

31 de diciembre de
2023



Procedimiento

ALTA DE CLIENTE NUEVO EN CENTRALITA VIRTUAL

*Departamento de Soporte
Técnico*

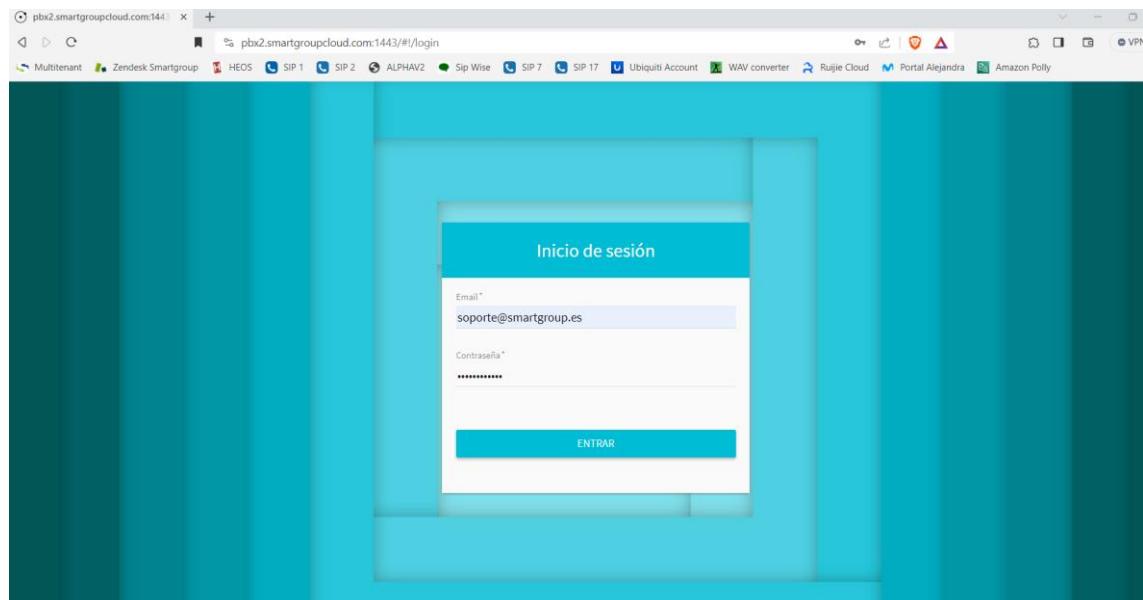
Creación de Centralita Virtual Peke

Para la Creación de una centralita Virtual en la peke, accedemos a la centralita en cuestión a través del siguiente enlace:

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

El usuario es `sopporte@smartgroup.es`

Password: apuntada en fichero en cuestión.

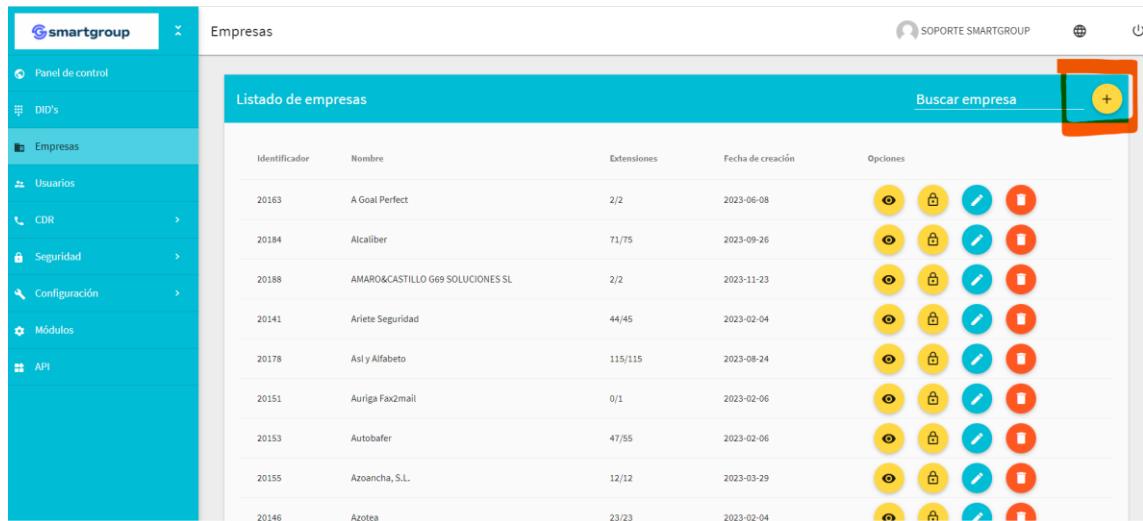


- Menú Principal de la Centralita PekePbx



Menú Lateral:

- Panel de Control: Vemos los datos de la centralita, extensiones conectadas, llamadas activas, empresas, DID's, Extensiones, llamadas entrantes, llamadas salientes, etc.
- Empresas: En este apartado Verificamos la empresa que están creadas en la PekePbx y podemos crear una nueva empresa, para crear una nueva empresa, seleccionamos el Botón + marcado en la captura de pantalla.



The screenshot shows the Smartgroup web interface. On the left, a sidebar menu includes 'Panel de control', 'DID's', 'Empresas' (which is selected and highlighted in blue), 'Usuarios', 'CDR', 'Seguridad', 'Configuración', 'Módulos', and 'API'. The main content area is titled 'Empresas' and contains a sub-section 'Listado de empresas'. This section has a header with 'Buscar empresa' and a 'Nuevo' button (marked with a red rectangle). Below the header is a table with columns: 'Identificador', 'Nombre', 'Extensiones', 'Fecha de creación', and 'Opciones'. The table lists several companies with their details and action icons. The 'Nuevo' button is located at the bottom right of the table.

Identificador	Nombre	Extensiones	Fecha de creación	Opciones
20163	A Goal Perfect	2/2	2023-06-08	[Icons]
20184	Alcaliber	71/75	2023-09-26	[Icons]
20188	AMARO&CASTILLO G69 SOLUCIONES SL	2/2	2023-11-23	[Icons]
20141	Ariete Seguridad	44/45	2023-02-04	[Icons]
20178	Asl y Alfabeto	115/115	2023-08-24	[Icons]
20151	Auriga Fax2mail	0/1	2023-02-06	[Icons]
20153	Autobafer	47/55	2023-02-06	[Icons]
20155	Azoancha, S.L.	12/12	2023-03-29	[Icons]
20146	Azotea	23/23	2023-02-04	[Icons]

En este apartado necesitaríamos rellenar lo siguiente:

- Nombre: Sería el nombre que llevaría dicha Empresa
- Numero de Extensiones: Sería el numero total de extensiones que necesitarían (esto se podría modificar dependiendo de la necesidad del cliente).
- Provider: son los datos del trunk que tiene registrado dicha centralita, estos datos los encontramos en un fichero protegido en una carpeta de nuestro servidor.

Luego de llenar estos datos le damos al botón guardar y con esto estaría creada la empresa

Nueva empresa - Pruebas

Nombre*
Pruebas

Número de extensiones*
2

Provider
Usuario Provider*
xxxxxxxxxxxx

Contraseña SIP*
xxxxxxxxxx

Dominio Provider*
xxxxxxxxxx

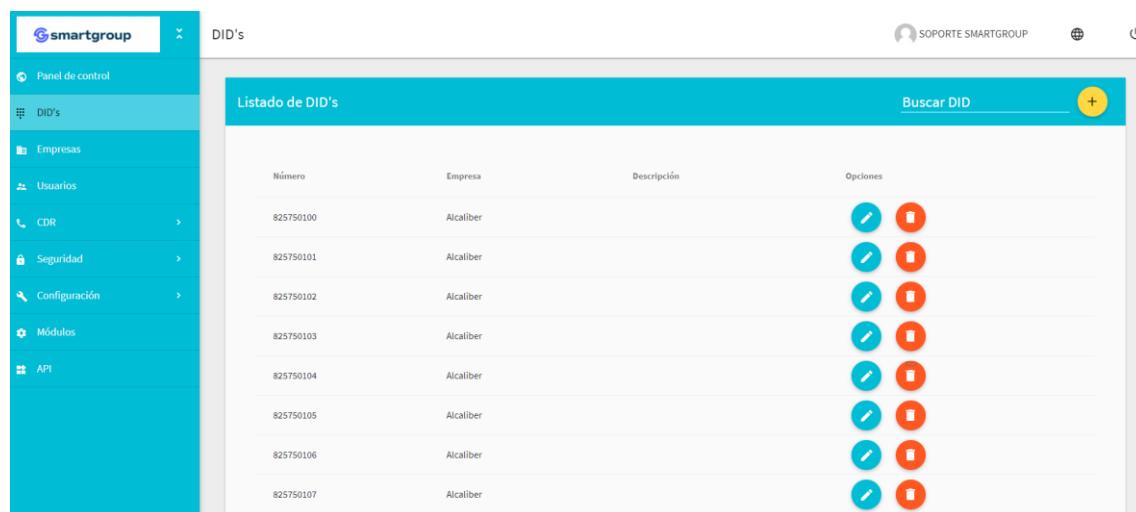
Outbound proxy

Provider Secundario

Podríamos verificar que se creo la empresa, en el apartado empresa, buscamos el nombre de la empresa creada y verificamos que este creada.

Listado de empresas					prueba		
Identificador	Nombre	Extensiones	Fecha de creación	Opciones			
20191	Pruebas	0/2	2024-01-02	   			
20154	Pruebas Smartgroup	5/5	2023-02-16	   			

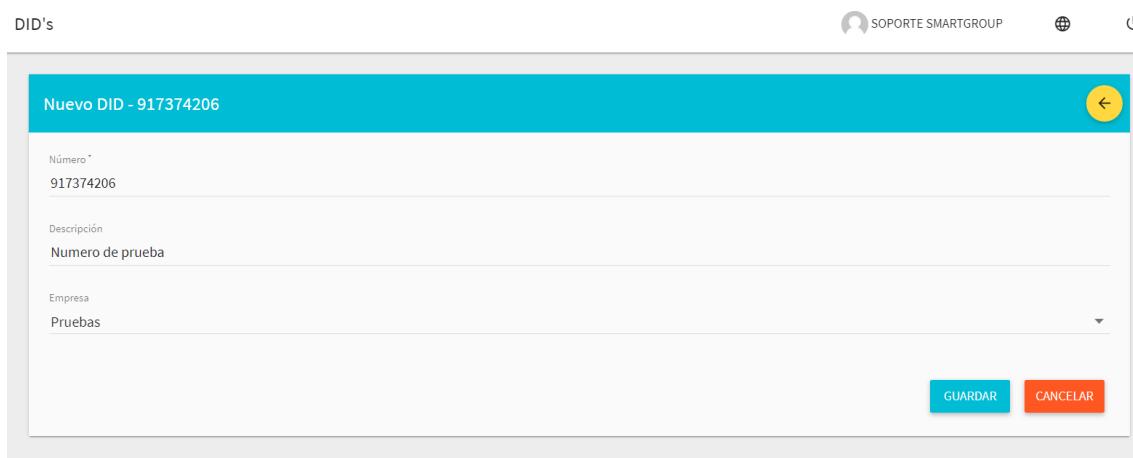
- DID's: Aquí Agregamos las numeraciones que necesitamos para la creación de la centralita, en un primer caso agregar la numeración de prueba, también podríamos agregar las numeraciones Finales del cliente para tenerlas guardadas de una vez, para agregar una numeración nueva seleccionamos el botón +.



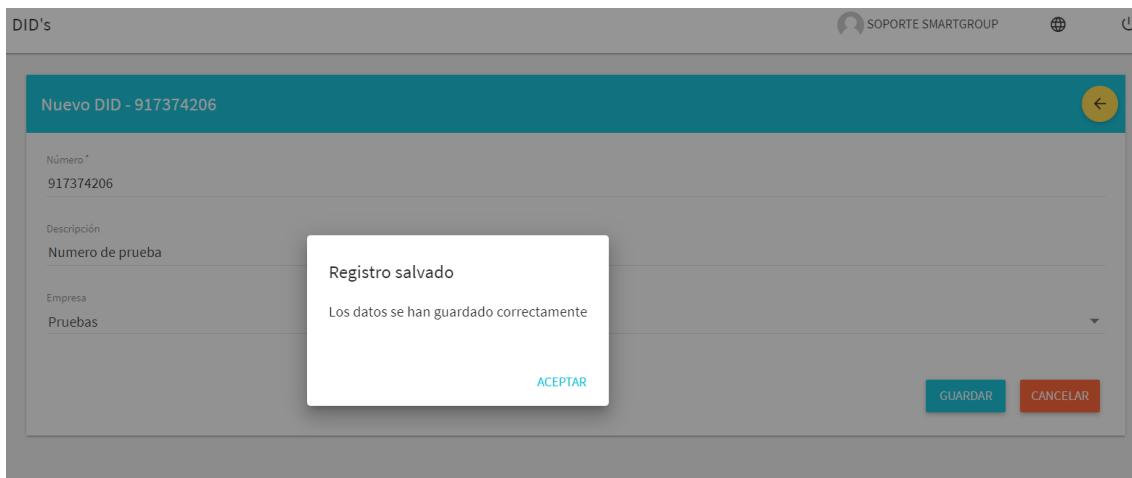
Número	Empresa	Descripción	Opciones
825750100	Alcaliber		
825750101	Alcaliber		
825750102	Alcaliber		
825750103	Alcaliber		
825750104	Alcaliber		
825750105	Alcaliber		
825750106	Alcaliber		
825750107	Alcaliber		

Luego de Darle al botón de +, rellenamos los siguientes Campos:

- **Numero:** el número que queremos agregar.
- **Descripción:** El nombre o identificador del número, por ejemplo, principal, numero de prueba, etc.
- **Empresa:** Seleccionamos la empresa al que va asignada dicha numeración.



Luego de llenar los datos le damos a guardar y el numero estaría guardado.



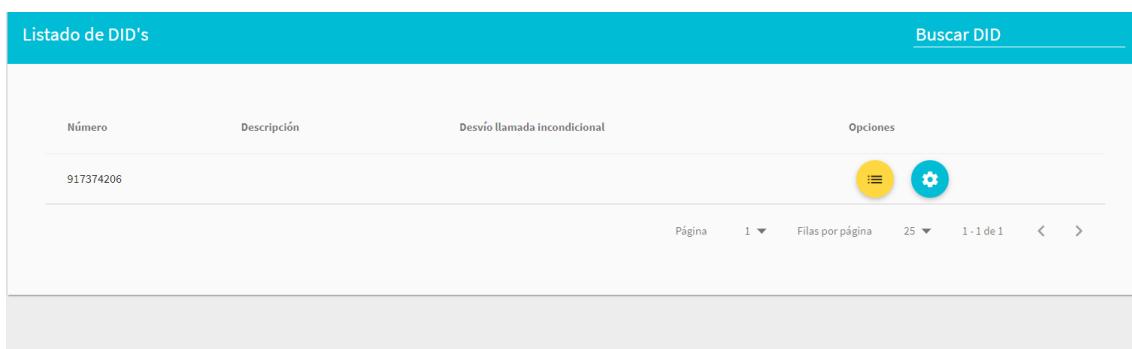
Para acceder a la empresa y proceder a su Creación internar, nos vamos al apartado Empresas y buscamos la empresa y le damos al ojo

The screenshot shows a table with a single row of data. The columns are Identificador (20191), Nombre (Pruebas), Extensiones (0/2), and Fecha de creación (2024-01-02). To the right of the row is a "Opciones" button, which has a yellow circle around it. Below the table is a search bar containing "prueba".

Esto nos llevara al menú principal de la empresa:

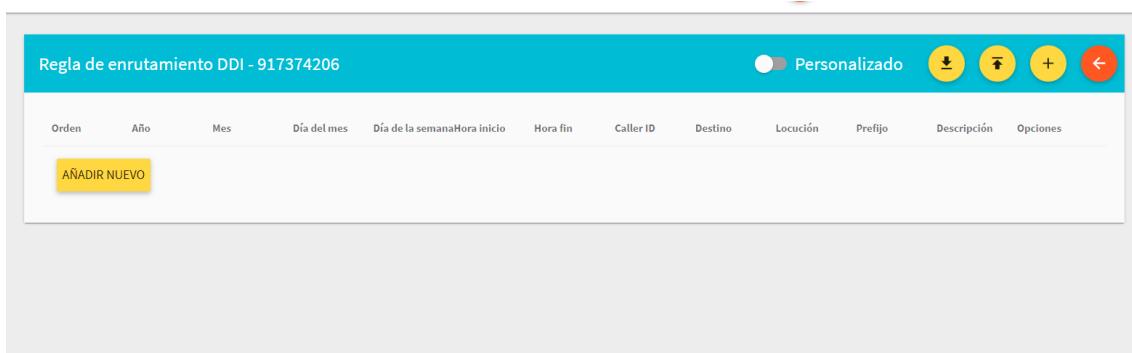
The screenshot shows the "Panel de control" for the "Pruebas" company. On the left is a sidebar with navigation items: Pruebas (selected), Panel de control, Apariencia, DID's, Usuarios, Alias, Aplicaciones, CDR, Videoconferencias, and API. The main area displays various performance metrics. At the top right are icons for Support, Global, and Logout. Below the sidebar is a large purple box with a headphones icon and a yellow box with a plug icon, both showing a value of 0. Underneath these are two rows of four boxes each, each with a left and right arrow icon. The first row is labeled "917374206" and the second row is labeled "11". The boxes show values for "Llamadas entrantes mes" (0), "Minutos entrantes mes" (0), "Llamadas salientes mes" (0), "Minutos salientes mes" (0), "Llamadas entrantes hoy" (0), "Minutos entrantes hoy" (0), "Llamadas salientes hoy" (0), and "Minutos salientes hoy" (0). At the bottom are tabs for "Llamadas" and "Minutos".

- **Panel de control:** Vemos todas las estadísticas de llamadas de la empresa, llamadas salientes, llamadas entradas, minutos entrantes, minutos salientes, Extensiones creadas, Extensiones conectadas, números agregados.
- **Apariencia:** Aquí podríamos modificar la apariencia de la empresa, el Logo, el color del panel cuando accedemos.
- **DID's:** Aquí vemos las numeraciones que tiene agregado este cliente y en este mismo apartado realizamos el comportamiento de las numeraciones en cuestión, flujo de llamadas.



The screenshot shows a table with the following columns: Número, Descripción, Desvío llamada incondicional, and Opciones. There is one row for the number 917374206. The 'Opciones' column contains two icons: a yellow square with three horizontal lines and a blue circle with a gear. At the bottom of the table, there are pagination controls: Página 1, Filas por página 25, and 1 - 1 de 1. To the right of the table, there is a search bar labeled 'Buscar DID'.

Accedemos al icono amarillo para realizar el flujo de llamadas en dicha numeración y nos saltara la siguiente ventana:



Seleccionamos la opción Añadir nuevo para crear una regla y rellenamos los siguientes campos:

- Orden: no lo rellenamos
- Año: seleccionamos el año que queremos que entre la llamada. (consejo siempre poner un “.” que abarca todos los años, si queremos una fecha específica puedes seleccionar el año por ejemplo 2024)

 Año

Full numeric representation of a year, 4 digits

Any: .

Only 2021: 2021

From 2021 to 2025: 202[1-5]

2021 or 2025: 2021|2025

- Mes: igual que el año, preferiblemente poner un “.”, pero si necesitas una fecha específica puedes agregarlo de la siguiente manera 01

 Mes

Numeric representation of a month, with leading zeros 01 through 12

Any: .

Only March: 03

From March to June: 0[3-6]

March or June: (03|06)

- Dia del mes: Para todos los días del mes poner “.” Y si quieres un día específico poner la siguiente nomenclatura:

 Día del mes

Day of the month, 2 digits with leading zeros 01 to 31

Any: .

Only 5: 05

From 5 to 25: 0[5-9]|1[0-9]|2[0-5]

- Dia de la semana: Para todos los días de la semana poner un “.”, si quieres algún día en específico poner la siguiente nomenclatura:

?

Día de la semana

ISO-8601 numeric representation of the day of the week 1 (for Monday) through 7 (for Sunday)

Any: .

Only Tuesday: 2

From Tuesday to Friday: [2-5]

- Hora de Inicio: Es la hora de inicio del flujo de llamadas en cuestión
- Hora de fin: Es la hora final del flujo de llamadas en cuestión.
- Destino: es el destino que queremos darle en ese horario y fecha específica al flujo de llamadas.
- Locución: si queremos que cuando entre la llamada suene una locución podemos agregarla en este apartado, no es lo más práctico, pero se podría.
- Descripción: Agregamos alguna descripción para dicho flujo de llamadas y tenerlo organizado.

Luego de llenar todo Quedaría algo así:

Añadir nueva regla

Orden

Año

Mes

Día del mes

Día de la semana

Hora inicio

00:01

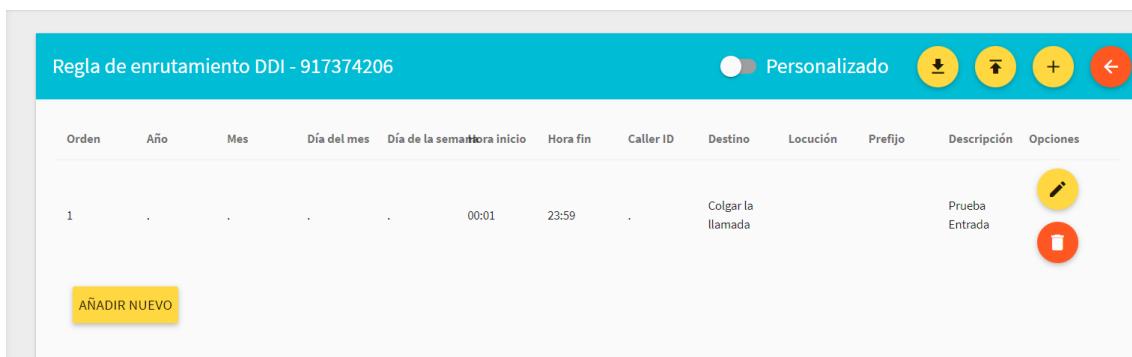
Hora fin

23:59



The screenshot shows a software interface for creating a new rule. At the top, there's a pink header bar with the text "Colgar la llamada" and two icons: a yellow pencil and a red trash can. Below this, there are input fields for "Locución" (set to "Ninguno"), "Prefijo" (empty), and "Descripción" (set to "Prueba Entrada"). At the bottom left are two buttons: a blue "AÑADIR" button and an orange "CANCELAR" button.

Seleccionamos la opción Añadir, para guardar dicha regla de horario y nos saltara a la ventana con todas las reglas horarias:



The screenshot shows a table titled "Regla de enrutamiento DDI - 917374206". The table has columns: Orden, Año, Mes, Día del mes, Día de la semana, Hora inicio, Hora fin, Caller ID, Destino, Locución, Prefijo, Descripción, and Opciones. There is one row of data: Orden 1, Hora inicio 00:01, Hora fin 23:59, Destino "Colgar la llamada", Locución "Prueba Entrada", and Opciones with edit and delete icons. At the bottom left is a yellow "AÑADIR NUEVO" button.

Ya con esto tendríamos creada nuestra primera Entrada de llamadas en dicha numeración.

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

Usuarios

SOPORTE SMARTGROUP 

Nuevo usuario - 

Rol de usuario *
Usuario

Email *

Nombre completo *

Contraseña *
 ext20191

Permitir sólo llamadas internas

Extensión móvil
Teléfono móvil

Contraseña SIP
JXbWXoBa4CNSNBnE

Callerid
Anónimo

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

Usuarios

Rol de usuario*	<input type="text" value="Usuario"/>
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"/>
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	

AÑADIR NUEVO

- **Alias:** En este apartado agregamos numeración corta que se puedan llamar desde las extensiones, por ejemplo:

Nuevo alias - 655974643

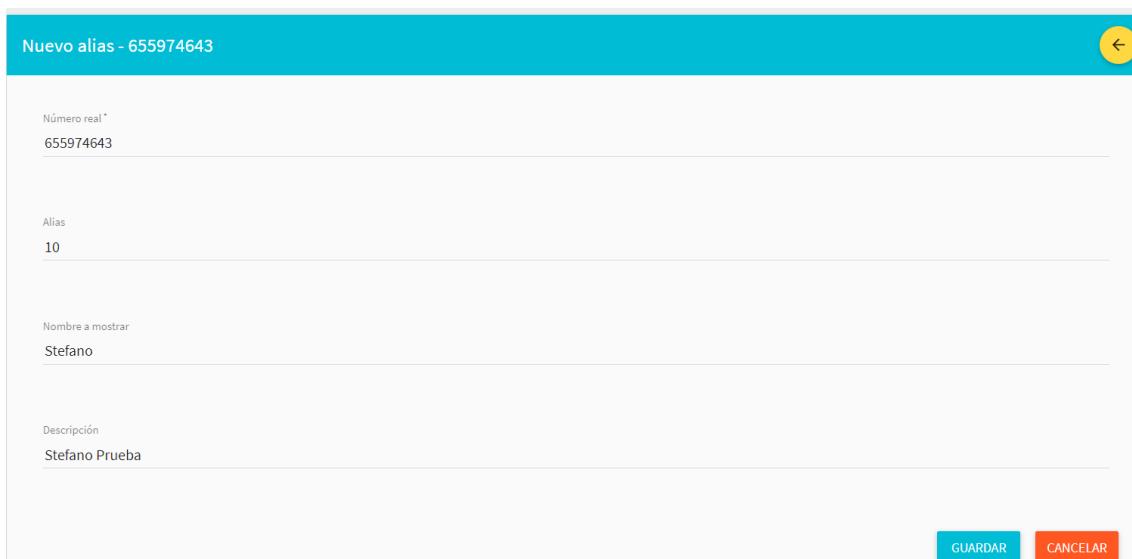
Número real *
655974643

Alias
10

Nombre a mostrar
Stefano

Descripción
Stefano Prueba

GUARDAR CANCELAR



- Numero Real: Seria la numeración larga.
- Alias: Seria la numeración corta a la que marca desde su extensión para llamar a la numeración real.
- Nombre para mostrar: es el nombre que le mostrara cuando llame a dicha numeración corta.
- Descripción: alguna descripción de la numeración

Luego de llenar los datos, le damos a guardar y quedaría así en la ventana de alias:

Lista de Alias					Buscar alias	+ 	
Alias	Número real	Nombre a mostrar	Descripción	Opciones			
10	655974643	Stefano	Stefano Prueba	 			
AÑADIR NUEVO	IMPORTAR				Página 1	Filas por página 25	1 - 1 de 1

- **Aplicaciones:**

1. Colas: las "colas" se refieren a un sistema de gestión de llamadas que permite organizar y administrar las llamadas entrantes. Cuando un llamante se conecta a una cola, espera en línea hasta que un agente disponible pueda atender la llamada. Las colas son útiles en entornos

donde se reciben muchas llamadas, como en centros de atención al cliente o help desks. Permiten distribuir las llamadas de manera eficiente entre los agentes disponibles y pueden configurarse con diversas opciones, como música en espera, anuncios de posición en la cola, y tiempos de espera máximos, para crear dichas colas, le damos a añadir nuevo y nos saltara la siguiente ventana que tenemos que llenar:

- Nombre: Nombre de la cola
- Numero: el numero de la cola, esto sirve por si queremos pasar una llamada de una extensión a una cola específica como puede ser el departamento de facturación, marcamos el numero de la cola y pasamos la llamada a dicha cola.
- Número máximo de llamadas en espera: dejarlo en 0 que serían ilimitadas.
- Tiempo Máximo de espera antes de salta a la siguiente prioridad: seria el tiempo antes de pasar a la siguiente prioridad, puede ser dentro de la misma cola, o de su salto.
- Tiempo máximo en cola: seria el tiempo máximo que pasa dentro de la cola
- Tiempo entre llamadas para Agentes: seria el tiempo que pasa para saltar la llamada entre agentes de una misma cola
- Usuarios: serian las extensiones que queremos agregar en dicha cola.
- Auto responder: se marca si queremos que se auto respondan las llamadas sin necesidad de que el agente disponible descuelgue la llamada.
- Llamar a extensiones en uso: si una extensión esta en llamada marcando esta opción podría entrar otra llamada en espera en la misma extensión.
- Reproducir música de espera: lo que hace es que suene una locución cuando entre la llamada en dicha cola.
- Recordar agente que atiende: Recuerda a la extensión que atendió la ultima llamada.
- Mostrar Nombre de CallerID: Esto lo que hace es que muestra el nombre de la cola en los agentes cuando reciben una llamada.
- Estrategia:
 1. Todos a la vez: Timbra en todas las extensiones a la vez

2. Por Orden: va saltando de extensión en extensión como lo organices.
 3. Por Orden grupal: Va saltando de grupos de extensiones en grupo, es decir, si tenemos en el primer grupo 2 extensiones, sonaría esas 2 extensiones a la vez, y si luego tenemos en otro grupo 1 extensión, luego del tiempo máximo de estrategia saltaría al siguiente grupo y timbraría en ese grupo.
 4. Por orden circular: esto lo que hace es que va saltando de extensión en extensión, siempre evitando al último que recibió la llamada.
- Destino si no es atendido: Este sería el salto que haría la cola luego de hacer todo el recorrido dentro de esta cola, aquí podríamos colocar cualquier destino en cuestión. Después de llenar todo quedaría algo así:

Nombre*	Prueba.
Número*	400
Nº máximo de personas en espera (0 = ilimitadas)*	0
Tiempo máximo de espera antes de saltar a la siguiente prioridad*	5
Tiempo máximo de estancia en cola	5
Tiempo entre llamadas para agente (seg)	
Usuarios*	10 : Prueba Smartgroup

31 de diciembre de
2023



Autoresponder

Llamar a extensiones en uso

Reproducir música en espera cuando hay agentes disponibles

Recordar agente que atiende

Mostrar nombre de cola en callerid

Estrategia *

Todos a la vez

Destino si no es atendido

Colgar la llamada (edit) (cancel)

Destino después de agente completado

Escoge el tipo de destino

GUARDAR CANCELAR

Le damos a guardar y nos llevaría a la venta de colas para comprobar que esta creada:

Listado de Colas				+
Nombre	Número	Estrategia	Opciones	
Prueba.	400	Todos a la vez	(edit) (cancel)	
Page: 1 / 1 Rows per page: 25 1 - 1 de 1 < >				
AÑADIR NUEVO				

Aquí podríamos comprobar las estadísticas de llamadas de las colas.

2. Buzones: Esto sería un buzón, por ejemplo, si no cogen las llamadas podría saltar a un buzón

Se rellena de la siguiente manera:

- Nombre del buzón: Es el nombre que le damos al buzón para identificarlo.
- Número del buzón: Es el numero identificador del buzón, si llamas desde una extensión directo al número de buzón saltaría el buzón.
- Email: es el correo donde le llega el mensaje de voz que dejara el cliente que llamo (llega en forma de audio)
- Locución: si cuando salta la llamada al buzón queremos que salte una locución con lo que necesitamos que diga lo colocamos en este apartado.

Luego de llenar todo quedaría de la siguiente manera:

Editar buzón -

Nombre *	Prueba Buzon
Nº Buzón *	700
Email *	pruebas@smartgroup.es
Locución	Ninguno
Días para borrar los mensajes *	730
Número PIN *	8411

GUARDAR

Le damos a guardar y nos saltara a la siguiente ventana donde veremos el buzón creado:

Listado de buzones				
Nº Buzón	Nombre	Número PIN	Email	Opciones
700	Pruéba Buzon	8411	pruebas@smartgroup.es	  
		Página	1	Filas por página
		25	1 - 1 de 1	<
AÑADIR NUEVO				

3. Números Externos: En este apartado agregamos las numeraciones externas largas que queramos, es decir, si queremos agregar un móvil o un fijo lo podemos agregar en este apartado y usarlo en el flujo de llamadas de la centralita.

Nuevo número externo - 917374206

Número *	917374206
Descripción	Prueba Smartgroup
<input type="button" value="GUARDAR"/>	

Le damos a guardar y ya estaría agregado el numero externo.

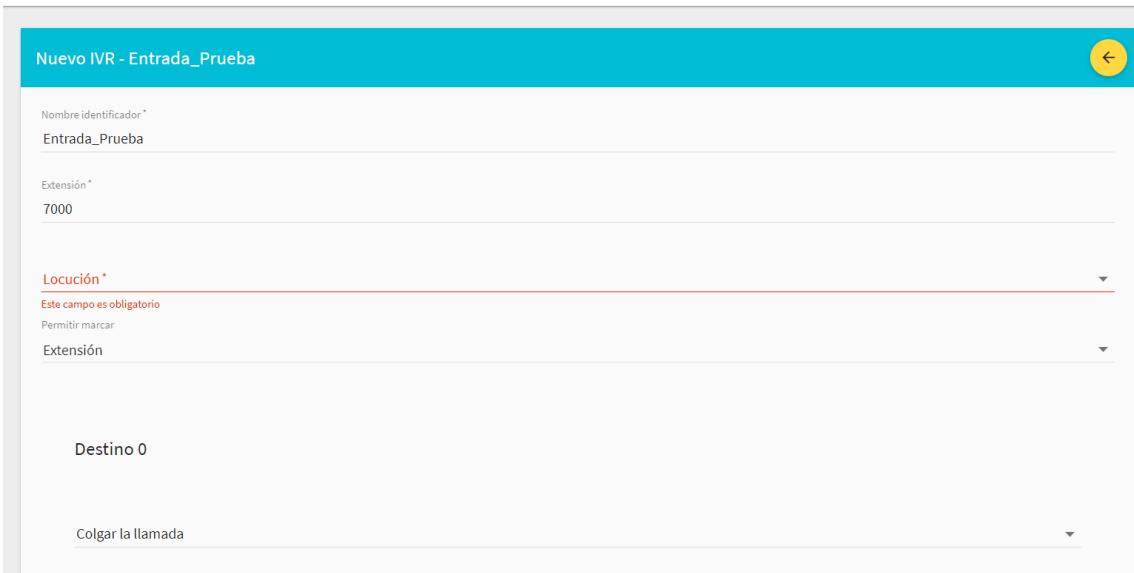
4. IVR's: La Respuesta de Voz Interactiva o IVR es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menús de voz configurables, en tiempo real, utilizando tonos DTMF, sin necesidad de intervención humana.

en este apartado creamos los IVR's de la empresa que necesitemos, según la configuración que nos solicito el cliente, se configura de la siguiente manera:

- Nombre del identificador: Aquí ponemos el nombre que queremos que lleve el IVR.
- extensión: es el número del IVR que se identifica en el Asterisk.
- locución: aquí colocamos la locución que queremos que tenga el IVR al entrar la llamada.

- Permitir Marcar: esta opción lo que permite es que el usuario que está llamando tenga la opción de marcar durante la locución, es decir, si hay una locución con varias opciones, pero el usuario quiere marcar la opción 5, podría marcarla y el IVR lo llevaría a la opción 5, también sirve con extensiones.
- Destinos: Aquí tenemos varios destinos, los destinos son las opciones que el usuario que llama tiene la opción de marcar, por ejemplo: si queremos que se comuniquen con facturación marcando el 1, lo ponemos en el destino 1, y así sucesivamente con todos los destinos.
- Si no se pulsa: esta opción es si llaman y no seleccionan ninguna opción, va a este destino después del timeout.
- Timeout si no se pulsa: esto es para que se vuelva a repetir el IVR si no seleccionan ninguna opción.

Quedaría Relleno de la siguiente manera



Nuevo IVR - Entrada_Prueba

Nombre identificador *

Entrada_Prueba

Extensión *

7000

Locución *

Este campo es obligatorio

Permitir marcar

Extensión

Destino 0

Colgar la llamada

31 de diciembre de
2023



Destino 1

Colgar la llamada

Destino 2

Cola: Prueba.

Si no se pulsa

Buzón: Prueba Buzón Número: 700 Email: pruebas@smartgroup.es

Timeout si no se pulsa
30

GUARDAR CANCELAR

Luego de darle a Guardar, nos llevara a la ventana de IVR's y veremos el nuestro creado.

5. Locuciones: Aquí tendríamos que subir las locuciones que necesitamos en el sistema de nuestra centralita, como FH, entrada, Ocupado, música de espera, buzón, etc.

Listado de locuciones

Nombre	Grabación	Opciones

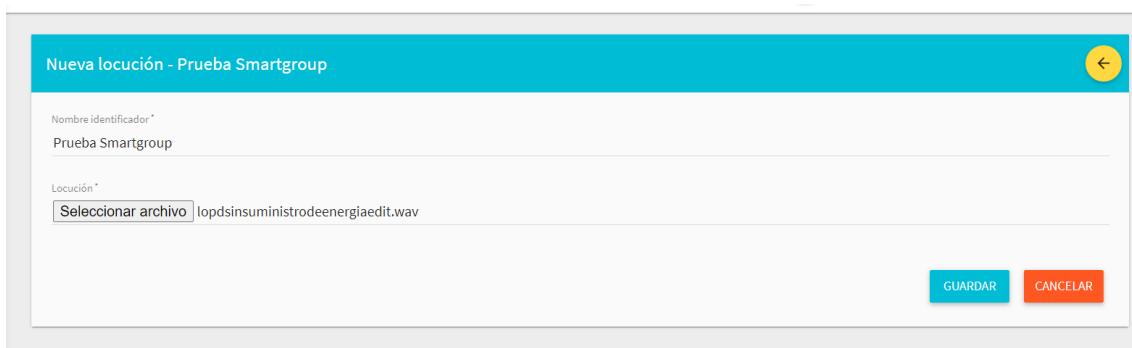
Página 1 Filas por página 25 0 - 0 de 0 < >

AÑADIR NUEVO GRABAR NUEVA LOCUCIÓN

Para Agregar una locución nueva, le damos a añadir nuevo y rellenamos los siguientes campos:

- Nombre de identificador: es el nombre con el que queremos identificar nuestra locución.
- Locución: es la locución en cuestión, tendríamos que buscarla en donde la tengamos guardada

Dato: La PekePbx admite cualquier formato de archivo de audio, pero es recomendable que sea WAV o Mp3.



Luego de llenar le damos a guardar y nos salta a la ventana de locuciones donde veremos nuestra locución

Listado de locuciones		
Nombre	Grabación	Opciones
Prueba Smartgroup	▶ 0:00 / 0:56	  
AÑADIR NUEVO  GRABAR NUEVA LOCUCIÓN		

También podríamos grabar a través de la centralita nuestra propia locución, es una opción, pero nunca la mejor.

6. Música en espera: esta música es la de espera cuando entra la llamada en las colas de la centralita, por defecto tiene una, pero la podríamos cambiar en este apartado, es simplemente subirla y listo.

- **CDR:** es un registro detallado de las llamadas que se realizan a través del sistema. Piensa en el CDR como un informe o un historial que guarda información sobre cada llamada telefónica que pasa por Asterisk.

En este apartado podemos verificar todas las estadísticas de entrada de llamadas de la centralita podemos filtrar en los siguientes apartados:

- Tipo de llamadas: Podemos filtrar por todas, entrantes, salientes o internas.
- Estado de llamada: atendidas o no atendidas.
- Fecha de inicio: seria la fecha que quisiéramos buscar las llamadas.
- Fecha fin: seria el tramo final de las fechas de las llamadas que quisiéramos buscar.
- Numero: podríamos filtrar por un numero específico si lo supiéramos.

Quedaría algo así:



The screenshot shows a user interface for filtering call statistics. At the top, there's a dark blue header bar with the word 'Filtros' on the left and a yellow circular icon with a white arrow on the right. Below the header, the interface is divided into several sections:

- Tipo de llamada:** A section with three buttons: "↓ ENTRANTES" (down arrow), "↑ SALIENTES" (up arrow), and "⟳ INTERNAS" (refresh/circular arrow).
- Estado de llamada:** A section with two buttons: "ATENDIDA" (attended) and "NO ATENDIDA" (unattended).
- Fecha:** A section with two input fields: "Fecha de inicio" (start date) and "Número" (number).
- Fecha de fin:** A section with two input fields: "Fecha de fin" (end date) and "Número" (number).
- Buttons at the bottom:** Two buttons at the bottom left: a yellow "FILTRAR" button and a red "RESTAURAR" button.

LISTA ESTADÍSTICAS

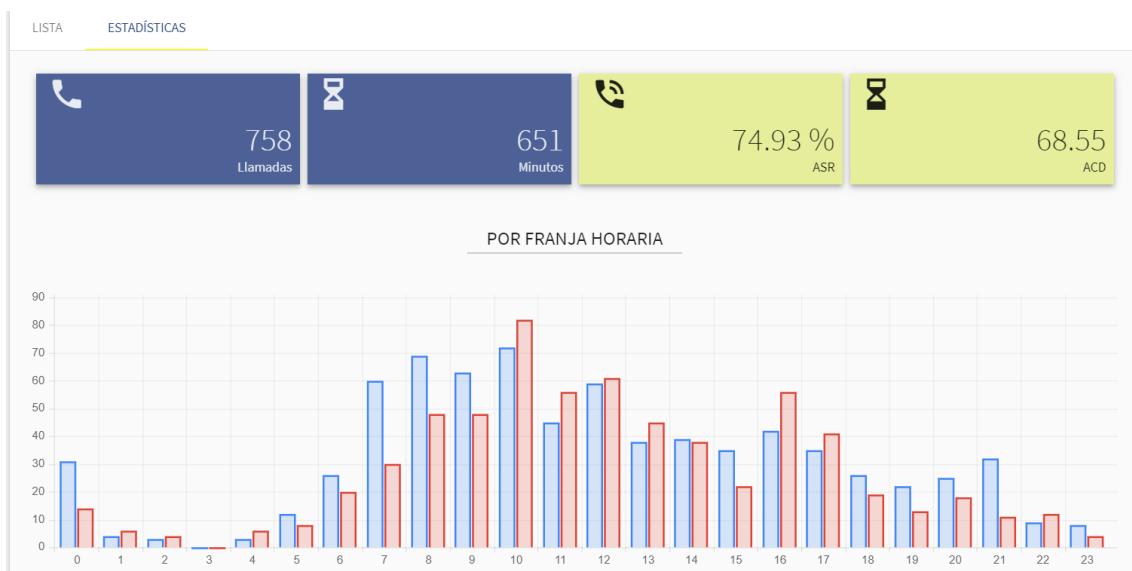
Seleccióna los campos a visualizar

Fecha , Duración , Dirección , Origen , Destino , Grabación

Fecha	Duración	Dirección	Origen	Destino	Grabación
2024-01-02 22:00:08	0:09	↓	913531050	916431214	
2024-01-02 21:59:00	0:18	↓	629258260	916431214	
2024-01-02 21:58:27	0:08	↓	628026269	916431214	
2024-01-02 21:54:25	1:04	↓	617751420	916433608	
2024-01-02 21:51:09	0:10	↓	606965873	916431214	

Podríamos verificar en el cdr, la fecha de la llamada, la duración, la dirección de la llamada, el origen y el destino, también podríamos escuchar las grabaciones de las llamadas siempre y cuando estén habilitadas para la empresa, se escuchan en el ícono azul de la derecha, podríamos también descargarnos un CSV con los datos de las llamadas.

También podríamos verlo de manera mas interactiva si marcamos la opción estadística:



- **Videoconferencias:** La centralita nos permite crear reuniones tipo Teams, a través de un sistema que tiene de WebRtc, para crear una sala de conferencias, simplemente le damos a añadir nuevo y le damos un nombre a la sala, luego de guardar nos asignara un enlace para compartirlo con la gente que queremos que se unan a dicha reunión.

Podríamos enviar también el enlace a los correos electrónicos que deseamos, con esto tendríamos una videoconferencia como las de Teams.

- **API:** API para la integración del sistema con herramientas externas.

Adicional a todas estas características Básicas que tiene la centralita PekePbx, tiene una cantidad de opciones de módulos para ir adaptándolas según las

necesidades de cada cliente, en el Panel de control principal del usuario administrador, tenemos un apartado que es módulos:

- **Módulos:** para instalar un módulo simplemente seleccionamos el módulo que queremos instalar en la opción configurar, configurar nueva empresa y seleccionamos la empresa a la que le queremos instalar el módulo.

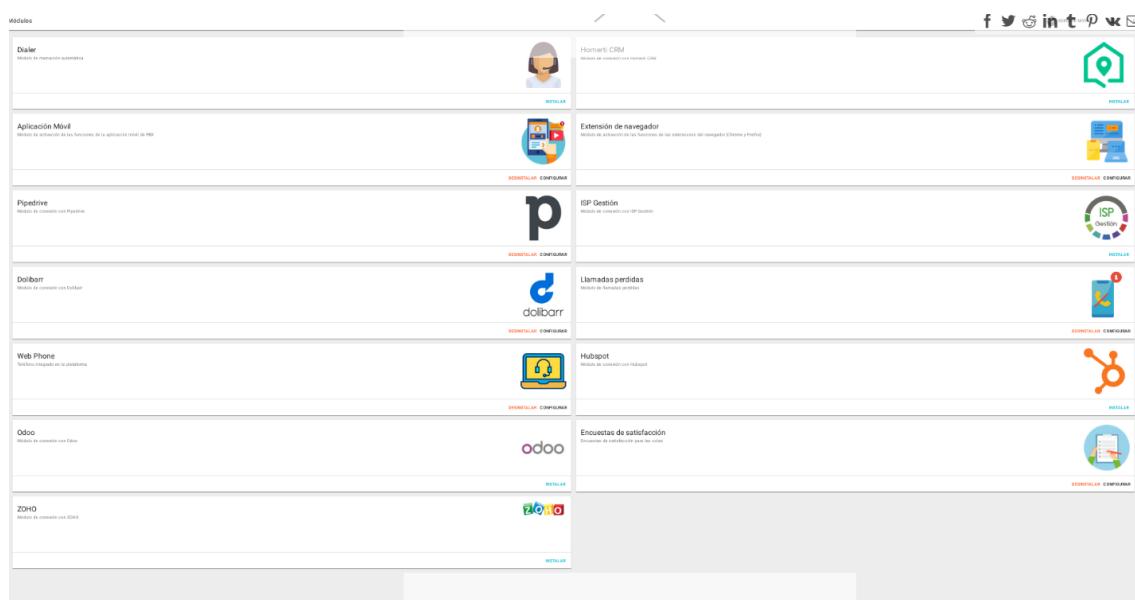
Los módulos son los siguientes:

1. Homerti CRM: lo que hace es que conecta el Asterisk la PekePbx con el CRM de Homerti a través de un api key.
2. Aplicación móvil: Módulo de activación de las funciones de la aplicación móvil de PBX
3. Extensión de navegador: Módulo de activación de las funciones de las extensiones del navegador (Chrome y Firefox)
4. Pipedrive: módulo de conexión con pipedrive a través de un api key.
5. Dolibarr: módulo de conexión con dolibarr a través de un api key.
6. Llamadas Perdidas: el modulo de llamadas perdidas, lo que permite que cuando una persona llama a nuestra centralita, pero corta la llamada antes de que le atiendan, llegaría un correo electrónico con la llamada perdida y el numero que llamo a un correo que indiquemos en dicho modulo.
7. Web Phone: el Web phone es un Softphone en la empresa de la centralita, lo podríamos configurar y podríamos llamar a través de una extensión de la centralita sin necesidad de un teléfono ip o un Softphone en el móvil o ordenador.
8. HubSpot: es un módulo que permite integrar HubSpot con nuestra centralita Asterisk a través de un api key.
9. ZOHO: Permite integrar el CRM de ZOHO con nuestra centralita a través de un api key.
10. CUERVA: Permite integrar el CRM de CUERVA con nuestra centralita a través de un api key.
11. DID OUT: permite configurar un plan de marcación específico para nuestras empresas, esto sirve si queremos llevar un registro de que extensiones pueden llamar con ciertos identificadores.

12. Enrutamiento DID: este modulo lo instalamos siempre que creamos una empresa es el principal de toda configuración de una centralita, ya que nos permite flexibilidad con el flujo de llamadas de las empresas.

13. Modulo de Eventos: este modulo lo usamos para los restaurantes mas que nada, para integrar Covermanager, que a través de un api que nos facilita Covermanager le enviamos la información a su crm y reflejamos en su crm la llamada.

14. Permiso de llamadas: este modulo lo que permite es que pongamos restricciones de llamadas a las extensiones que queramos.



Los módulos son super importantes para ir adaptando la centralita a las necesidades nuestras y del cliente.

- **Seguridad:** Este apartado en el panel de control de la centralita es super importante ya que aquí tenemos 3 opciones:

1. El control de eventos: en este apartado vemos los logs de registros en la centralita, es decir, cuando se loga un usuario con fecha, hora y datos del registro

Filtros					
Listado de eventos					
Fecha	Nombre completo	Email	Acción	ID de entidad	Datos de conexión
2024-01-02 21:26:50	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Login		
2024-01-02 16:28:35	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Store user	1107	
2024-01-02 16:25:20	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Login		
2024-01-02 15:44:13	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Store company	20191	
2024-01-02 15:31:52	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Login		
2024-01-02 14:59:54	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Delete company	20190	
2024-01-02 14:57:38	Soporte Smartgroup	soporte@smartgroup.es	Store company	20190	

2. Lista de baneos: en este apartado podemos verificar las ip que han sido baneadas por parte de la centralita, normalmente se banea una ip por intento de registro fallido de una extensión, es lo mas común, puede ser un ataque o simplemente un usuario poniendo mal una contraseña en su Softphone, para desbanear una ip que queremos que está habilitada simplemente ponemos desbanear ip y ya

Lista de baneos		
Dirección IP	Razón	Opciones
195.96.138.55	UA	

3. Lista Blanca: básicamente son las ip que queremos que sean autorizadas siempre, para agregar una simplemente le damos a añadir nueva y la guardamos

Lista de direcciones

Buscar dirección

Dirección IP	Máscara de red	Opciones
35.242.193.46	32	 
5.225.168.191	32	 
188.161.156.76	32	 
2.155.7.156	32	 

Página 1 Filas por página 25 1 - 4 de 4

[AÑADIR NUEVO](#)

Estos serían las especificaciones básicas para configurar una centralita desde 0 en la PekePbx, si bien es verdad que tenemos mas opciones infinitas estas serian las que mas se suelen usar.

Pruebas de La centralita con el cliente

Luego de realizar toda la configuración solicitada por parte del cliente, montamos un escenario de pruebas para que el cliente realice todas las pruebas correspondientes y verifique que todo está según sus necesidades

1. Configuración de extensiones en Softphone, teléfonos fijos Yealink o Web Phone, esto depende un poco de las necesidades de cada cliente (para la configuración de las extensiones tenemos un manual de configuración).
2. Despliegue de teléfonos de pruebas: si el cliente tiene la necesidad de teléfonos fijos, el equipo de oficina técnica acudirá a las oficinas del cliente y realizará las instalaciones de dichos teléfonos.
3. Datos para realizar las pruebas: le enviamos al cliente todos los datos para que puedan testear la centralita, números de pruebas, numero de extensiones, etc.
4. Formación sobre la centralita: si el cliente lo desea podemos realizar una formación, tanto presencial como vía telemática para explicarle cómo funcionan, tanto los teléfonos fijos como los Softphone, y podemos explicar funciones básicas de la centralita a nivel de interfaz web.
5. Soporte técnico: le informamos que dispone de un soporte técnico a través de un correo electrónico soporte@smartgroup.es y el teléfono 917374206

El cliente realizará las pruebas pertinentes para verificar que tiene todo configurado según lo desea, si tiene algún fallo o quiere modificar algo, no los hace saber a través del correo antes mencionado.

Puesta en Producción de la centralita

Luego de realizar todas las pruebas pertinentes con el cliente y que nos den el visto bueno, se pondrá en producción la centralita:

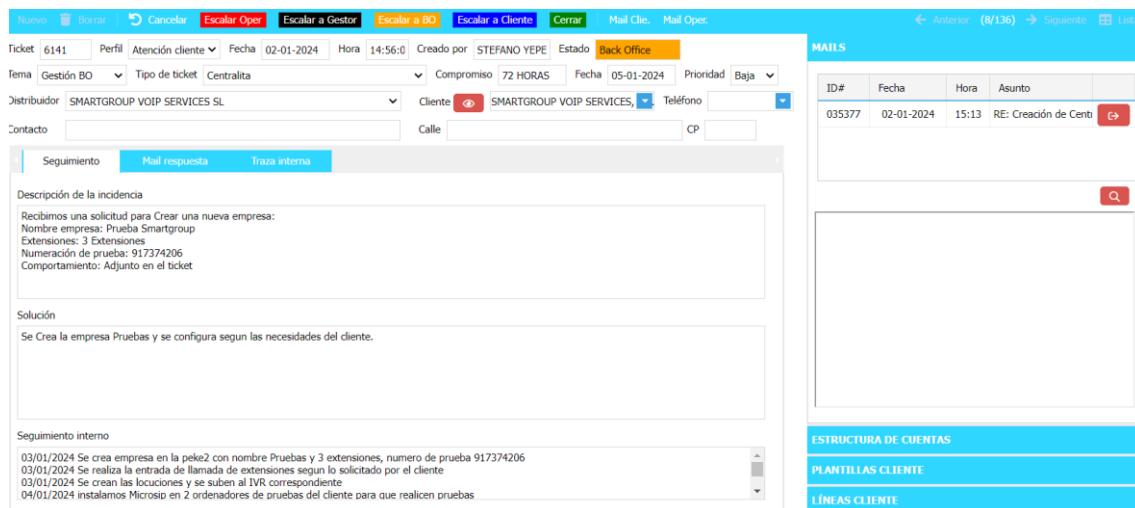
1. Verificar que este todo correcto: verificamos que el flujo de llamadas este correctamente según lo solicitado por el cliente, horarios, extensiones, etc.
2. Agregar los números principales del cliente, y copiar el comportamiento de los números de pruebas, cuando estén agregados los números, lo suyo es hacerlo 1 día antes que porten dichas numeraciones, de la portabilidad se encarga el departamento comercial y nos avisarán con 1 día de antelación.
3. Luego de comprobar que las numeraciones son correctas y el flujo de llamada es correcto, los números portan y ya estarán trabajando con nuestra centralita en producción
4. Si tienen alguna incidencia tendrían que contactarnos por el correo sopporte@smartgroup.es o el numero 917374206 y nuestro equipo de soporte los ayudara a solventar todos sus fallos.

finalización de ticket en JDS

Luego de comprobar con el cliente que la centralita en producción esta correctamente funcionando, procedemos a cerrar el ticket en JDS de la siguiente manera:

1. Seguimiento interno: se rellena con todos los pasos que vamos avanzando en el ticket (esto es lo mas 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.

Quedara lleno de la siguiente manera:



The screenshot shows the JDS ticketing system interface. On the left, a ticket detail form is displayed with the following fields:

- 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:

Above the form, there are buttons for 'Nuevo', 'Borrar', 'Cancelar', 'Escalar Oper', 'Escalar a Gestor', 'Escalar a BO', 'Escalar a Cliente', 'Cerrar', 'Mail Clie.', and 'Mail Oper.'. Below the form, there are tabs: 'Seguimiento' (highlighted), 'Mail respuesta', and '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 Micosip en 2 ordenadores de pruebas del cliente para que realicen pruebas

On the right side, there is a 'MAILS' panel showing a list of emails:

ID #	Fecha	Hora	Asunto
035377	02-01-2024	15:13	RE: Creación de Centrales

Below the emails, 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 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