credenciales de acceso para dicha plataforma.


## **Ingreso a Plataforma:**


Debemos ingresar el usuario proporcionado y su respectiva contraseña como se muestra en la siguiente pantalla :






 | administrador


 | Password


Submit 


Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2021.


Al ingresar se desplegará la información general en la pantalla principal.







Search modules 


System 


Dashboard 


Dashboard Applet Admin




PBX 


Reports 






Call Center 


My Extension 

History 


System / Dashboard / Dashboard   

News 

2020.07.16  New cloud portal. Monitoring, alerts, backups and more!!  
2020.03.19  New Click2Call service! Allow your web users to call your PBX directly from their browser.  
2020.01.26  Subscribe to Issabel Network to access new modules and functionality!  
2019.10.04  New Issabel UCR Micro appliance. 4 FXO. 2 FXS. Small form factor.  
2019.10.04  Support Issabel. Become a Patron!

Calendar 

There are no future events scheduled in the calendar

Calls 

Missed call on date 2021-04-23 15:19:16 from number 199.

Missed call on date 2021-04-23 15:18:56 from number 199.

Missed call on date 2021-04-22 09:24:50 from number EasyPhone4.


Missed call on date 2021-04-22 09:23:45 from number 22788181.

Answered call on date 2021-04-22 08:33:41 from number EasyPhone4 and 24 secs. of duration.

Missed call on date 2021-04-21 17:10:19 from number EasyPhone4.

Missed call on date 2021-04-21 17:09:36 from number 44022307.

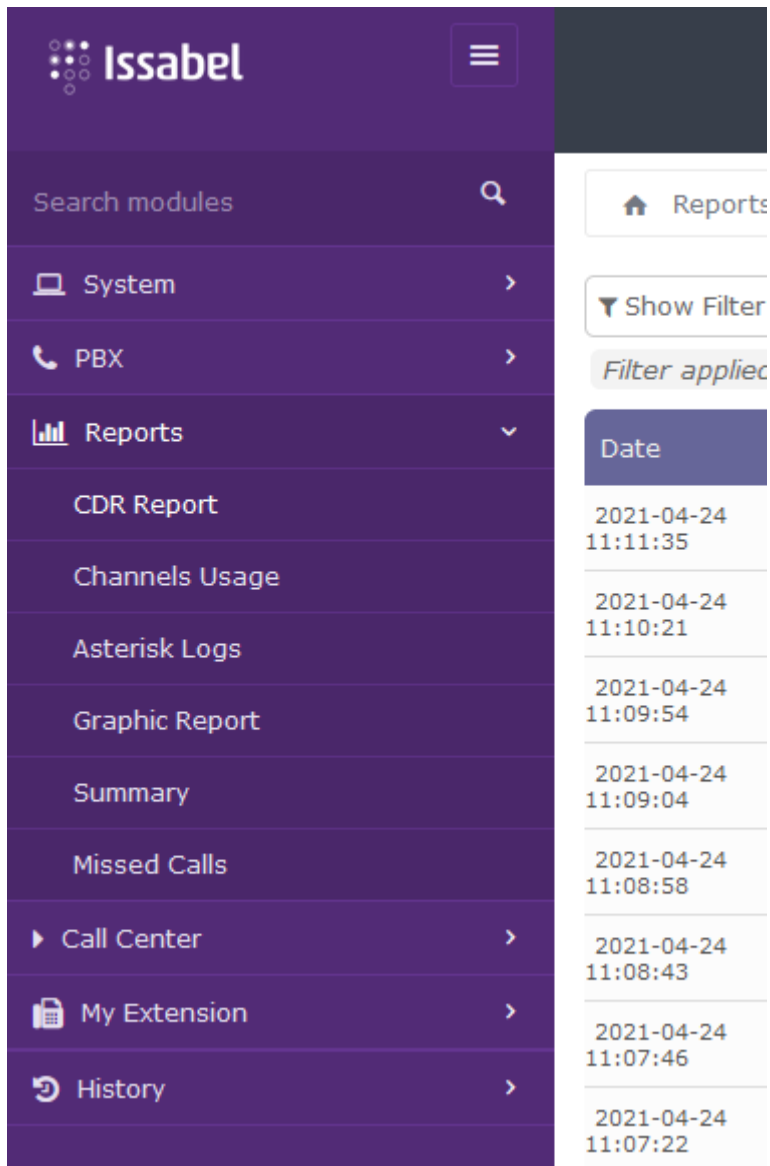
Missed call on date 2021-04-21 17:09:17 from number EasyPhone4.

Emails 

You don't have a webmail account

## Menú Reports (reportes):

Dentro del menú "reportes" tenemos varias opciones, se describen a continuación algunas de ellas:



The screenshot shows the Issabel web interface. On the left is a dark purple sidebar menu with the Issabel logo at the top. The menu items are: Search modules, System, PBX, Reports (expanded), CDR Report, Channels Usage, Asterisk Logs, Graphic Report, Summary, Missed Calls, Call Center, My Extension, and History. The main content area on the right has a light gray header with a 'Reports' button and a 'Show Filter' button. Below this is a table with a 'Date' header and several rows of call records.

Date
2021-04-24 11:11:35
2021-04-24 11:10:21
2021-04-24 11:09:54
2021-04-24 11:09:04
2021-04-24 11:08:58
2021-04-24 11:08:43
2021-04-24 11:07:46
2021-04-24 11:07:22

## Sub-menú CDR Report:

Es la sección que nos permite realizar una búsqueda de cualquier llamada realizada en la PBX, sea interna o externa. Dentro de la vista se permiten diversos filtros para determinar una búsqueda más acertada.

El filtro predeterminado regularmente solo incluye el día actual sin algún otro criterio establecido y los campos se muestran en columnas, los campos son: Fecha, Origen (Source), Grupo de timbrado (Ring Group), Destino (Destination), Canal Origen (Src. Channel), Código PIN (Account Code), Estado (Status), Duración (Duration).

Home

Reports

/

CDR Report

Show Filter

Download

Page 1 of 5

Filter applied: Start Date = 24 Apr 2021, End Date = 24 Apr 2021

Filter applied: Status = ALL

Date	Source	Ring Group	Destination	Src. Channel	Account Code	Dst. Channel	Status	Duration	Uniqueid	User Field
2021-04-24 11:15:54	1002		957151724	SIP/1002-000002ae		SIP/gwfxo-000002af	ANSWERED	87s (1m 27s)	1619284554.693	

Los campos más importantes son:

- **Date:** fecha en la cual se hizo la llamada o se recibió, dependiendo el origen o naturaleza de la llamada.
- **Source:** número que originó la llamada, sea interno o externo.
- **Ring Group:** si la llamada se envió a un grupo de timbrado con varias extensiones incluídas dentro, aquí aparecerá el grupo de timbrado (nombre o número).
- **Destination:** número del destino de la llamada, sea interno o externo.
- **Account Code:** es el código PIN que se utilizó para realizar la llamada saliente (externa únicamente). Solo aplica si esta funcionalidad fue configurada en la PBX.
- **Status:** el estado de la llamada, si fue contestada ANSWERED, si no fue contestada UNANSWERED/NOT ANSWER, o si se perdió la llamada MISSED, o si la llamada falló por alguna causa determinada FAILED.
- **Duration:** duración total de la llamada, incluyendo el tiempo que timbró, se estuvo en espera y otros motivos.

Par aplicar un filtro, solo es necesario seleccionar la opción: **SHOW FILTER** y allí se mostrarán los campos por los cuales deseamos establecer el filtro o búsqueda.

Reports / CDR Report										
Show Filter		Download		Page 5 of 5						
Filter applied: Start Date = 24 Apr 2021, End Date = 24 Apr 2021 Filter applied: Status = ALL										
Start Date:	24 Apr 2021	Field:	Destination	Filter						
End Date:	24 Apr 2021	Status:	ALL							
		Ring Group:	(Any ringgroup)							

## Sub-menú Summary:

Nos permite visualizar un sumario de todas las llamadas recibidas y realizadas por cada una de las extensiones configuradas en la PBX:

[Home](#)
[Reports](#) / [Summary](#)

Show Filter

Filter applied: Start Date = 24 Apr 2021, End Date = 24 Apr 2021

Ext. ▾	User	# Incoming Calls	# Outgoing Calls	Total time (Incoming Calls)	Total time (Outgoing Calls)	Details
1000	Operador 1	14	1	00h. 23m. 36s	00h. 01m. 11s	<a href="#">View</a>
1001	Operador 2	12	1	00h. 22m. 59s	00h. 00m. 37s	<a href="#">View</a>

## Sub-menú Missed Calls:

Nos permite visualizar todas las llamadas que no fueron atendidas por X o Y causa, para poder dar seguimiento a las llamadas o clientes prospecto de esta lista.

**Importante:** tomar en cuenta que cualquier listado de llamadas generado en la plataforma puede descargarse como excel, pdf o csv, para ser manipulado o importado en otras plataformas.

[Home](#)
[Reports](#) / [CDR Report](#)

Show Filter

Download

CSV

Spreadsheet

PDF

Filter applied: Start Date = 24 Apr 2021, End Date = 24 Apr 2021

Date	Ext	User	Phone	Dest
------	-----	------	-------	------