

Procedimiento

Creación y Registro de extensión nueva en dispositivos SIP

*Departamento de Soporte
Técnico*

Contenido

1. FASE I. Solicitud de incidencia en JDS
2. FASE II. Clasificación del Ticket en JDS
3. FASE III. Creación De extensión en la centralita
4. FASE IV. Registro de extensión en dispositivo SIP
5. FASE IV. finalización de Ticket en JDS

Solicitud de incidencia en JDS

Para procesar una incidencia, primero recibimos la petición por nuestro CRM por parte del cliente

#	Fecha-Hora	Área	Emisor	Destinatario	Asunto
035371	02-01-2024 14:45	Atención cliente	soporte@smartgroup.es	c.carmona@astroline.com;soporte@smartgroup.es	RE: RE: Re: Re: Exportar llamadas 01490-W200L3
035385	02-01-2024 14:15	Atención cliente	stefano.yepez@smartgroup.es	soporte@smartgroup.es	Creación de Cen

Asunto: Creación de Centralita Nueva
Remitente: stefano.yepez@smartgroup.es
Destinatarios: soporte@smartgroup.es
Área: Atención cliente | Ficheros adjuntos: [winmail.dat](#)

Buen dia, Tenemos que Darle de alta al cliente PRUEBA JDS con 3 extensiones
nuevas las numeraciones de prueba son la 917374206
El comportamiento es entra siempre la llamada a una cola llamada pruebas y
timbra en todos al mismo tiempo, si no cogen la llamada se Desborda a un
buzón con un correo para que no pierdan llamadas que es
soporte@smartgroup.es
El horario es de 08:00 a 19:00
Las extensiones pueden nombrarlas como Soporte1, Soporte2 y Soporte3
El cliente tenemos que darle de alta en la peke2

Luego de Recibir la solicitud correspondiente por parte de cliente, procedemos a clasificarla según lo que amerite

CLASIFICACION DEL TICKET EN JDS

Cuando Recibimos el correo, tenemos que crear el ticket y asignarlo al cliente que corresponda, el cliente ya tiene que estar previamente dado de alta por parte del departamento comercial

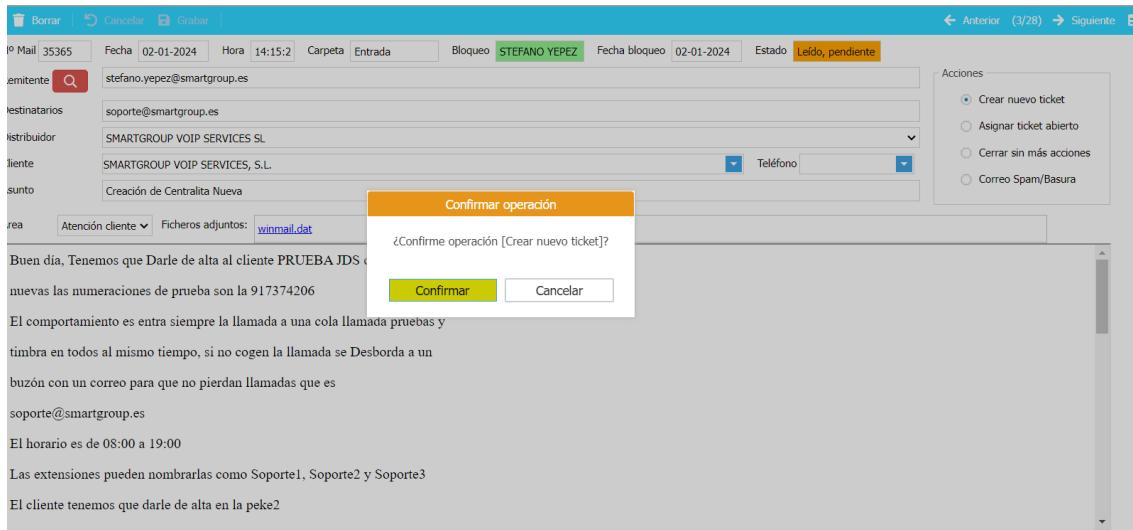
Seleccionamos el apartado azul del correo



Luego nos abrirá una nueva ventana, donde tendremos que llenar los siguientes campos:

Cliente: Previamente creado por el área comercial → Grabar

Crear Nuevo Ticket → Confirmar



Nota: ¡OJO! Como resaltamos anteriormente, el departamento comercial tendrá que darle de alta al cliente previamente para poder asignar dicha solicitud al cliente correspondiente

En el caso que no esté dado de alta el cliente, informar al departamento comercial para que le den de alta.

Luego Tendríamos que Clasificar el ticket, en la siguiente imagen vamos a describir cada uno de los datos que tenemos que llenar en el ticket para que quede bien documentado:

31 de diciembre de
2023



Nuevo Borrar Cancelar Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

Ticket 6141 Perfil Atención cliente Fecha 02-01-2024 Hora 14:56:0 Creado por STEFANO YEPEZ Estado En espera cliente

Tema Gestión BO Tipo de ticket Centralita Compromiso 72 HORAS Fecha 05-01-2024 Prioridad Baja

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, Teléfono Calle CP

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

Descripción de la incidencia

Recibimos una solicitud para Crear una nueva empresa:
Nombre empresa: Prueba Smartgroup
Extensiones: 3 Extensiones
Numeración de prueba: 917374206
Comportamiento: Adjunto en el ticket

Solución

Seguimiento interno

MAILS

ID#	Fecha	Hora	Asunto
035365	02-01-2024	14:15	Creación de Centralita

Remitente:stefano.yepez@smartgroup.es
Destinatario(s):soporte@smartgroup.es

Ficheros adjuntos:
==>[winmail.dat](#)

Buen dia, Tenemos que Darle de alta al cliente PRUEBA JDS con 3 extensiones
nuevas las numeraciones de prueba son la 917374206

ESTRUCTURA DE CUENTAS
PLANTILLAS CLIENTE
LÍNEAS CLIENTE

- Tema: Gestión BO (Siempre Gestión BO)
- Tipo de Ticket: Centralita
- Compromiso: Tiempo para cumplir con el registro de extensión
- Fecha: es la fecha máxima para resolver el ticket
- Prioridad: Alta
- Descripción de la incidencia: Describimos en este caso la solicitud del alta de la extensión solicitada.
- Seguimiento Interno: Describimos todos los avances de la solicitud en cuestión.

Luego de Rellenar estos campos Seleccionamos la opción Escalar a BO

Escalar a BO

- Es necesario siempre Darle una respuesta al cliente, Nos vamos a la opción Mail cliente, podemos enviar una respuesta genérica para que reciban una respuesta que estamos poniendo en marcha su solicitud.

31 de diciembre de
2023



Nuevo Borrar Cancel Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

Ticket 6141 Perfil Atención cliente Fecha 02-01-2024 Hora 14:56:0 Creado por STEFANO YEPE Estado Back Office

Tema Gestión BO Tipo de ticket Centralita Compromiso 72 HORAS Fecha 05-01-2024 Prioridad Baja

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, Teléfono Calle CP

Contacto

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

Remitente General Destinatarios stefano.yepez@smartgroup.es

Asunto RE: Creación de Centralita Nueva

Estimado Cliente,
Recibimos su solicitud, en breve recibira una respuesta con su solicitud
Reciba un cordial saludo,
@FIRMA@

Buen dia. Tenemos que Darle de alta al cliente DOLICIA IDC con 2 autorizaciones

Documentos	Acciones

- Luego de Redactar el Mail, para que se pueda enviar, volvemos a seleccionar la opción Escalar a BO. OJO para comprobar que se envió el correo, tendría que aparecer en el apartado izquierdo el mail en cuestión.

ID#	Fecha	Hora	Asunto
035377	05-01-2024	15:13	RE: Creación de Centralita
035368	05-01-2024	14:15	Creación de Centralitas

MAILS

ESTRUCTURA DE CUENTAS
PRIVILEGIOS CLIENTE
LÍNEAS CLIENTE

- De esta manera clasificamos un Ticket en JDS.

Creación de extensión SIP en centralita Virtual

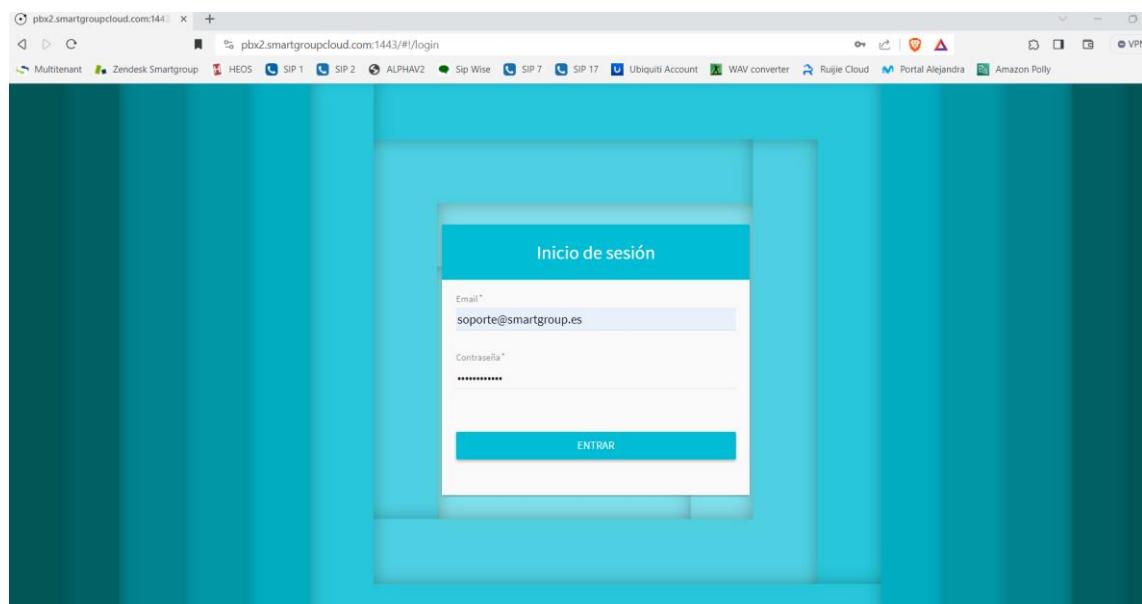
Tenemos distintos tipos de centralitas virtuales, entre las que más usamos explicamos a continuación como se crean:

1. PekePbx:

<https://pbx2.smartgroupcloud.com:1443/#!/login>

El usuario es `soporte@smartgroup.es`

Password: apuntada en fichero en cuestión.

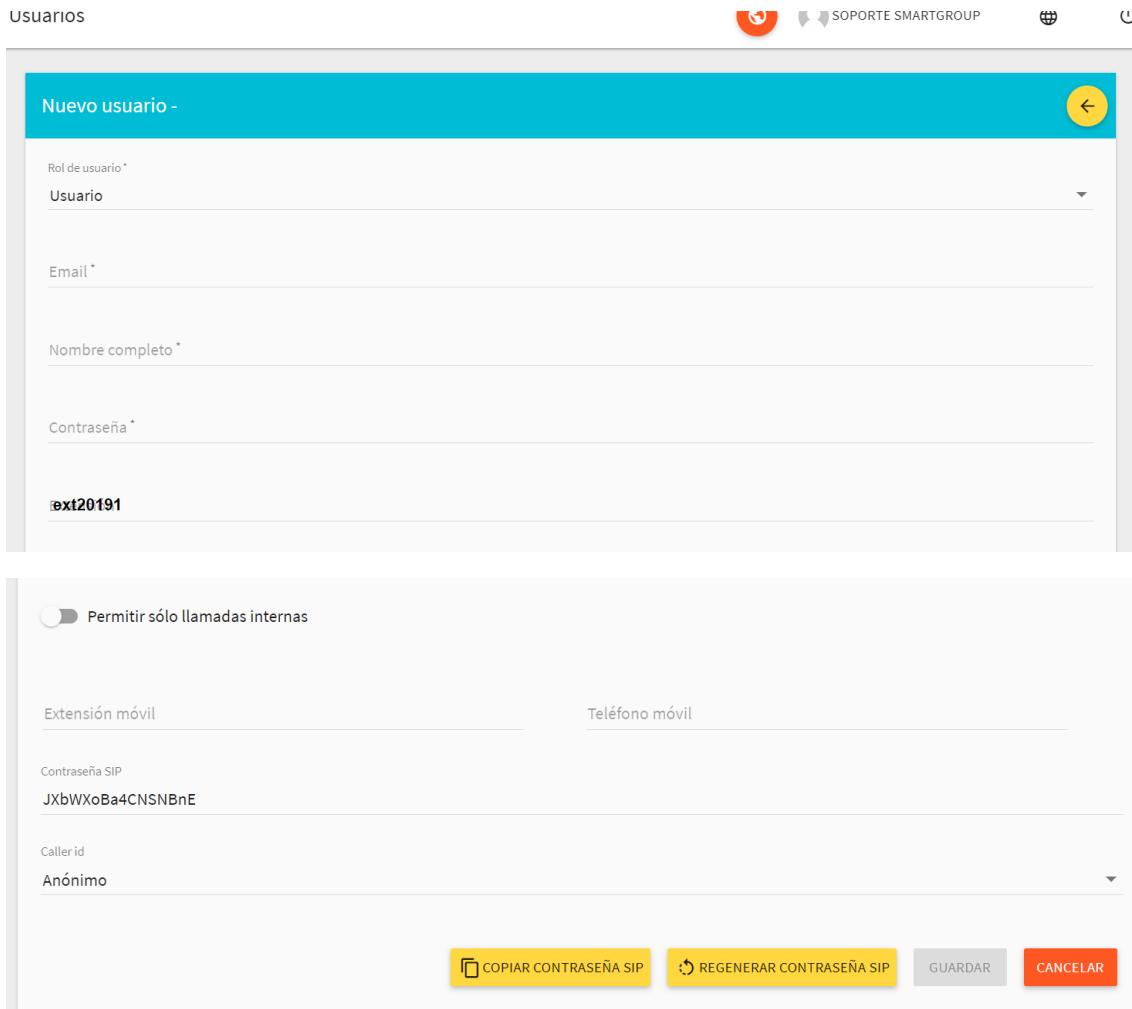


- Menú Principal de la Centralita PekePbx



Menú Lateral:

- **Usuarios:** En este apartado Creamos las extensiones, para crear una extensión Seleccionamos el apartado Añadir nuevo y nos saltara la siguiente Ventana:



The screenshot shows the 'Nuevo usuario -' (New User -) form. It has a teal header bar with the title and a back arrow icon. Below it, there are several input fields and dropdown menus:

- Rol de usuario***: A dropdown menu showing 'Usuario'.
- Email ***: An input field containing 'ext20191'.
- Nombre completo***: An input field.
- Contraseña ***: An input field containing 'ext20191'.
- Extensión móvil**: An input field containing 'JXbWXoBa4CNSNBnE'.
- Teléfono móvil**: An input field.
- Callerid**: A dropdown menu showing 'Anónimo'.
- Permitir sólo llamadas internas**: A toggle switch that is turned off.

At the bottom right of the form are four buttons: 'COPIAR CONTRASEÑA SIP' (yellow), 'REGENERAR CONTRASEÑA SIP' (yellow), 'GUARDAR' (grey), and 'CANCELAR' (red).

- **Rol de Usuario:** podríamos Seleccionar entre usuario y administrador
- **Email:** Rellenamos el Email del usuario
- **Nombre Completo:** el Nombre de la extensión.
- **Contraseña:** es una contraseña para dicho usuario por si necesita acceder a la centralita, ponemos cualquiera.
- **Extensión:** aquí agregamos la numeración de la extensión, es decir, si es la 10 agregamos luego de esa nomenclatura la 10
- **Permitir solo llamadas internas:** esta opción es si solo queremos que dicha extensión haga llamadas internas y no externas.
- **Contraseña SIP:** es la contraseña de registro SIP de la extensión.

- CallerID: es la numeración con la que va a emitir dicha extensión.

Luego de llenar los datos quedarían así, le damos a guardar para guardar dicha extensión:

Usuarios

Rol de usuario *		SOPORTE SMARTGROUP
Usuario	<input type="text" value="prueba"/>	
Email *	<input type="text" value="prueba@smartgroup.es"/>	
Nombre completo *	<input type="text" value="Prueba Smartgroup"/>	
Contraseña *	<input type="password" value="*****"/>	
Extensión	<input type="text" value="ext20191 10"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir sólo llamadas internas		
Extensión móvil	<input type="text" value=""/>	Teléfono móvil
Contraseña SIP	<input type="text" value="JXbWXoBa4CNSNBnE"/>	
Caller id	<input type="text" value="917374206"/>	

Luego de guardar, nos devuelve a la ventana de usuarios y saldría creada la extensión en cuestión:

Listado de usuarios

Nº Extensión	Estado	Nombre	Email	DID Saliente	Rol	Opciones
10	X	Prueba Smartgroup	prueba@smartgroup.es	917374206	Usuario	

Página 1 Filas por página 10 1 - 1 de 1 < >

AÑADIR NUEVO **IMPORTAR**

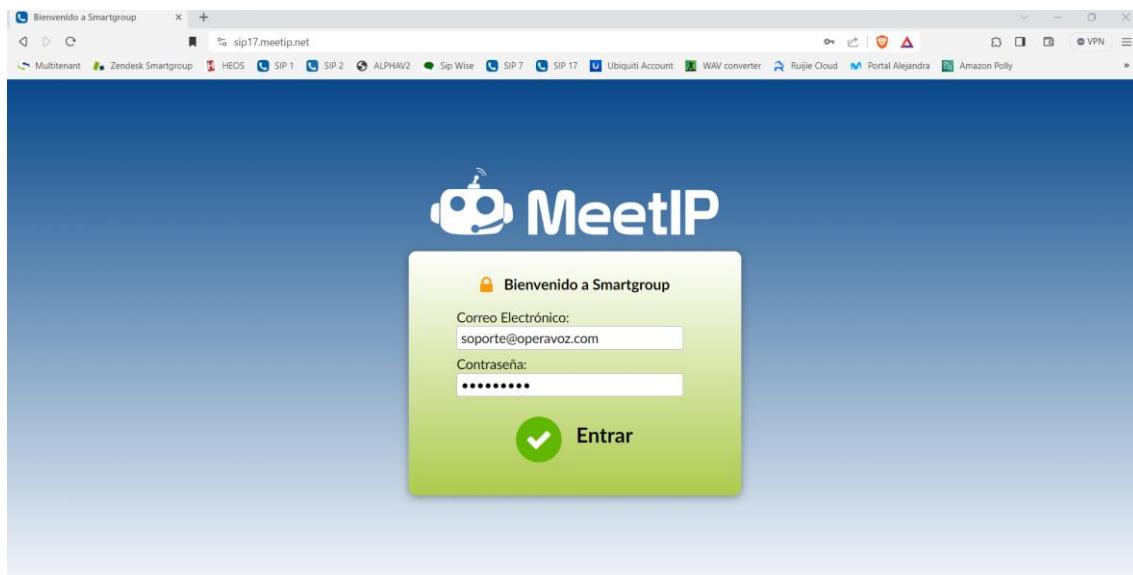
2. Meetip:

- Accedemos al enlace de la centralita en cuestión, tenemos varios servidores de Meetip, SIP1, SIP2, SIP7 Y SIP 17, luego de ubicar donde este alojado el cliente accedemos a través del enlace:

<https://sip17.meetip.net/>

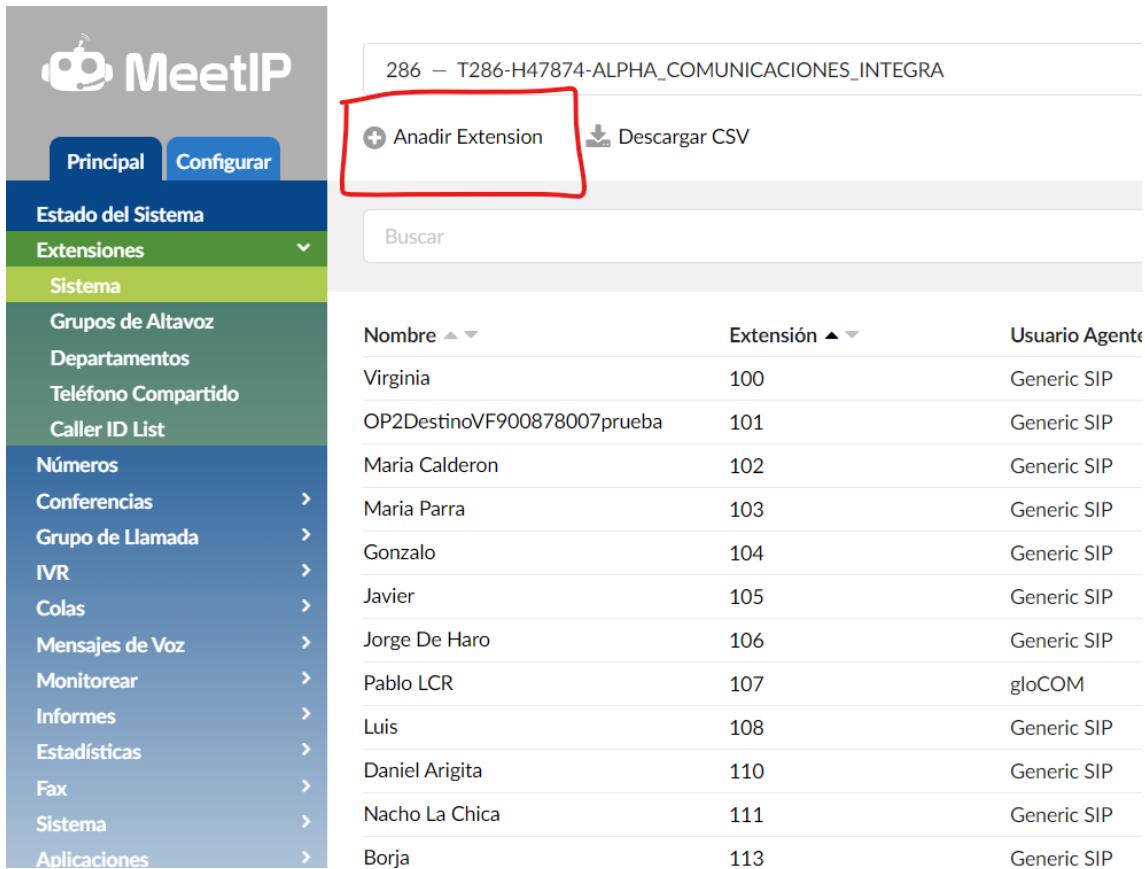
Usuario para todos los servidores: soporte@smartgroup.es

Password: en fichero



- Luego de acceder a la centralita nos aparece la siguiente ventana, en la cual tenemos que ubicar al cliente, en MeetIP están clasificados por Tenant, luego de ubicarlos accedemos al cliente y seleccionamos la opción extensión → sistema:

- Luego seleccionamos la opción añadir extensión:



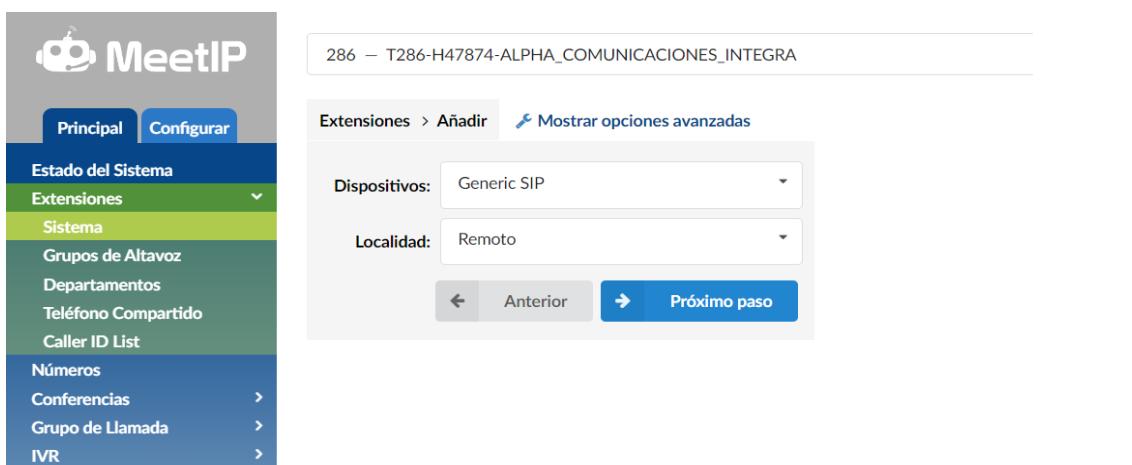
The screenshot shows the MeetIP web interface. On the left is a sidebar with various system management options like 'Estado del Sistema', 'Extensiones', 'Sistema', etc. The 'Extensiones' option is selected and expanded. On the right, there is a table listing extensions with columns for 'Nombre', 'Extensión', and 'Usuario'. At the top of the extension list area, there is a button labeled 'Añadir Extension' with a plus sign icon, which is highlighted with a red box.

Nombre	Extensión	Usuario
Virginia	100	Generic SIP
OP2DestinoVF900878007prueba	101	Generic SIP
Maria Calderon	102	Generic SIP
Maria Parra	103	Generic SIP
Gonzalo	104	Generic SIP
Javier	105	Generic SIP
Jorge De Haro	106	Generic SIP
Pablo LCR	107	gloCOM
Luis	108	Generic SIP
Daniel Arigita	110	Generic SIP
Nacho La Chica	111	Generic SIP
Borja	113	Generic SIP

Nos abrirá la siguiente ventana: y la rellenamos de la siguiente manera:

- Dispositivos: Generic SIP
- Localidad: remoto

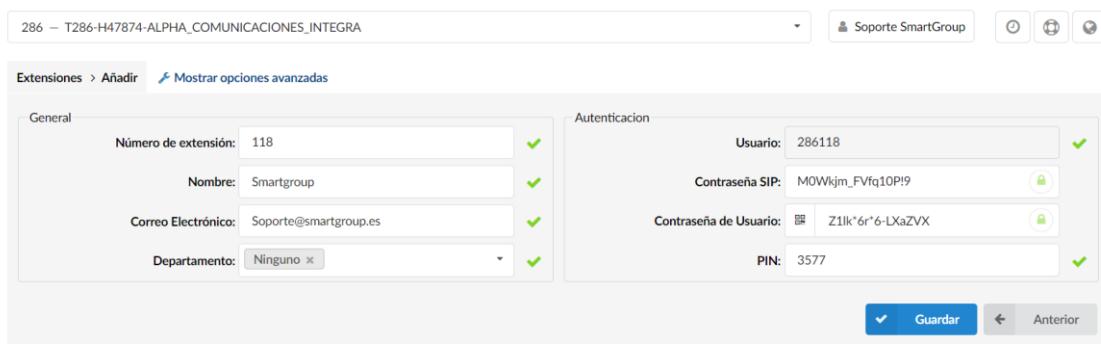
Le damos a próximo paso



This screenshot shows the 'Añadir Extension' configuration step. The sidebar on the left is identical to the previous one. The main area has a header '286 – T286-H47874-ALPHA_COMUNICACIONES_INTEGRA'. Below it, the title is 'Extensiones > Añadir'. There is a link 'Mostrar opciones avanzadas'. Two dropdown menus are present: 'Dispositivos' set to 'Generic SIP' and 'Localidad' set to 'Remoto'. At the bottom are navigation buttons: 'Anterior' and 'Próximo paso'.

Nos abrirá la siguiente ventana: en la cual tendremos que rellenar los siguientes datos:

- Número de extensión: seleccionamos el número de extensión que queremos crear.
- Nombre: el nombre que queremos darle a dicha extensión.
- Correo electrónico: el correo electrónico al que queremos asociar dicha extensión.
- Departamento: si queremos asignar esta extensión a algún departamento dentro de dicha empresa.



Del lado derecho nos aparecen los datos que rellenamos, y del lado derecho los datos internos para el registro de la extensión, le damos a la opción guardar y ya con esto estaría creada nuestra extensión, la cual podremos ver creada en el panel extensiones → sistema de nuestra centralita.

Smartgroup	118	Generic SIP	Activo	SIP
------------	-----	-------------	--------	-----

Ya con esto estaría creada dicha extensión en la MeetIP.

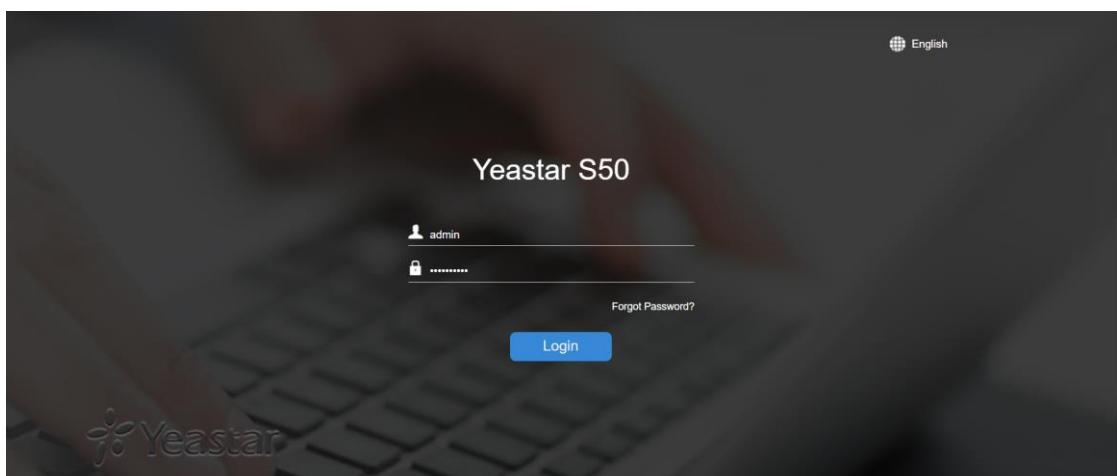
3. Centralita Yeastar:

Accedemos a la centralita Yeastar a través del enlace de la centralita del cliente, las centralitas Yeastar suelen estar físicas en el cliente, accedemos a través del enlace de la centralita correspondiente:

<http://cv.zerocoma.com/>

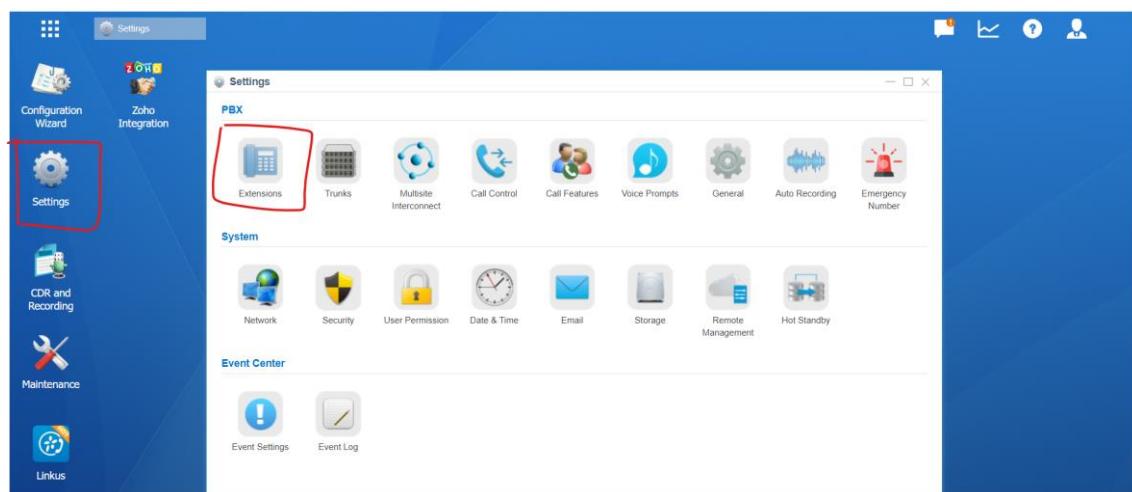
Usuario: admin

Password: la del fichero de cada cliente

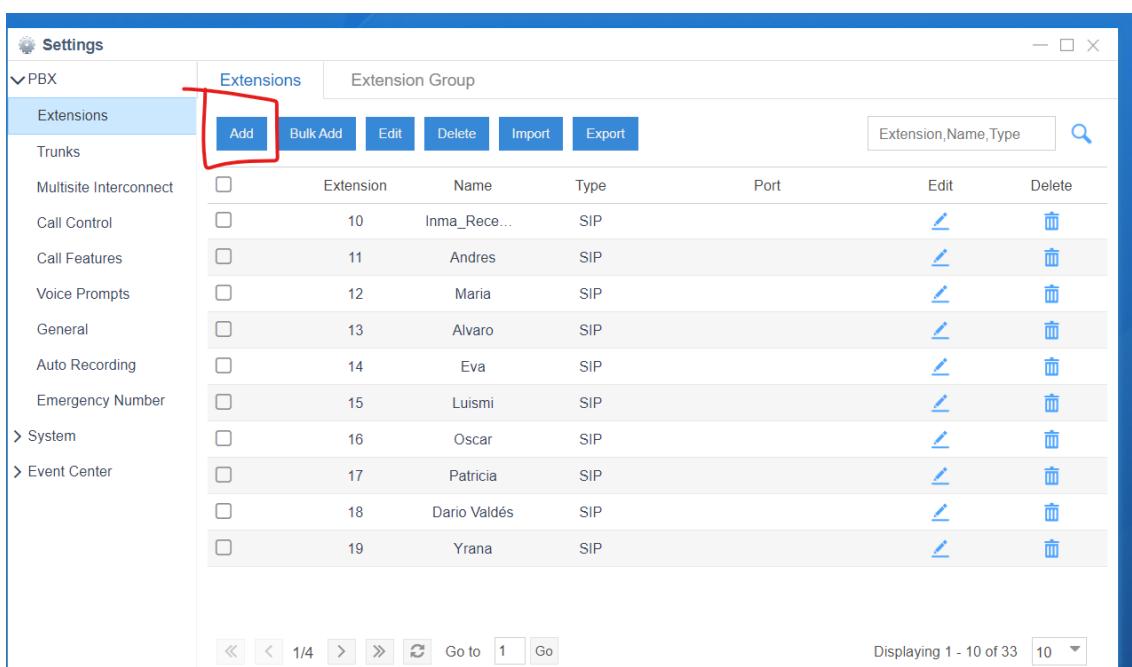


Nos lleva luego de acceder a la pantalla principal de la centralita, para crear una extensión, seleccionamos la opción

Settings → Extensions



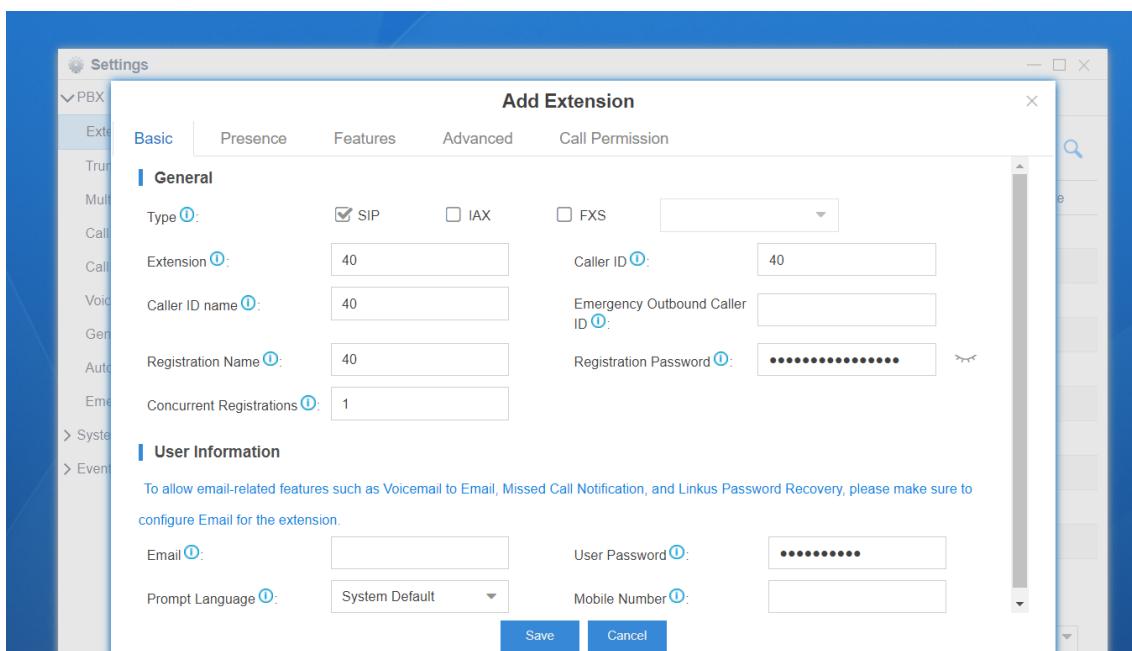
Luego nos abrirá la siguiente ventana y seleccionamos la opción ADD:



The screenshot shows the 'Extensions' section of the smartgroup PBX settings. The 'Add' button is highlighted with a red box. The table lists extensions from 10 to 19, each with columns for Extension number, Name, Type, Port, Edit, and Delete. A search bar and pagination controls are at the bottom.

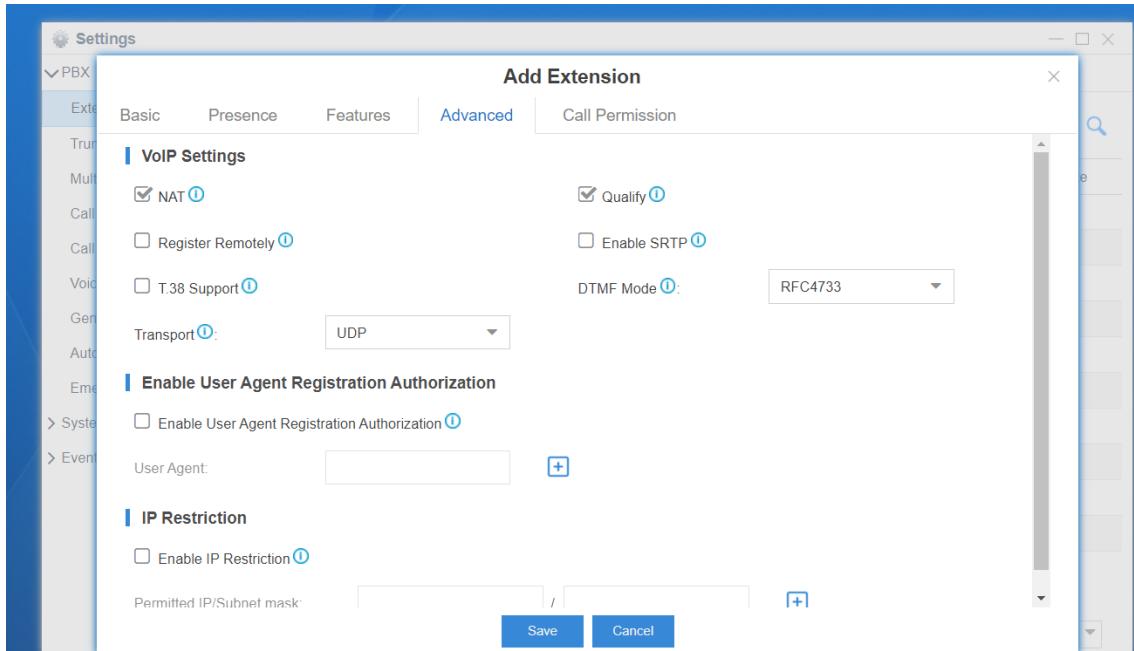
Luego tendremos que llenar los siguientes campos:

- Type: SIP
- Extension: número de extensión.
- CALLER IP name: numero de la extensión
- Registration name: el nombre o número de cómo queremos registrar la extensión en cuestión.
- Concurrent Registrations: el numero de dispositivos en los cuales quieres que registre la extensión.



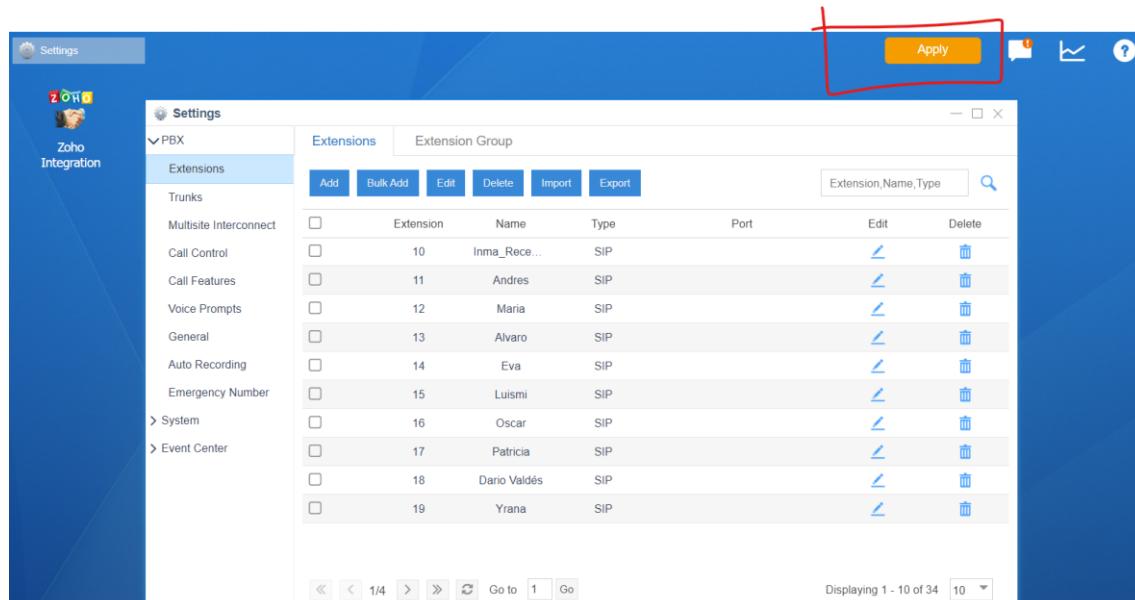
The screenshot shows the 'Add Extension' dialog box. The 'Basic' tab is selected. In the 'General' section, 'Type' is set to SIP, 'Extension' is 40, 'Caller ID name' is 40, 'Registration Name' is 40, and 'Concurrent Registrations' is 1. In the 'User Information' section, 'Email' and 'User Password' fields are empty, 'Prompt Language' is set to 'System Default', and 'Mobile Number' is empty. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Esto en el apartado de Basic, luego tendríamos que ir al apartado Advance y Marcar la opción NAT, para que pueda registrar y escucharse dicha extensión.



Estas son las opciones básicas para crear una extensión de manera genérica en Yeastar, luego tiene mas apartados que se pueden ver en la guía de configuración centralita Yeastar.

Le damos a la opción Save, y luego Apply (el apply es importante ya que si no le damos al apply no se guardarán los cambios de la creación de la extensión)



Ya con esto estaría lista la extensión.

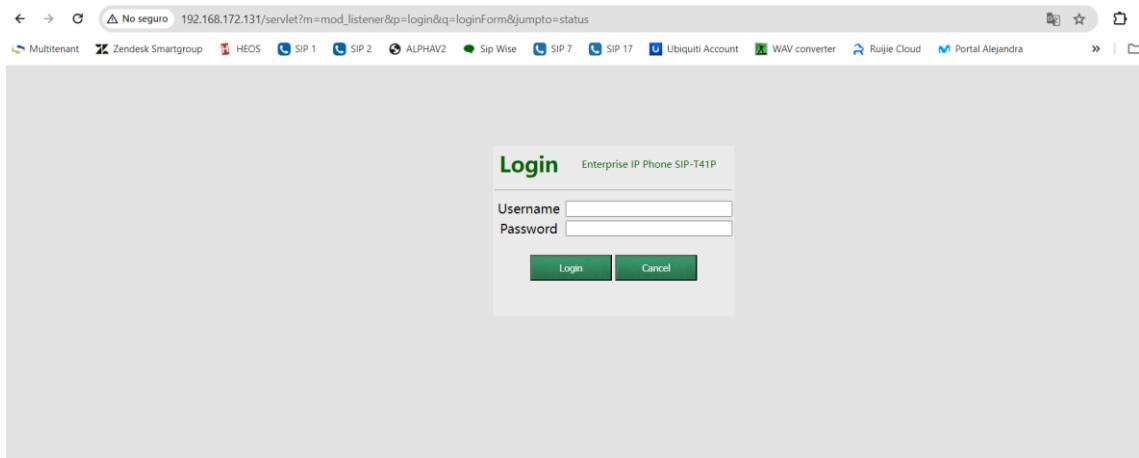
Estas serian las centralitas mas usadas para la creación de centralita, básicamente en todas es lo mismo.

Registro de extensión en dispositivo SIP

Luego de tener la extensión creada en la centralita, procedemos a registrarla en el dispositivo SIP que necesite el cliente, hay 3 maneras que solemos usar para registrar las extensiones:

1. teléfonos de Voz IP:

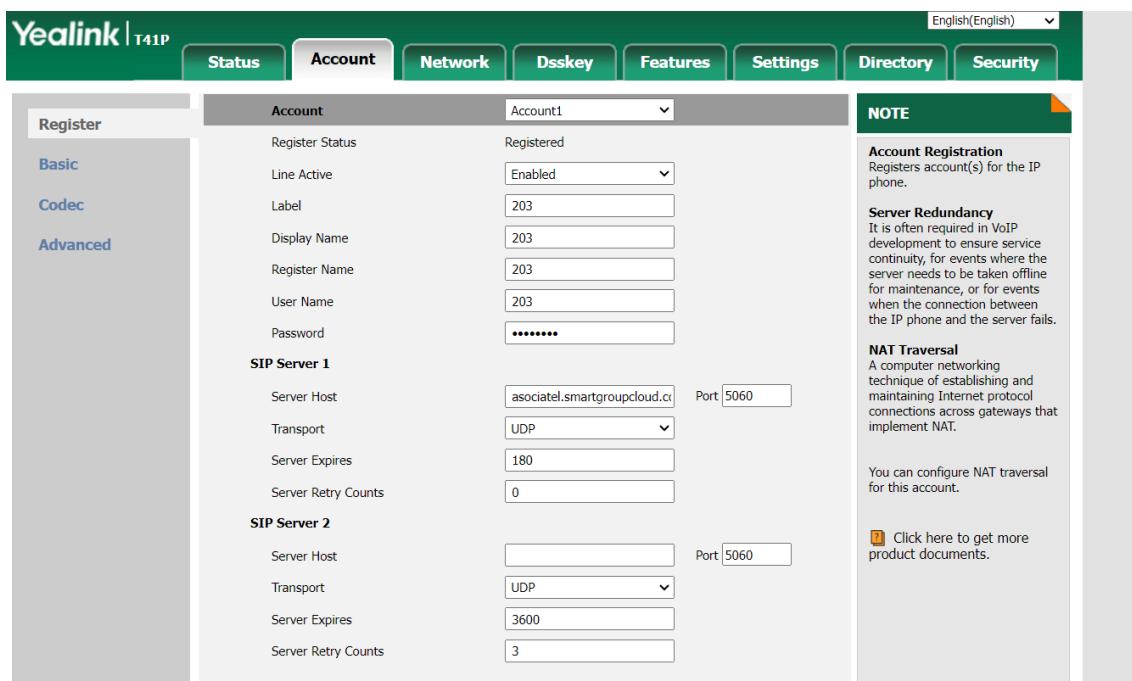
- El teléfono tiene que estar conectado a la red de internet, para que nos de una ip y a través de esa ip acceder a la interfaz web 192.168.172.131 y nos aparece la siguiente ventana:



El usuario es admin y la password es la del fichero.

- Luego de acceder al teléfono, nos vamos al apartado Account o cuenta y rellenamos los siguientes campos:
 - Line active: Enable
 - Label: es el nombre o etiqueta de la extensión.
 - Display Name: es el nombre que mostrara en el display del teléfono.
 - Registre name: es el nombre del registro de la extensión que nos da la centralita.
 - User name: es lo mismo que el registre name.
 - Password: la contraseña que nos proporciona la centralita
 - Server host: es el servidor de la centralita
 - Port: puerto de registro de la centralita
 - Transport: UDP
 - Server Expires: esto lo ponemos en 180 ya que seria el tiempo que intenta registrar la extensión si sufre alguna caída.
 - Server Retry Counts: ponemos 3, es las veces que intentara registrar la extensión.

Luego de llenar estos datos le damos a Confirm



The screenshot shows the Yealink T41P configuration interface under the 'Account' tab. On the left, there's a sidebar with 'Register' and sections for 'Basic', 'Codec', and 'Advanced'. The main area has a table for 'Account' with 'Account1' selected. It includes fields for 'Register Status' (Registered), 'Line Active' (Enabled), 'Label' (203), 'Display Name' (203), 'Register Name' (203), 'User Name' (203), and 'Password' (*****). Below this is the 'SIP Server 1' section with fields for 'Server Host' (asociatel.smartgroupcloud.co), 'Port' (5060), 'Transport' (UDP), 'Server Expires' (180), and 'Server Retry Counts' (0). The 'SIP Server 2' section has similar fields but with different values. To the right, a 'NOTE' panel contains sections for 'Account Registration' (Registers account(s) for the IP phone), 'Server Redundancy' (It is often required in VoIP development to ensure service continuity, for events where the server needs to be taken offline for maintenance, or for events when the connection between the IP phone and the server fails), and 'NAT Traversal' (A computer networking technique of establishing and maintaining Internet protocol connections across gateways that implement NAT). It also includes a link to 'Click here to get more product documents'.

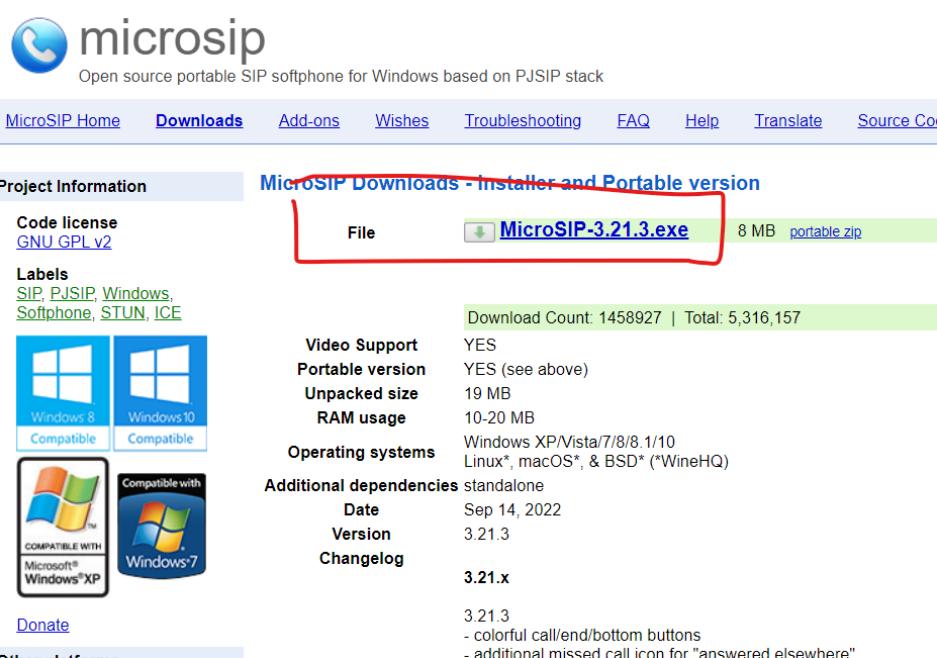
Luego de darle a confirm nos recargara la pagina y tendría que salir en Register Status: Registered si todo esta registrado de forma correcta.

2. Ordenadores:

- Podemos registrar las extensiones de VOZ IP, en un ordenador a través de una aplicación que solemos usar que emula un Softphone la aplicación que usamos se llama Microsip y para registrarla tenemos que realizar los siguientes pasos:

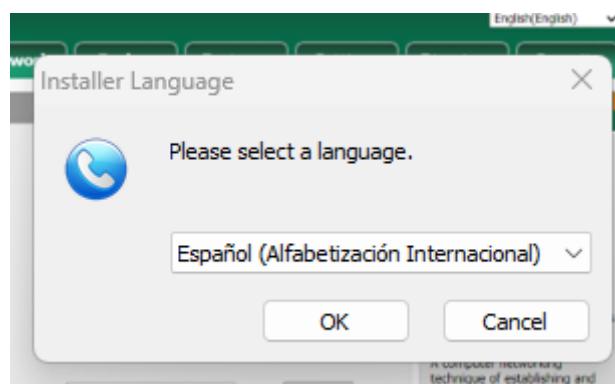
1. Descargamos el Microsip a través del enlace:

<https://www.micsip.org/downloads>



The screenshot shows the Microsip download page. At the top, there's a logo and the text 'Open source portable SIP softphone for Windows based on PJSIP stack'. Below this are navigation links: MicroSIP Home, Downloads (which is highlighted in blue), Add-ons, Wishes, Troubleshooting, FAQ, Help, Translate, and Source Code. The main content area has tabs for 'Project Information' and 'MicroSIP Downloads - Installer and Portable version'. Under 'Downloads', there's a table for the file 'MicroSIP-3.21.3.exe'. It shows the file size as 8 MB and the type as portable zip. A red box highlights this row. To the right of the file table, it says 'Download Count: 1458927 | Total: 5,316,157'. Below the download table, there's information about compatibility with Windows 8 and 10, and logos for Microsoft Windows XP, 7, and 10. There's also a 'Donate' button and a 'Other platforms' section.

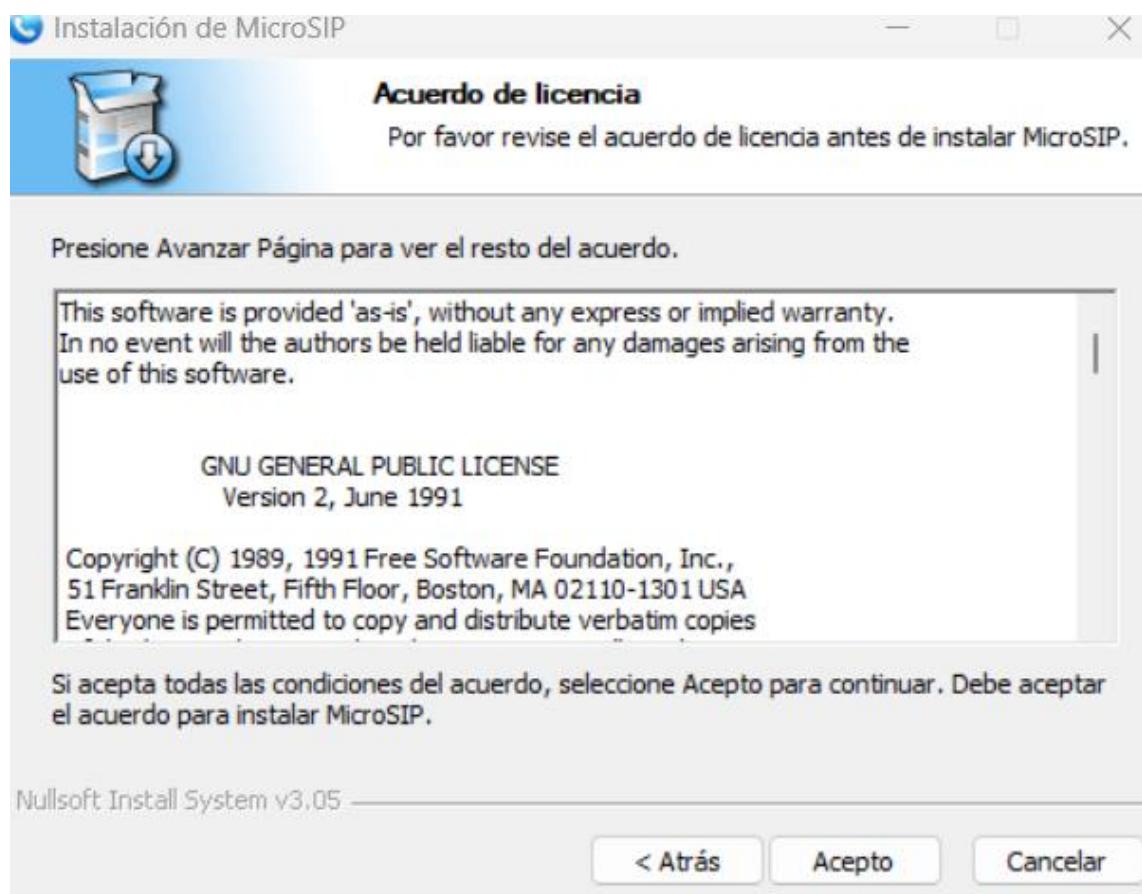
2. Luego de descargarlo ejecutamos el archivo en lenguaje seleccionamos español→OK



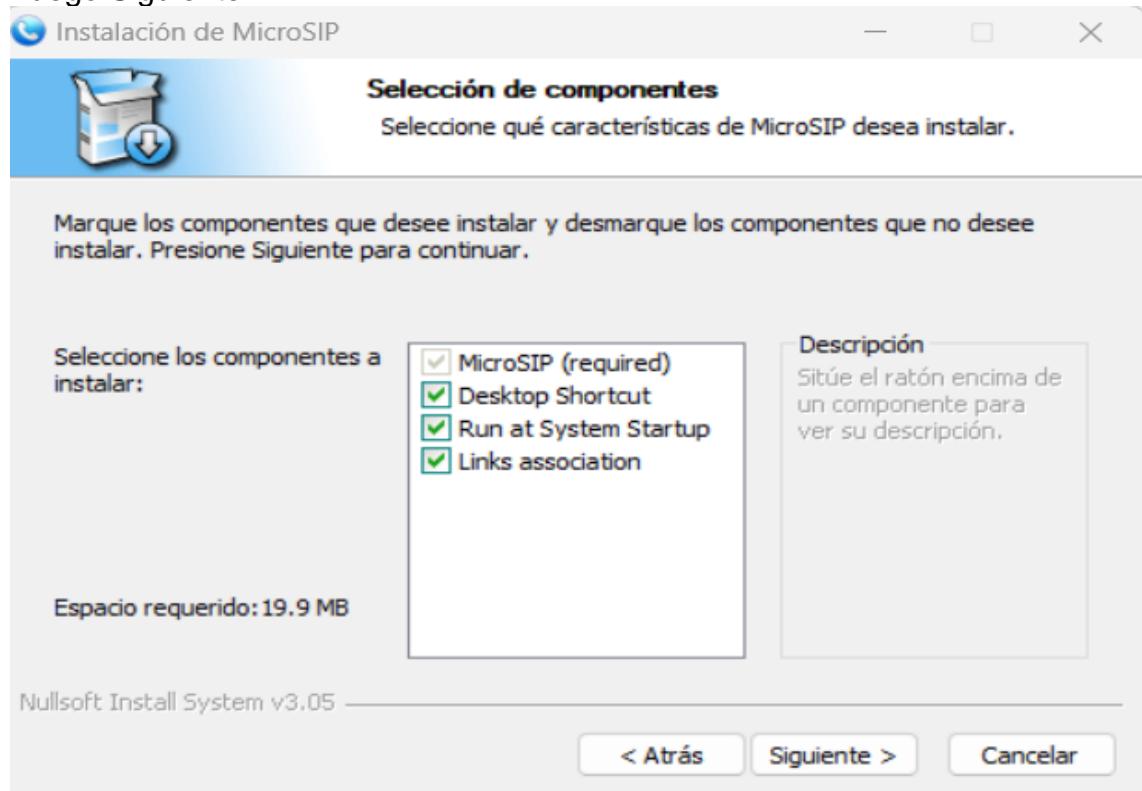
Luego Siguiente:



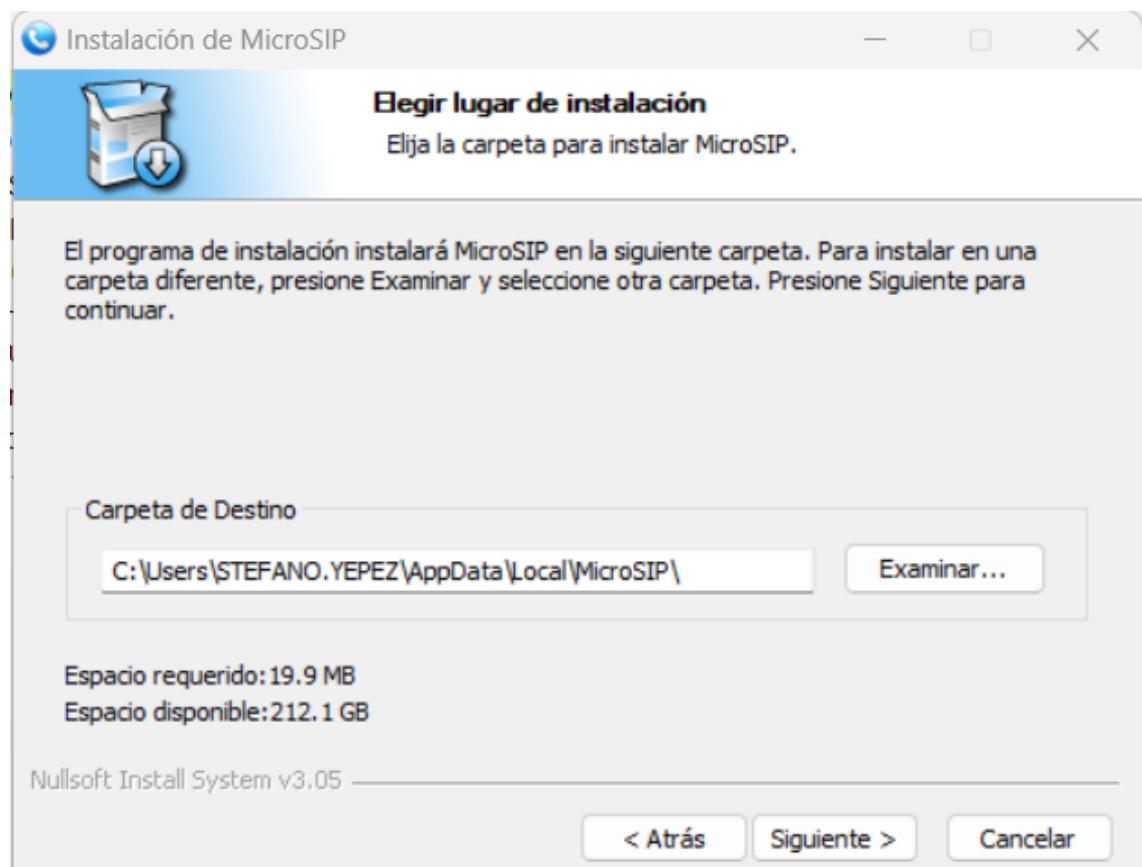
Luego Acepto:



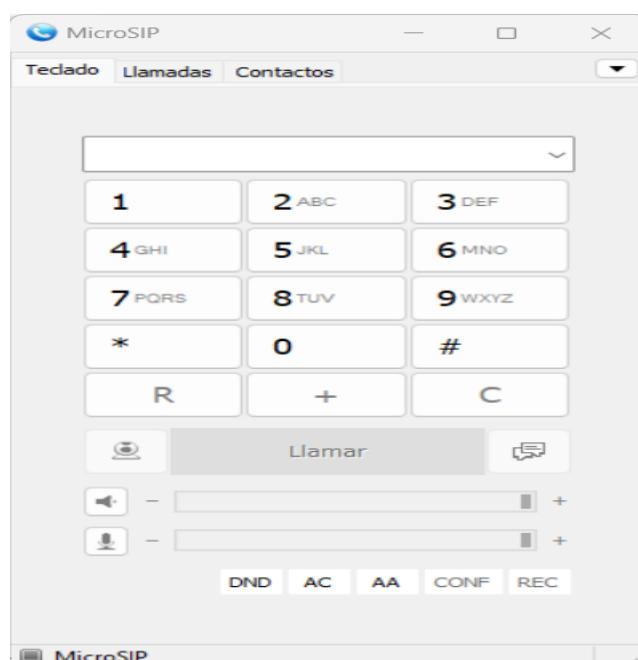
Luego Siguiente:



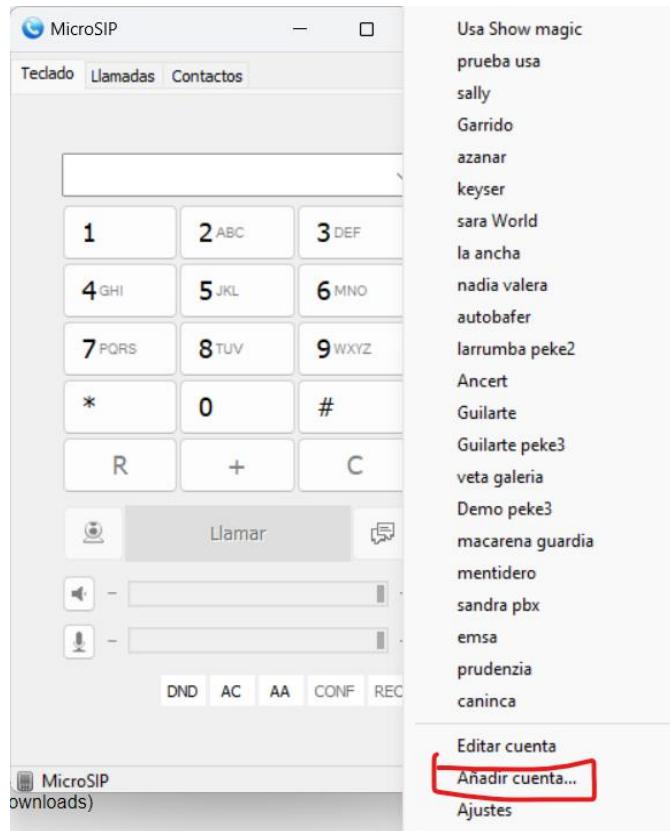
Luego seleccionamos la ubicación donde queremos que se instale la aplicación y le damos siguiente:



Luego de damos a instalar y ya con esto estaría instalado el Microsip, y se ejecutara y se vera de la siguiente manera:



3. Para configurar la extensión en el Microsip le damos a la pestaña de la esquina superior derecha remarcada abajo y nos abrirá un desplegable donde seleccionaremos la opción añadir nueva.



Luego de darle añadir nos abrirá una nueva ventana donde tendremos que llenar los siguientes campos:

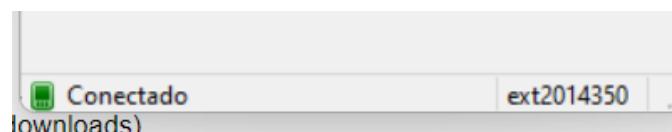
- Nombre de Cuenta: Sería el identificador de la extensión.
- Servidor SIP: sería el servidor de la centralita.
- Usuario: sería el nombre o numero de registro de la extensión que nos proporciona la centralita.
- Dominio: Sería el servidor de la centralita.
- Iniciar sesión: lo mismo que el usuario.
- Contraseña: contraseña de la extensión que nos proporciona la centralita.
- Lo demás dejamos por defecto

Quedaría de la siguiente manera y le damos a guardar.

Cuenta

Nombre de cuenta	Prueba
Servidor SIP	pbx3.smartgroupcloud.com
Proxy SIP	
Usuario *	ext2014350
Dominio *	pbx3.smartgroupcloud.com
Iniciar sesión	ext2014350
Contraseña	*****
Nombre para mostrar	
Núm. buzón de voz	
Prefijo de Marcación	
Plan de marcado	
<input type="checkbox"/> Hide Caller ID	
Comunicación cifrada	Desactivado
Transporte	UDP
Dirección pública	Automático
Refresco de Registro	300
Mantener Conexión	15
<input type="checkbox"/> Publicar presencia	
<input type="checkbox"/> Permitir reescritura IP	
<input type="checkbox"/> ICE	
<input type="checkbox"/> Desactivar temporiz. de sesión	

Luego de darle a Guardar para verificar que la extensión está registrada nos aparecerá en la esquina inferior izquierda un conectado en verde.

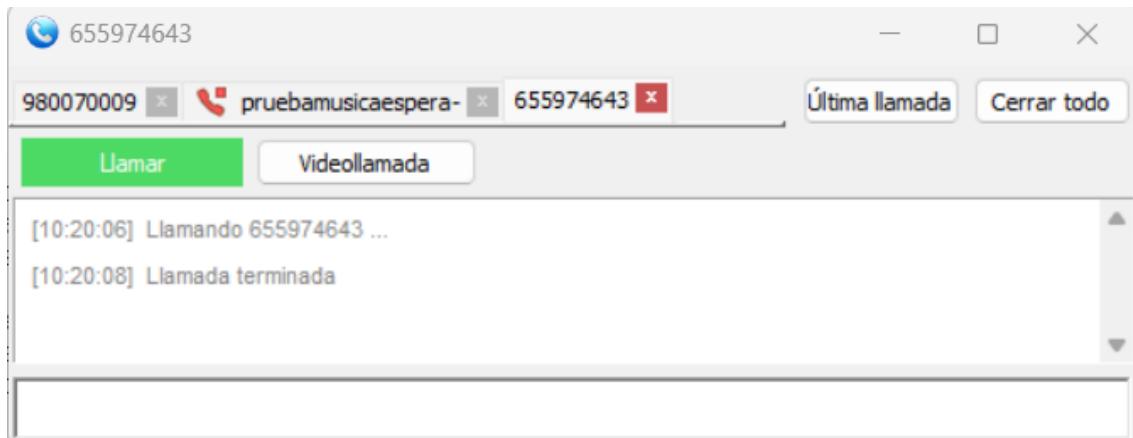


4. Para activar el modulo de transferir llamadas y poner llamadas en espera le damos al botón control + P y nos abrirá el menú de ajustes donde desmarcaremos la opción Modo llamada simple

Ajustes

<input type="checkbox"/> Modo de llamada simple	
Sonido de llamada	
Dispositivo de llamada	Predeterminado
Altavoz	Predeterminado
Microfono	Predeterminado

Luego le damos a guardar y nos abrirá esta ventana, en este modulo podremos poner la llamada en espera y transferir llamadas.



Con esto estaría registrada una extensión en un Microsip

3. Softphone de móvil:

- Para Registrar una extensión en un móvil, podemos realizarlo instalando previamente en el móvil, las aplicaciones que se suelen usar son: linphone, Zoiper y groundwire que es de pago es un pago único de 10 euros es la mas recomendable de todas.
- Luego de instalar la aplicación en el móvil podemos configurarlo llamando al cliente y diciendo que poner en cada apartado o lo mas recomendable es que instalen anydesk y nosotros conectarnos al móvil para configurarlo nosotros

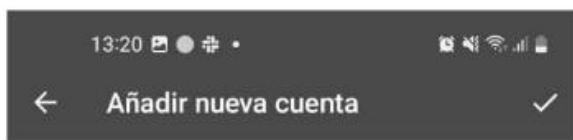
Para configurarlo seguimos los siguientes pasos:

1. Al iniciar la aplicación tendremos que configurar la cuenta sip según corresponda al usuario, a continuación, marcamos la opción de “nueva cuenta sip”



2. Rellenamos los siguientes datos:

- Titulo: es el identificador de la centralita
- Nombre de usuario: es el numero de la extensión proporcionado por la centralita.
- Contraseña: es la contraseña proporcionada por la centralita.
- Dominio: es el servidor de la centralita



Título 10303 Conchi Garcia

Nombre de usuario 10303

Contraseña Salamanca_10303

Dominio cdesalamanca.smartgroup.es

Ajustes avanzados

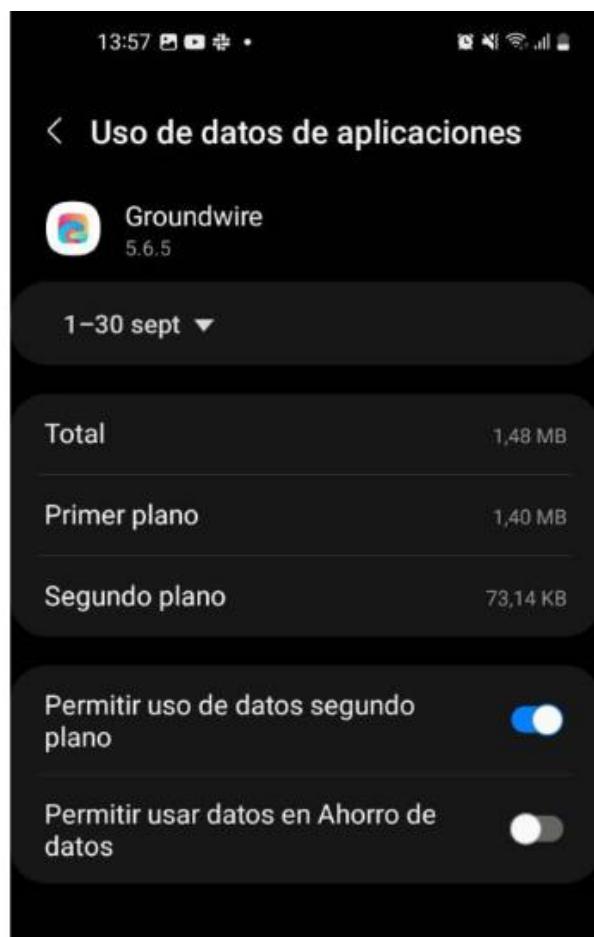
Le damos al check de la esquina superior derecha y ya con esto estaría configurada la extensión en el Softphone del móvil, básicamente es igual en todos.

Adicional a esto tendríamos que configurar unos ajustes en el móvil para que salten las llamadas en el móvil

- Configuración terminal Android: En la mayoría de los Android la configuración es la misma, lo que puede cambiar es su ubicación o estilo del menú.
Lo importante que debemos tener en cuenta es que la aplicación tenga permisos, cero restricciones de batería, permitir la gestión en segundo plano, etc.



La siguiente imagen es la configuración en la opción de datos móviles, debe tener habilitado permitir el uso de datos en segundo plano.



Configuración de batería se desactiva la optimización de la aplicación, con esto evitemos que el Android administre el uso de la aplicación, permitiendo que siempre este operativa.



Ya con esto estaría configurado la extensión en la aplicación del móvil.

Luego de configurar las extensiones en los dispositivos indicados según la necesidad de los clientes y confirmar que funcionan correctamente haciendo las pruebas correspondientes pasamos

Correcto Funcionamiento de la extensión

Luego de Registrar la extensión realizaremos una serie de pruebas bastante sencillas para verificar que funcionen correctamente:

1. Verificar que este correctamente registrada la extensión, en los paneles de las centralitas o en Asterisk con el comando SIP SHOW PEERS podemos ver la extensión registrada.
2. Realizar una serie de llamadas de pruebas con la extensión para comprobar si realiza llamadas.
3. Verificar que la extensión este en el flujo de llamada correspondiente, según las necesidades de cada cliente.
4. Verificar que la extensión emite con el numero correcto, esto se prueba realizando una llamada a algún numero y viendo el identificador con el que está llamando.
5. Verificar que en las llamadas internas entre extensiones aparezca el correcto nombre de las extensiones.

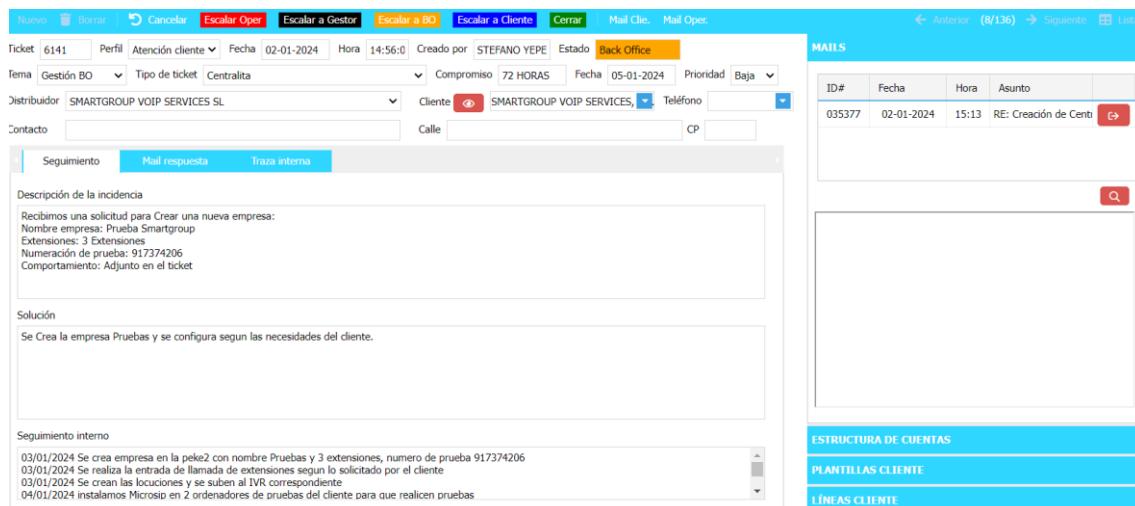
Con estos pasos para verificar que las extensiones estén creadas correctamente ya podemos proceder a la finalización de la petición en JDS.

finalización de ticket en JDS

Luego de comprobar que la extensión fue creada, registrada y probada de manera eficiente procedemos a cerrar la petición en JDS de la siguiente manera:

1. Seguimiento interno: se rellena con todos los pasos que vamos avanzando en el ticket (esto es lo más importante para que todos los compañeros sepamos en qué estado está la solicitud).
2. Solución: Damos una descripción corta de la solución a la solicitud del cliente.

Quedará lleno de la siguiente manera:



The screenshot shows the JDS ticket creation interface. At the top, there are several buttons: Nuevo, Borrar, Cancelar, Escalar Oper, Escalar a Gestor, Escalar a BO, Escalar a Cliente, Cerrar, Mail Clie, and Mail Oper. The ticket number is 6141. The ticket details include: Tema (Gestión BO), Tipo de ticket (Centralita), Distribuidor (SMARTGROUP VOIP SERVICES SL), and Contacto. Below these fields are tabs for Seguimiento, Mail respuesta, and Traza interna. The Seguimiento tab is active, showing a list of internal steps taken: "Recibimos una solicitud para Crear una nueva empresa: Nombre empresa: Prueba Smartgroup Extensiones: 3 Extensiones Numeración de prueba: 917374206 Comportamiento: Adjunto en el ticket". The Mail respuesta tab contains the solution: "Se Crea la empresa Pruebas y se configura según las necesidades del cliente.". The Traza interna tab shows a history of internal actions: "03/01/2024 Se crea en base en la piso2 con nombre Pruebas y 3 extensiones, numero de prueba 917374206", "03/01/2024 Se realiza la entrada de llamada de extensiones según lo solicitado por el cliente", "03/01/2024 Se crean las locuciones y se suben al IVR correspondiente", and "04/01/2024 instalamos Mikrospia en 2 ordenadores del cliente para que realicen pruebas". To the right of the ticket form is a sidebar titled "MAILS" which lists an email entry: ID# 035377, Fecha 02-01-2024, Hora 15:13, Asunto RE: Creación de Centr". Below the Mails section are three collapsed sections: ESTRUCTURA DE CUENTAS, PLANTILLAS CLIENTE, and LÍNEAS CLIENTE.

Luego enviamos un correo al cliente, para confirmar que esta todo correcto, cuando el cliente nos diga que esta todo correcto procedemos a cerrar el ticket en CERRAR. (quedara el estado del ticket en CERRADO)

Nuevo  Borrar  Cancelar Escalar Oper. Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

Ticket 6141 Perfil Atención cliente Fecha 02-01-2024 Hora 14:56:0 Creado por STEFANO YEPE Estado Cerrado

Tema Gestión BO Tipo de ticket Centralita Compromiso 72 HORAS Fecha 05-01-2024 Prioridad Baja

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL Cliente  SMARTGROUP VOIP SERVICES, Teléfono

Contacto Calle CP

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

Descripción de la incidencia

Recibimos una solicitud para Crear una nueva empresa:
Nombre empresa: Prueba Smartgroup
Extensiones: 3 Extensiones
Numeración de prueba: 917374206
Comportamiento: Adjunto en el ticket

Solución

Se Crea la empresa Pruebas y se configura segun las necesidades del cliente.

Seguimiento interno

03/01/2024 Se crea empresa en la peke2 con nombre Pruebas y 3 extensiones, numero de prueba 917374206
03/01/2024 Se realiza la entrada de llamada de extensiones segun lo solicitado por el cliente
03/01/2024 Se crean las locuciones y se suben al IVR correspondiente
04/01/2024 instalamos Microsip en 2 ordenadores de pruebas del cliente para que realicen pruebas

MAILS

ID #	Fec
035377	02

ESTRUCTURA D
PLANTILLAS CL
LÍNEAS CLIENTE