

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

Filtrar Mover seleccionados Exportar XLS Refrescar

#	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: Exportar llamadas 01490-W2D0L3
035365	02-01-2024 14:15	Atención cliente	stefano.yepez@smartgroup	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

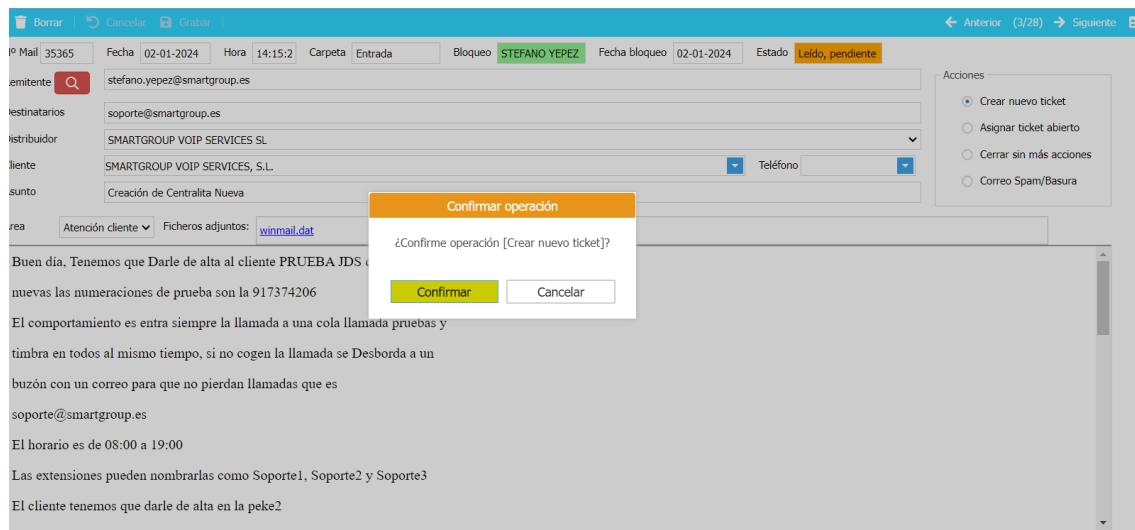
Seleccionamos el apartado azul del correo



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 tendría 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.

← Anterior (nuevo) → Siguiente Lista

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			
Distribuidor: SMARTGROUP VOIP SERVICES SL	Cliente: SMARTGROUP VOIP SERVICES	Fecha: 05-01-2024	Prioridad: Baja		
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:

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

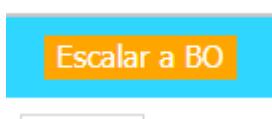
ESTRUCTURA DE CUENTAS

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



- 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 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 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

Contacto Calle CP

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 DDLUERA 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#	Asunto	Hora	Fecha
035377	RE: Creación de Centralita	12:13	05-01-2024
035368	Creación de Centralita	14:12	05-01-2024

MAILS

STRUCTURA DE CUENTAS
PLANTILLAS CLIENTE
TIPOS CLIENTE

- De esta manera clasificamos un Ticket en JDS.

Creación de extensión SIP en centralita Virtual

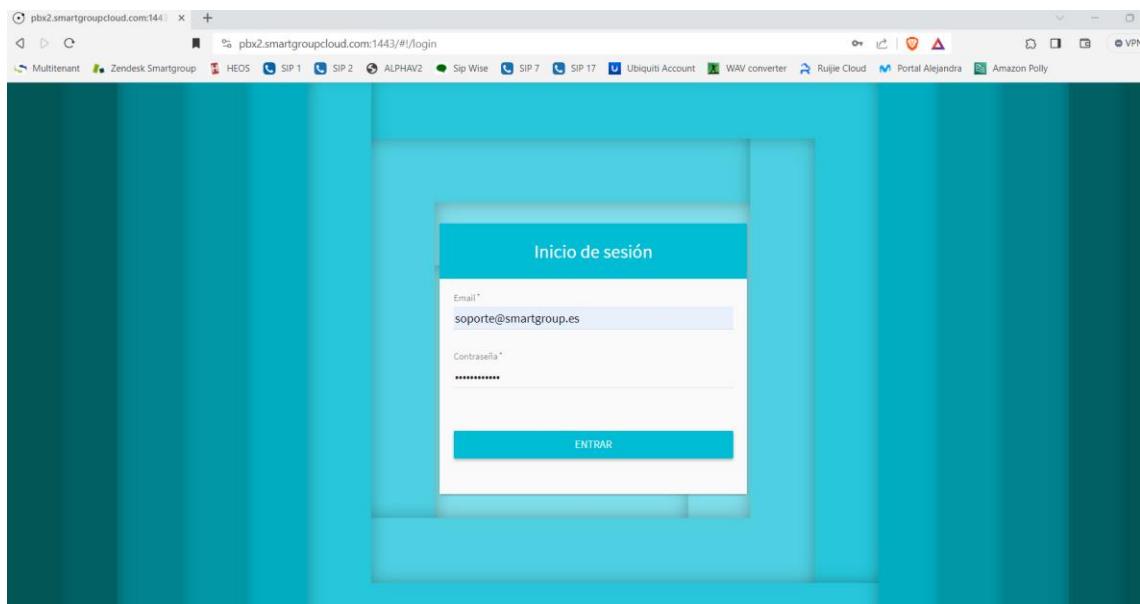
Tenemos distintos tipos de centralitas virtuales, entre las que más usamos explicamos a continuación como se crean:

1. PekePbx:

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

El usuario es `soporte@smartgroup.es`

Password: apuntada en fichero en cuestión.

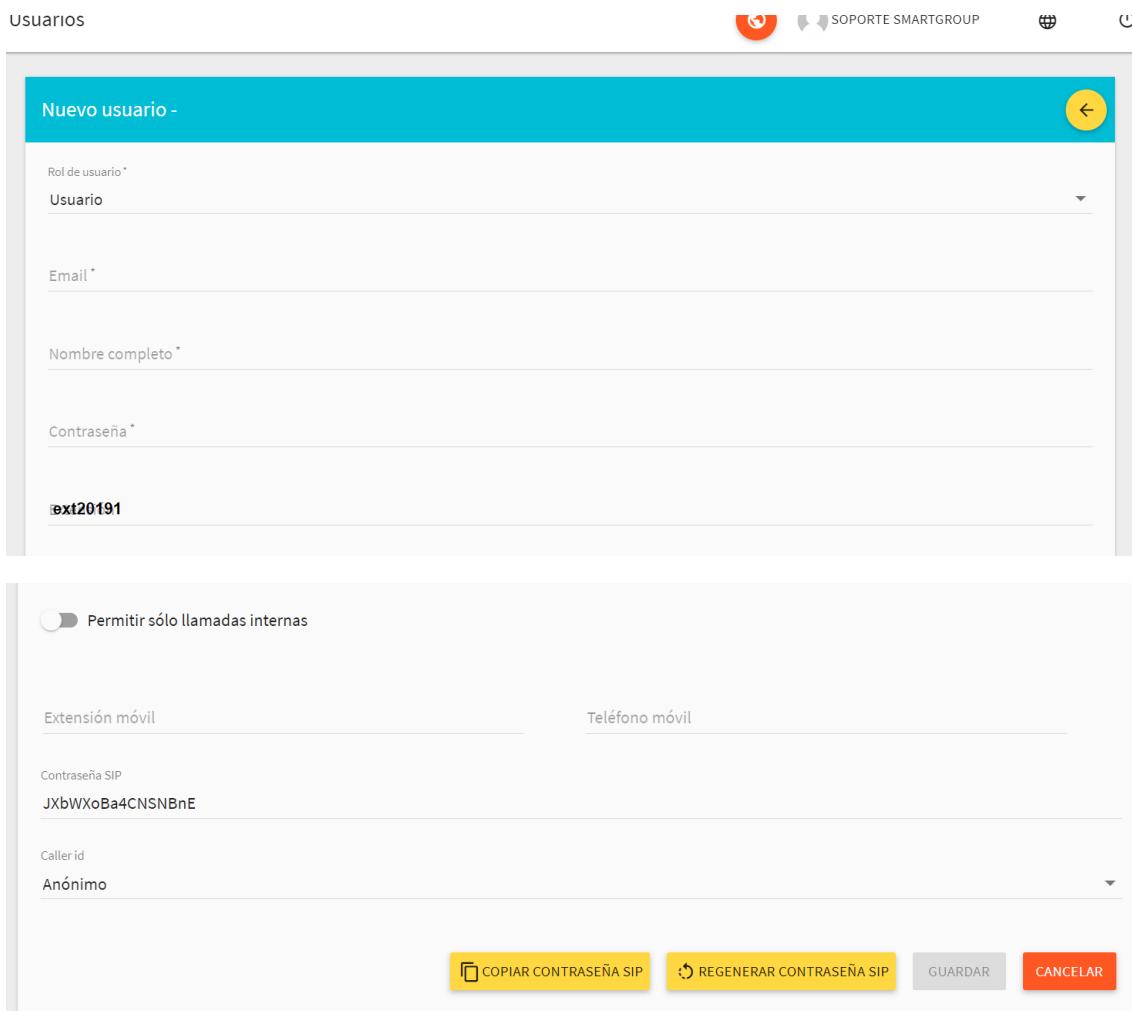


- Menú Principal de la Centralita PekePbx



Menú Lateral:

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



Users

Nuevo usuario -

Rol de usuario *

User

Email *

Nombre completo *

Contraseña *

ext20191

Extensión móvil

Teléfono móvil

Contraseña SIP

JXbWXoBa4CNSNBnE

Callerid

Anónimo

COPIAR CONTRASEÑA SIP

REGENERAR CONTRASEÑA SIP

GUARDAR

CANCELAR

- **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 llenarlos datos quedarían así, le damos a guardar para guardar dicha extensión:

Usuarios

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

Listado de usuarios							Buscar usuario	+
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. The left sidebar has a dark blue background with white text. The 'Extensiones' option is selected and highlighted in green. The main content area has a light gray background. At the top, there's a header with the number '286 – T286-H47874-ALPHA_COMUNICACIONES_INTEGRA'. Below it is a red-bordered button labeled '+ Anadir Extension'. To its right is a download icon and the text 'Descargar CSV'. A search bar labeled 'Buscar' is below these buttons. The main table lists extensions with columns for 'Nombre', 'Extensión', and 'Usuario Agente'. The table contains 14 rows of extension data.

Nombre	Extensión	Usuario Agente
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

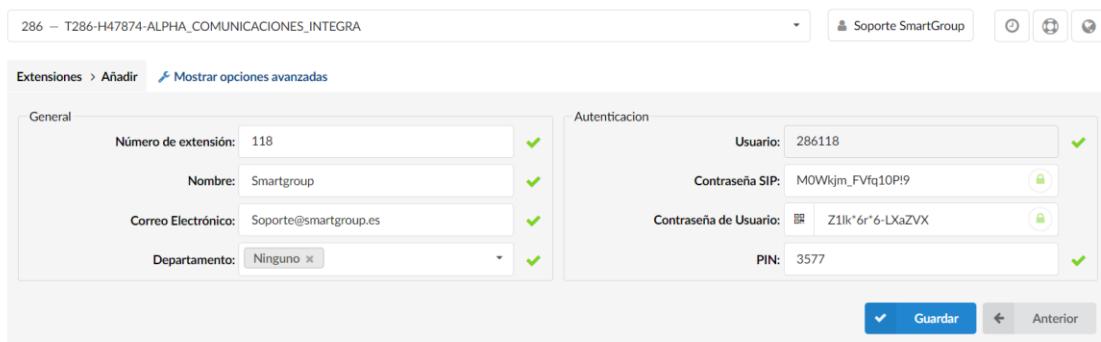
Le damos a próximo paso



This screenshot shows the 'Añadir' (Add) step of the extension creation process. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main area has a light gray background. It displays the path 'Extensiones > Añadir' and a link 'Mostrar opciones avanzadas'. Below this are two dropdown menus: 'Dispositivos:' set to 'Generic SIP' and 'Localidad:' set to 'Remoto'. At the bottom are navigation buttons: a back arrow, 'Anterior', and a large blue 'Próximo paso' (Next step) button.

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.



286 – T286-H47874-ALPHA_COMUNICACIONES_INTEGRA

Extensiones > Añadir [Mostrar opciones avanzadas](#)

General		Autenticación	
Número de extensión:	118	Usuario:	286118
Nombre:	Smartgroup	Contraseña SIP:	M0Wkj...
Correo Electrónico:	Soporte@smartgroup.es	Contraseña de Usuario:	Z1lk...
Departamento:	Ninguno	PIN:	3577

[Guardar](#) [Anterior](#)

Del lado derecho nos aparecen los datos que llenamos, 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.

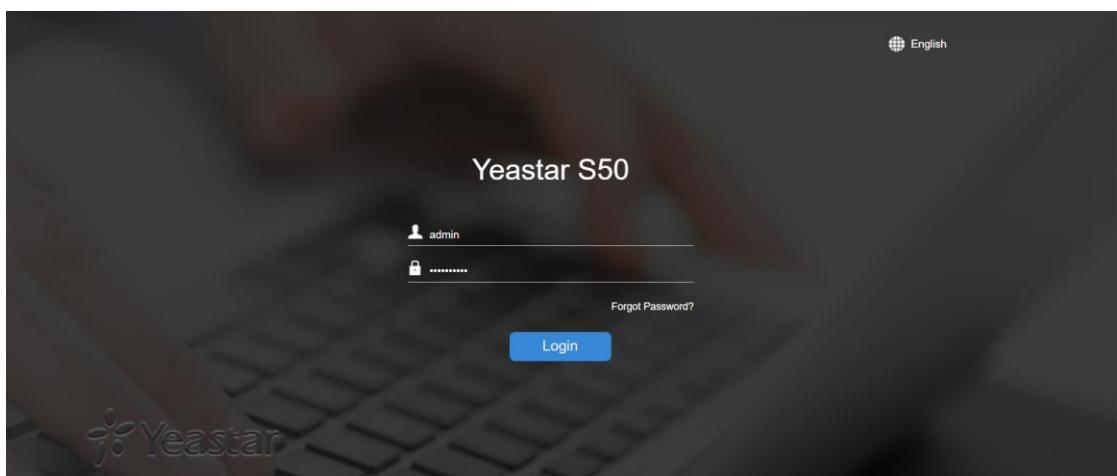
3. Centralita Yeastar:

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/>

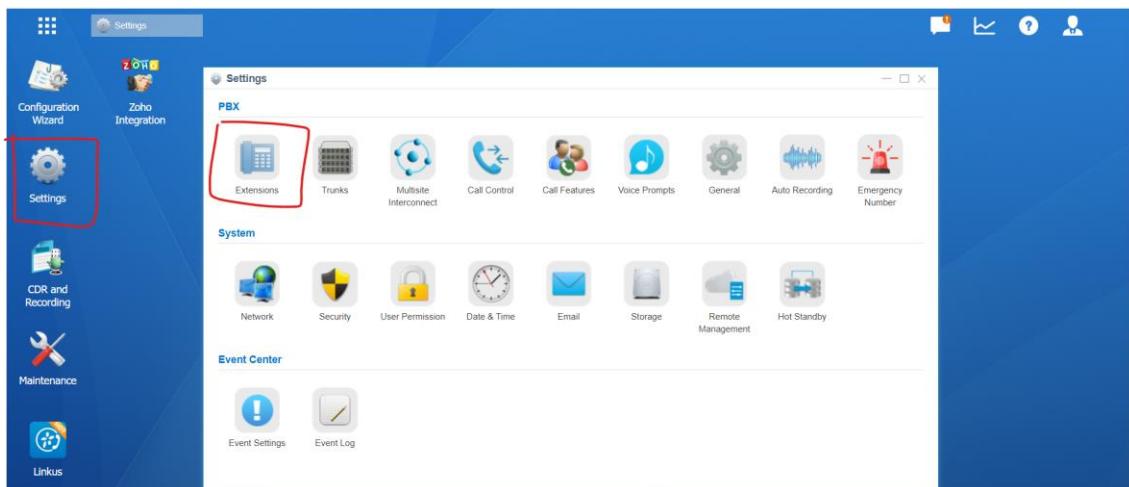
Usuario: admin

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:

Settings

PBX

Extensions

Add Bulk Add Edit Delete Import Export

Extension, Name, Type

Trunks Multisite Interconnect Call Control Call Features Voice Prompts General Auto Recording Emergency Number

System Event Center

Extension Name Type Port Edit Delete

10 Inma_Rece... SIP

11 Andres SIP

12 Maria SIP

13 Alvaro SIP

14 Eva SIP

15 Luismi SIP

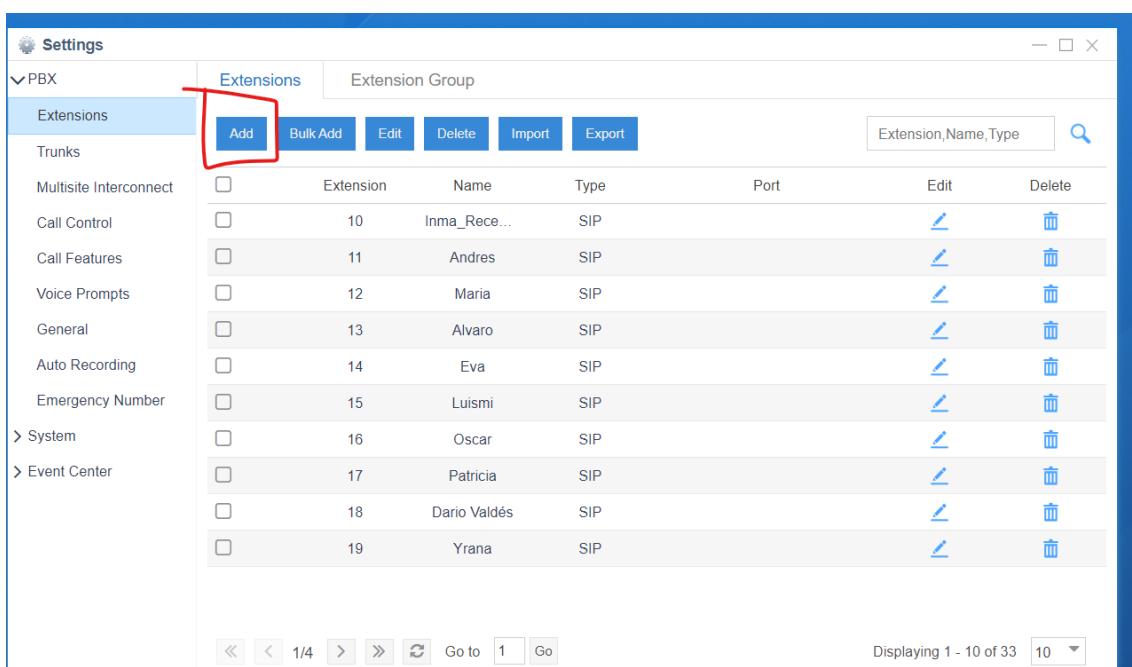
16 Oscar SIP

17 Patricia SIP

18 Dario Valdés SIP

19 Yrana SIP

Go to 1 Go Displaying 1 - 10 of 33 10



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.

Settings

PBX

Add Extension

Basic Presence Features Advanced Call Permission

Type: SIP Caller ID: 40

Extension: 40 Caller ID name: 40

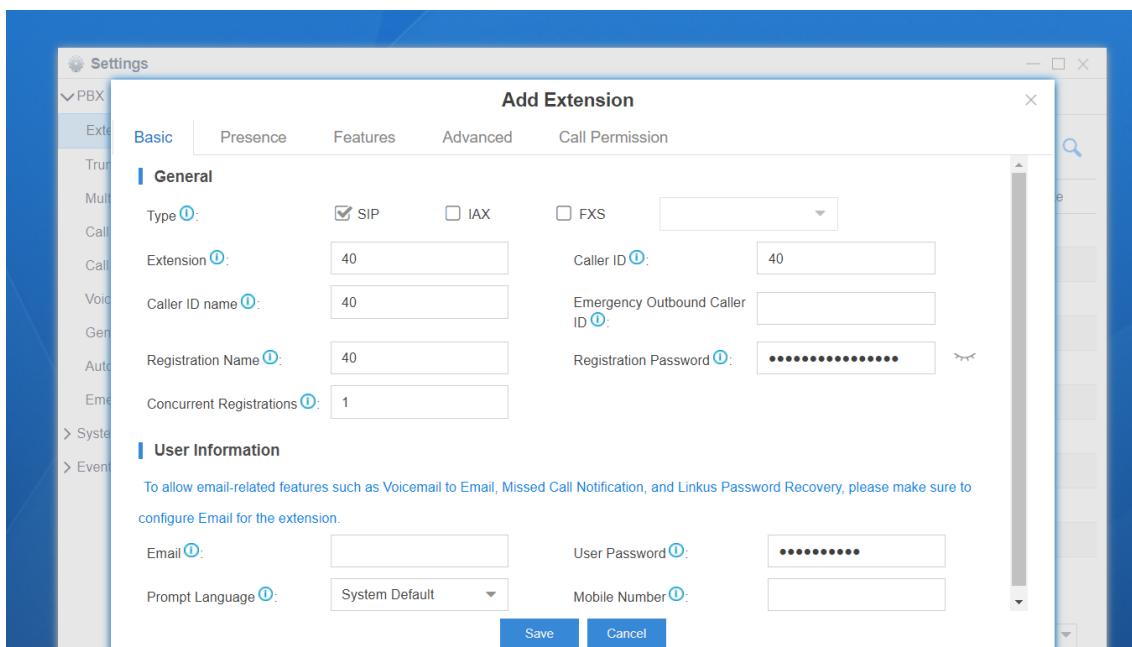
Registration Name: 40 Registration Password: *****

Concurrent Registrations: 1

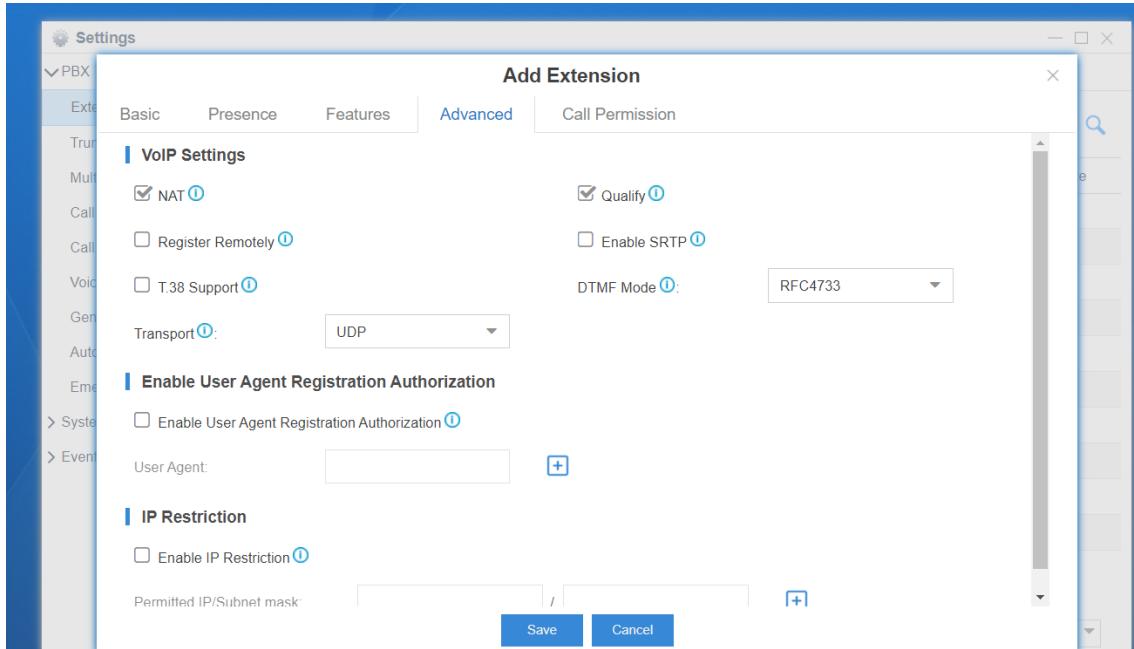
Email: User Password: *****

Prompt Language: System Default Mobile Number:

Save Cancel

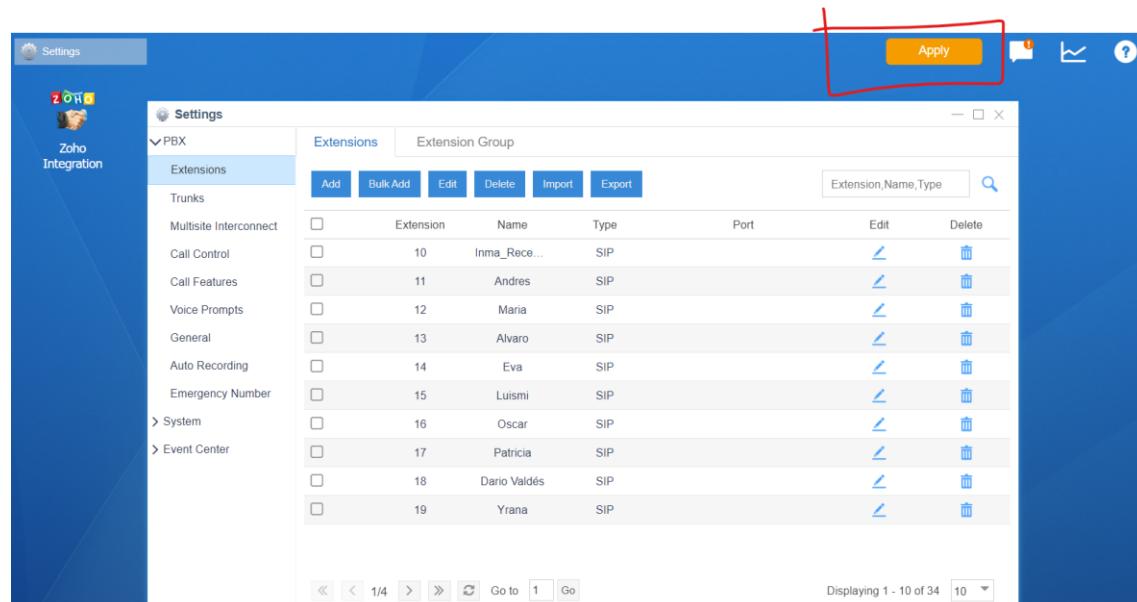


Esto en el apartado de Basic, luego tendríamos que ir al apartado Advance y Marcar la opción NAT, para que pueda registrar y escucharse dicha extensión.



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.

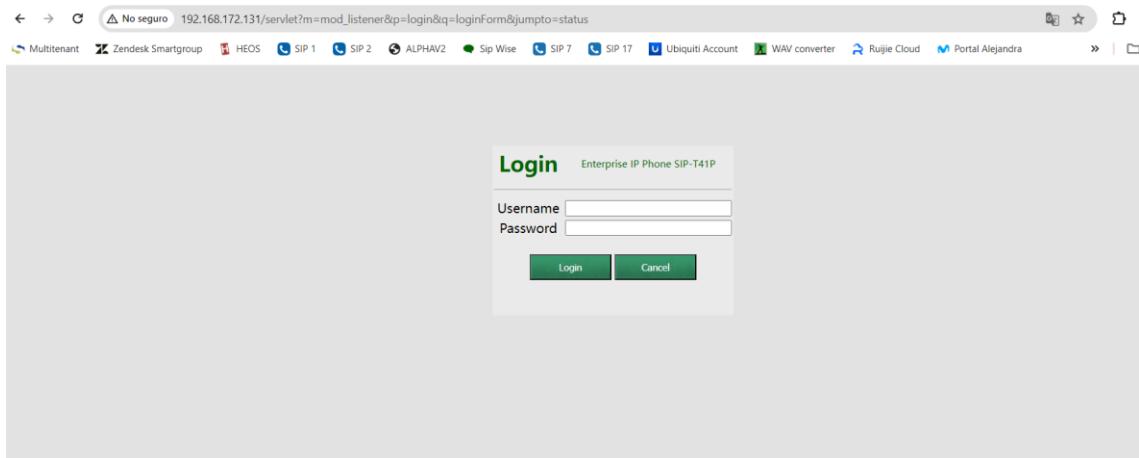
Estas serian las centralitas mas usadas para la creación de centralita, básicamente en todas es lo mismo.

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:

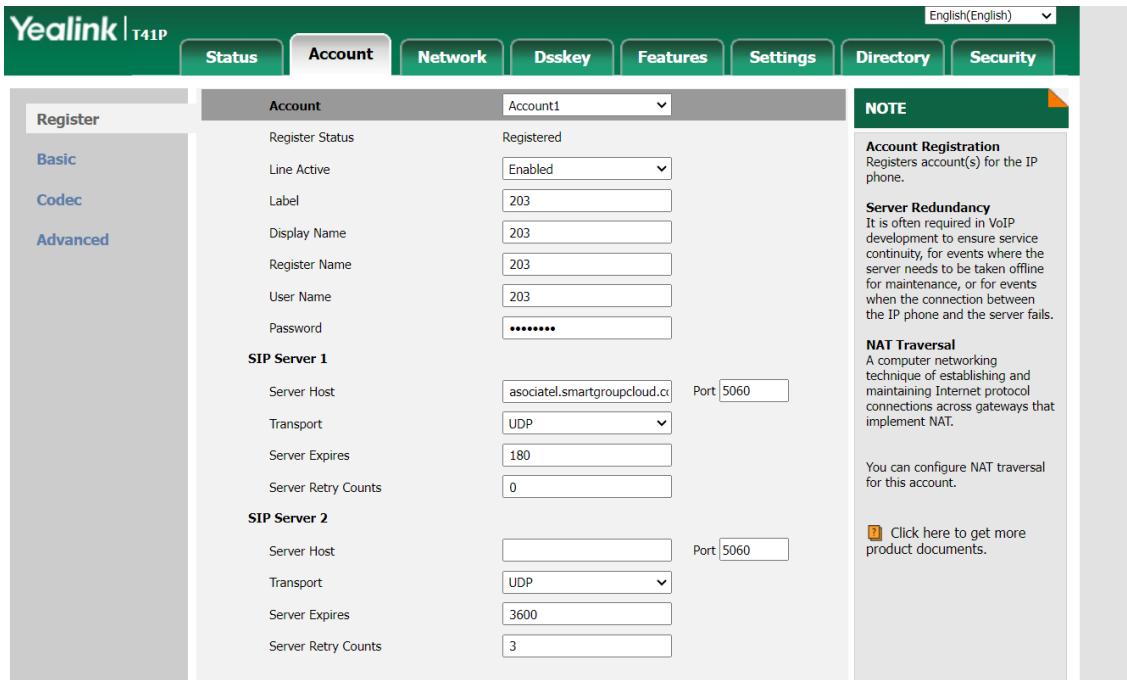
- El teléfono tiene que estar conectado a la red de internet, para que nos de una ip y a través de esa ip acceder a la interfaz web 192.168.172.131 y nos aparece la siguiente ventana:



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. The top navigation bar includes tabs for Status, Account (selected), Network, Dsskey, Features, Settings, Directory, and Security. The language is set to English(English). On the left, a sidebar menu lists Register, Basic, Codec, and Advanced sections. The main content area is titled 'Account' and shows 'Account1' selected. It contains fields for Register Status (Registered), Line Active (Enabled), Label (203), Display Name (203), Register Name (203), User Name (203), and Password (*****). Below these are two sections for SIP Servers: 'SIP Server 1' and 'SIP Server 2'. 'SIP Server 1' has fields for Server Host (asociatel.smartgroupcloud.co), Port (5060), Transport (UDP), Server Expires (180), and Server Retry Counts (0). 'SIP Server 2' has fields for Server Host (empty), Port (5060), Transport (UDP), Server Expires (3600), and Server Retry Counts (3). To the right, a 'NOTE' column provides information about account registration, server redundancy, and NAT traversal, along with a link to product documents.

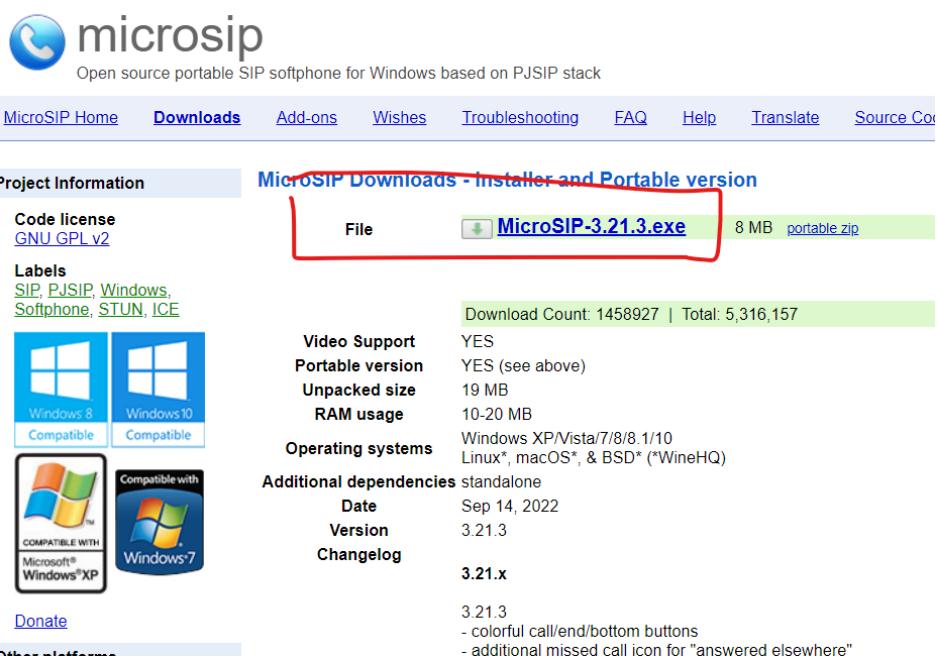
Luego de darle a confirm nos recargara la pagina y tendría que salir en Register Status: Registered si todo esta registrado de forma correcta.

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:

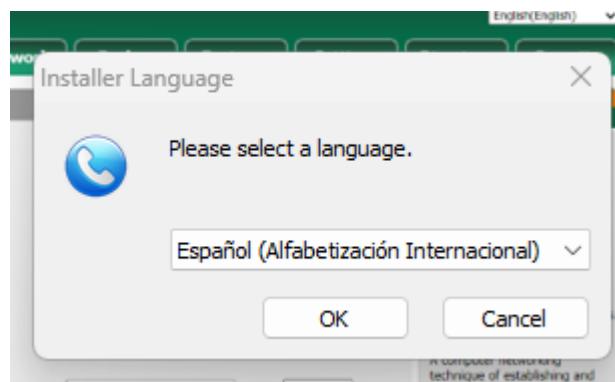
1. Descargamos el Microsip a través del enlace:

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



The screenshot shows the Microsip website. At the top, there's a logo and the text "Open source portable SIP softphone for Windows based on PJSIP stack". A navigation bar includes links for MicroSIP Home, Downloads (highlighted in blue), Add-ons, Wishes, Troubleshooting, FAQ, Help, Translate, and Source Code. The main content area is divided into two sections: "Project Information" on the left and "MicroSIP Downloads - Installer and Portable version" on the right. The "Downloads" section features a large button for "MicroSIP-3.21.3.exe" which is 8 MB in size and a "portable zip" file type. Below this, there's a green bar indicating a download count of 1458927 and a total of 5,316,157 downloads. The "Project Information" section includes details like "Code license: GNU GPL v2", "Labels: SIP, PJSIP, Windows, Softphone, STUN, ICE", compatibility with Windows 8 and 10, and logos for Microsoft Windows XP and 7. The "Additional dependencies" section lists standalone, Date (Sep 14, 2022), Version (3.21.3), and Changelog (3.21.x).

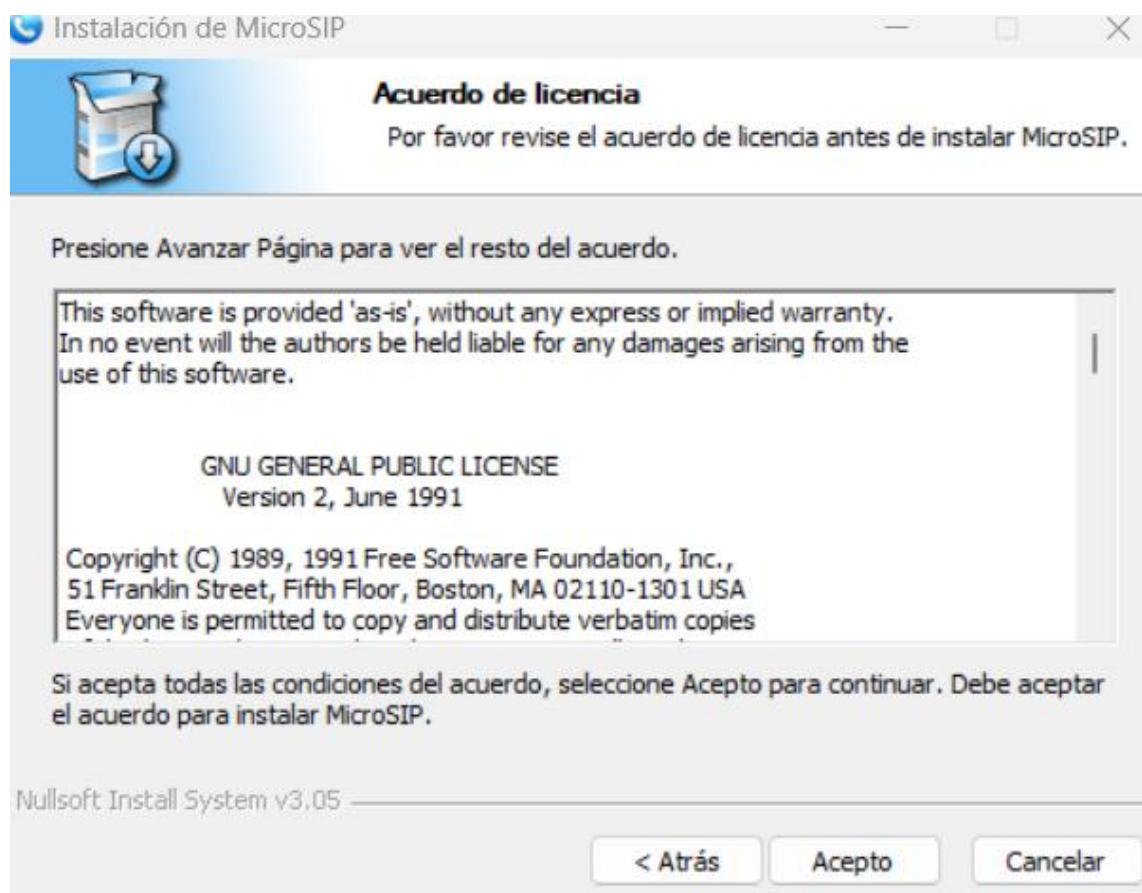
2. Luego de descargarlo ejecutamos el archivo en lenguaje seleccionamos español → OK



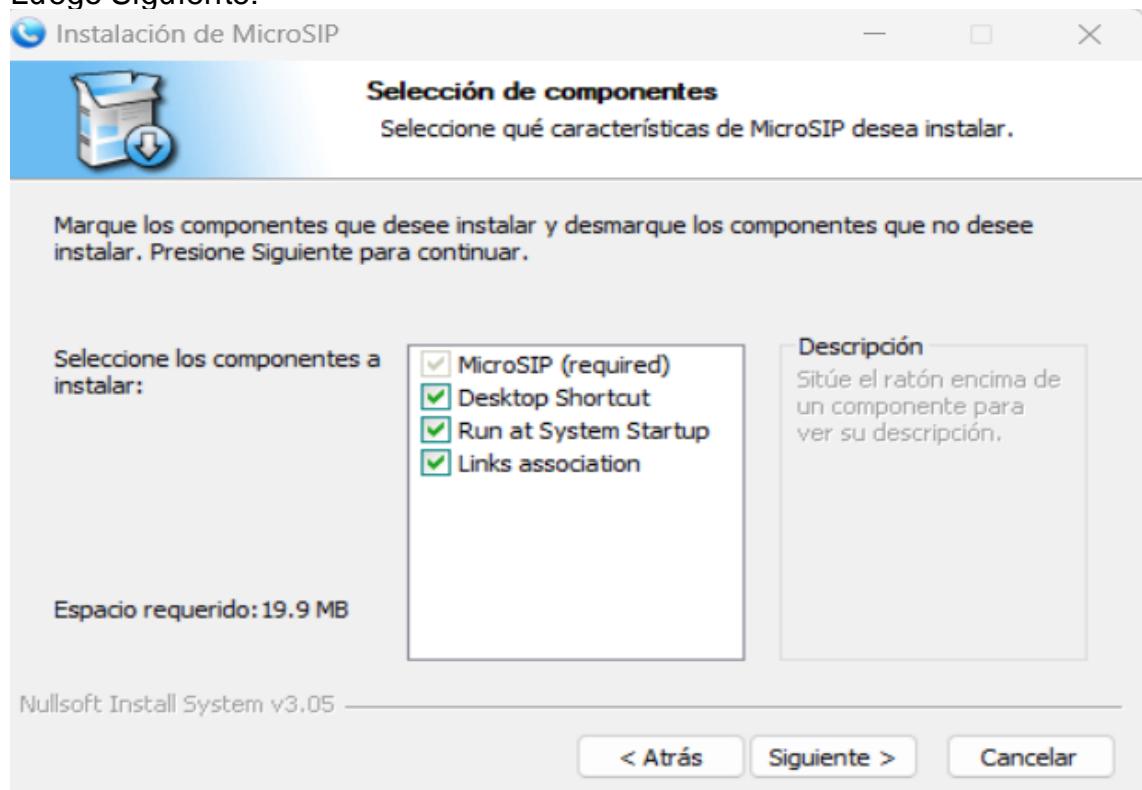
Luego Siguiente:



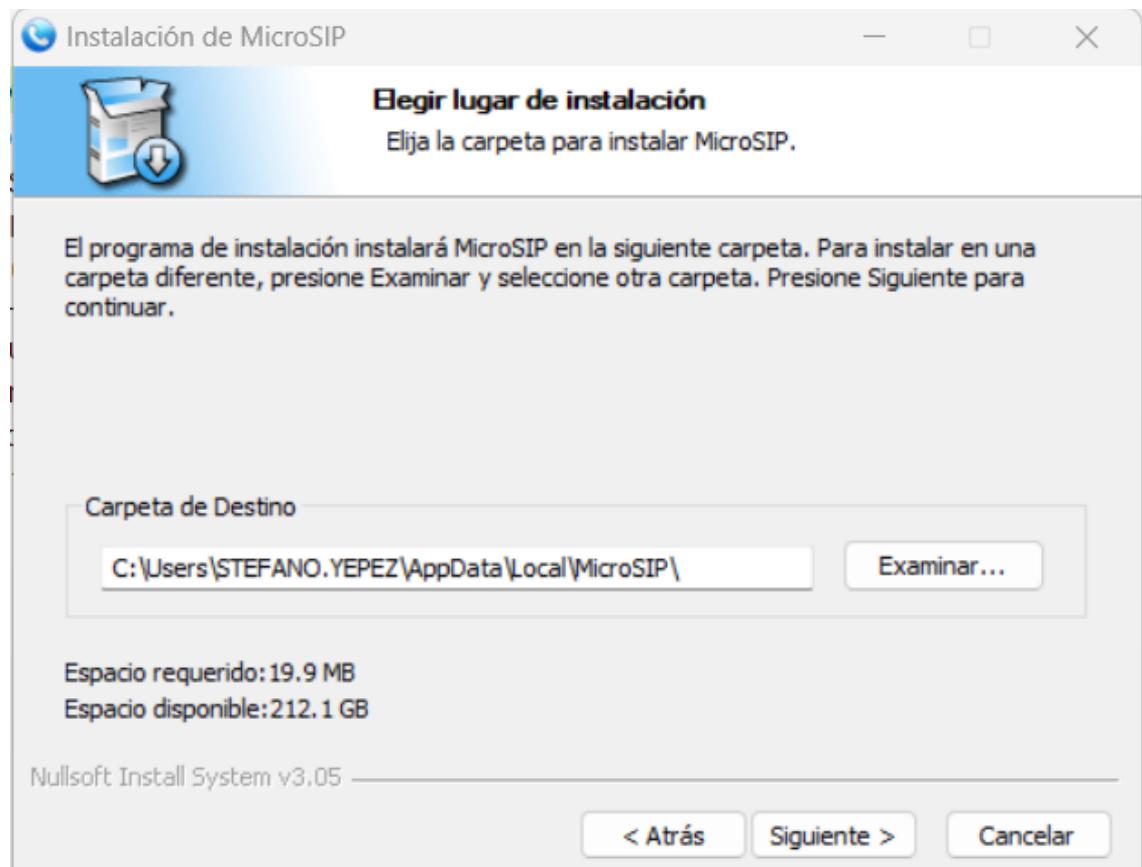
Luego Acepto:



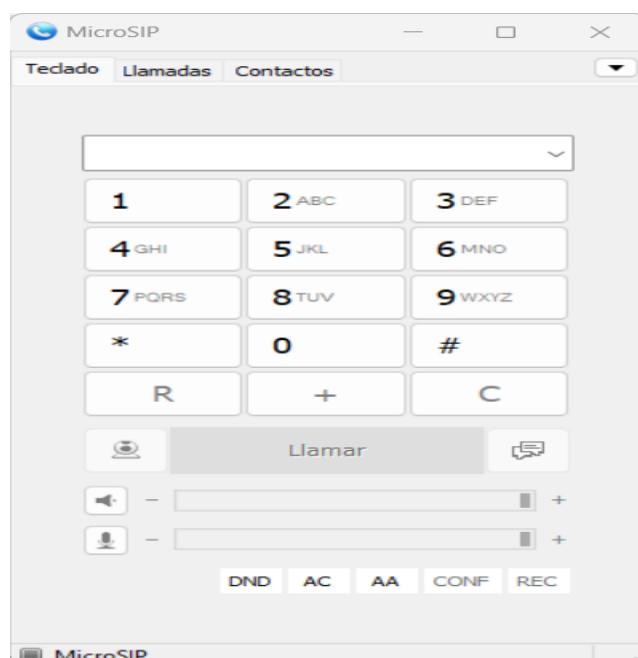
Luego Siguiente:



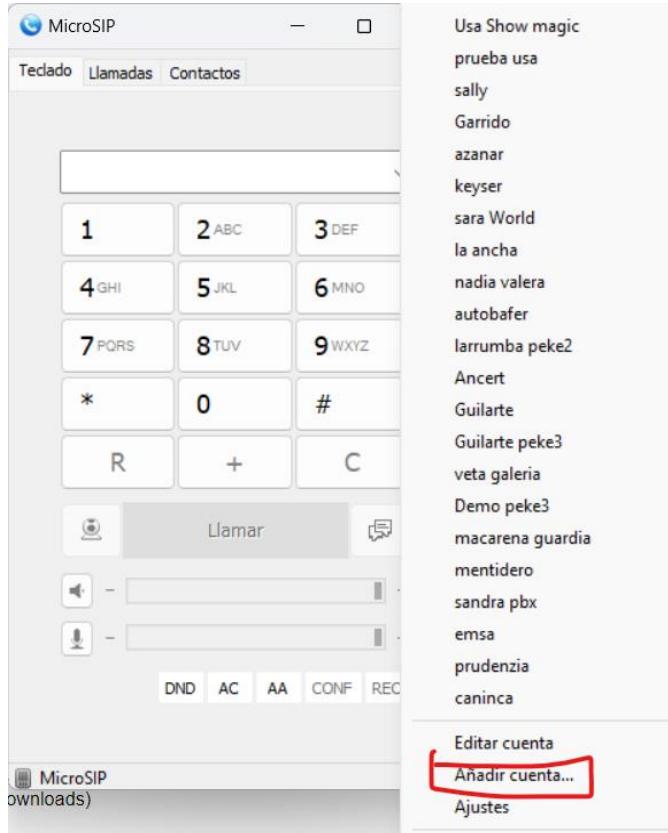
Luego seleccionamos la ubicación donde queremos que se instale la aplicación y le damos siguiente:



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:

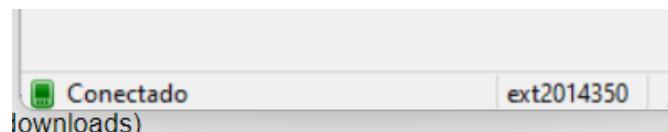
- Nombre de Cuenta: Sería el identificador de la extensión.
- Servidor SIP: sería el servidor de la centralita.
- Usuario: sería el nombre o numero de registro de la extensión que nos proporciona la centralita.
- Dominio: Sería el servidor de la centralita.
- Iniciar sesión: lo mismo que el usuario.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

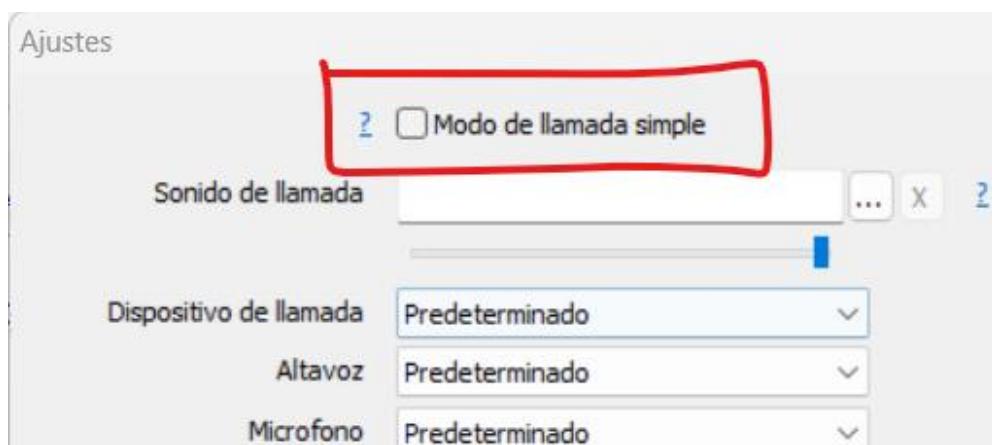
Cuenta

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	

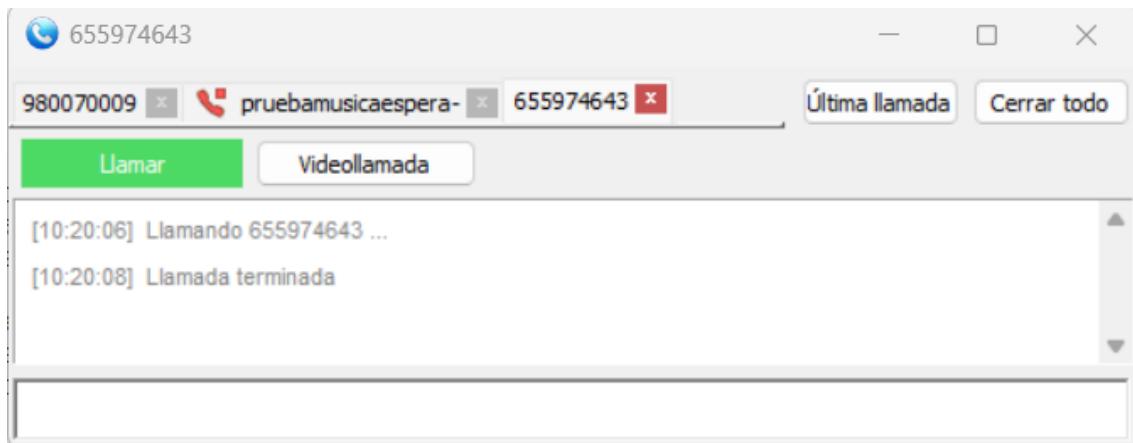
Luego de darle a Guardar para verificar que la extensión está registrada nos aparecerá en la esquina inferior izquierda un conectado en verde.



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



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

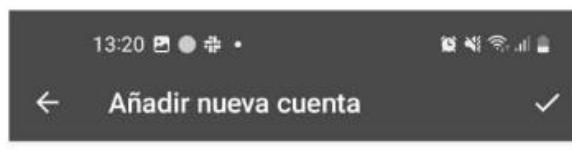
Para configurarlo seguimos los siguientes pasos:

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**

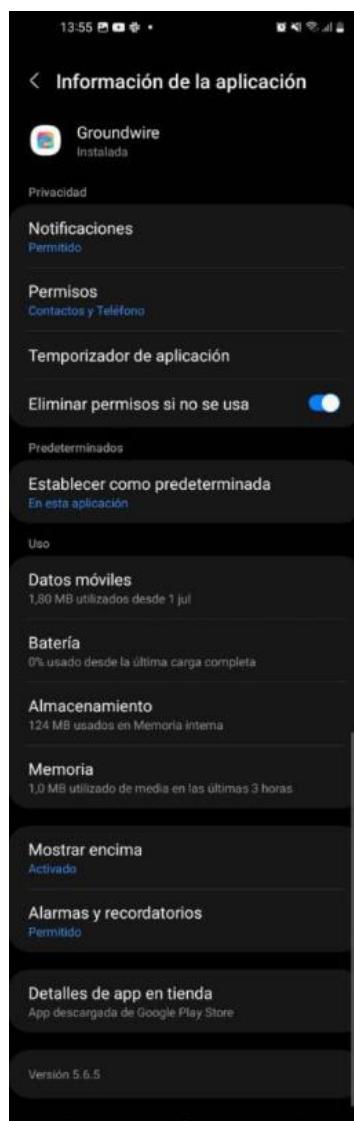
Dominio **cdesalamanca.smartgroup.es**

Ajustes avanzados

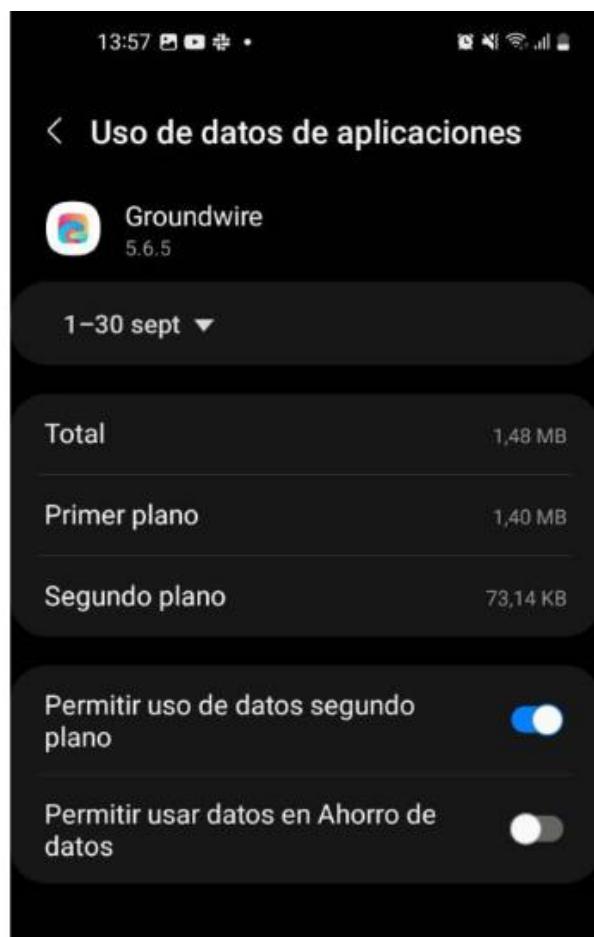
Le damos al check de la esquina superior derecha y ya con esto estaría configurada la extensión en el Softphone del móvil, básicamente es igual en todos.

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.

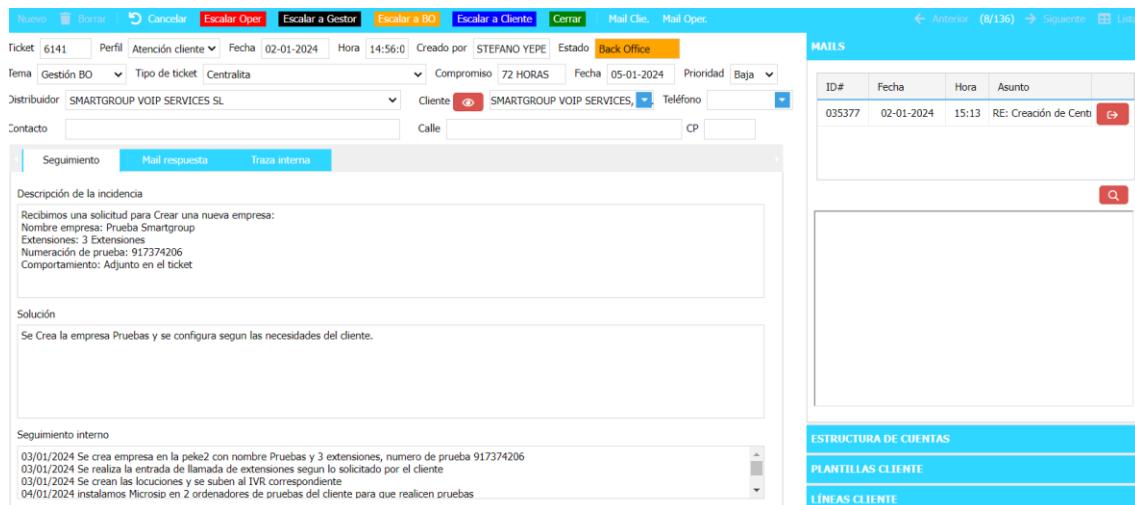
Con estos pasos para verificar que las extensiones estén creadas correctamente ya podemos proceder a la finalización de la petición en JDS.

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 relleno de la siguiente manera:



The screenshot shows the JDS (Smartgroup) ticketing system interface. On the left, a ticket creation form is displayed with the following details:

- 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, SL
- Teléfono:
- Calle:
- CP:

Below the form, there are tabs for 'Seguimiento' (selected), 'Mail respuesta', and 'Traza interna'. The 'Seguimiento' tab contains a text area with the following content:

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 según las necesidades del cliente.

On the right side, there is a 'MAILS' section showing a list of emails with the following header:

ID#	Fecha	Hora	Asunto
-----	-------	------	--------

The list contains one item: 035377 02-01-2024 15:13 RE: Creación de Centri

At the bottom of the interface, there are three expandable sections:

- ESTRUCTURA DE CUENTAS
- PLANTILLAS CLIENTE
- 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)

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 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 Microsoft en 2 ordenadores de pruebas del cliente para que realicen pruebas

MAILS

ID #	Fecha
035377	02

ESTRUCTURA D

PLANTILLAS CL

LÍNEAS CLIENT