

Procedimiento

ALTA DE CLIENTE NUEVO EN CENTRALITA VIRTUAL

*Departamento de Soporte
Técnico*

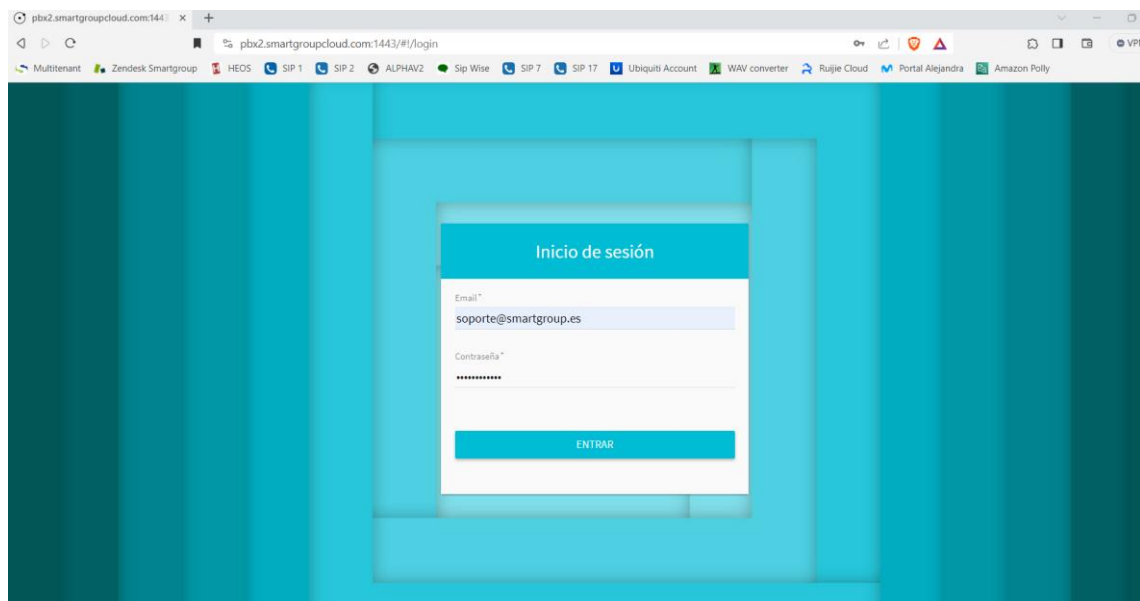
Creación de Centralita Virtual Peke

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

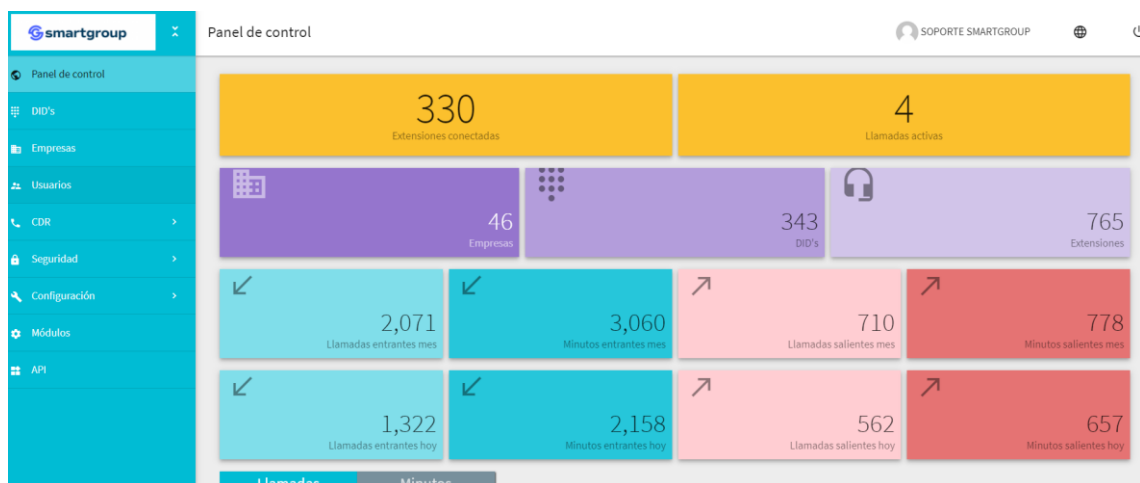
<https://pbx2.smartgroupcloud.com:1443/#!/login>

El usuario es soporte@smartgroup.es

Password: apuntada en fichero en cuestión.

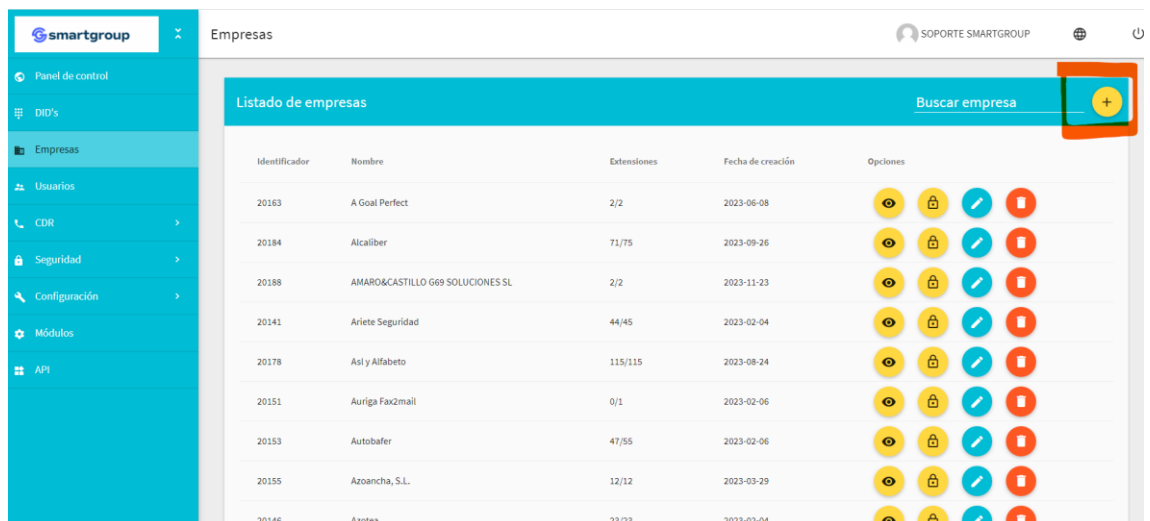






































- Menú Principal de la Centralita PekePbx



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.



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

En este apartado necesitaríamos rellenar lo siguiente:

- Nombre: Seria el nombre que llevaría dicha Empresa
- Numero de Extensiones: Seria 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 rellenar 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 *
xxxxxxxxxxxx

dominio Provider *
xxxxxxxxxxxx

Outbound proxy

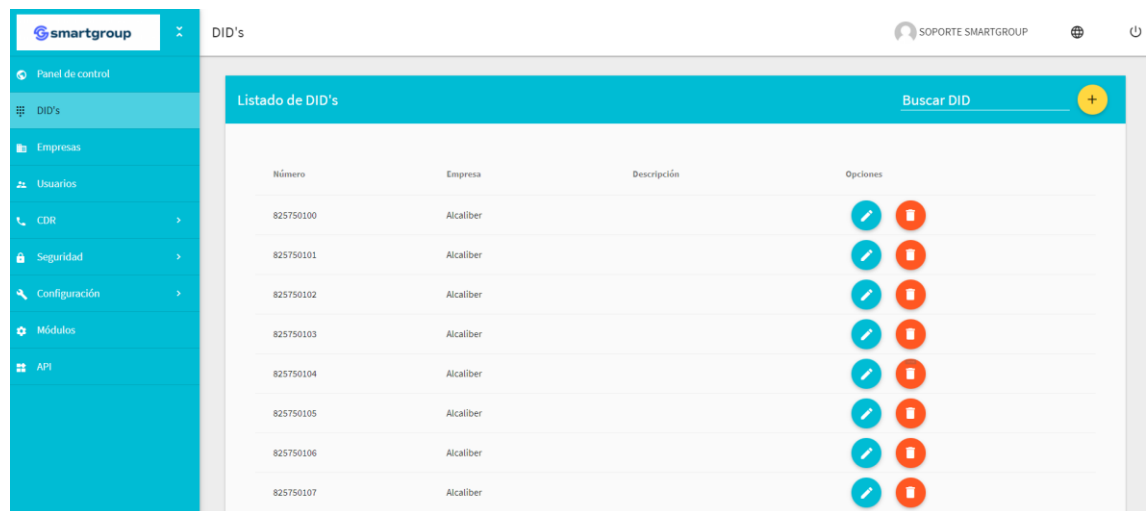
☐ Provider Secundario

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

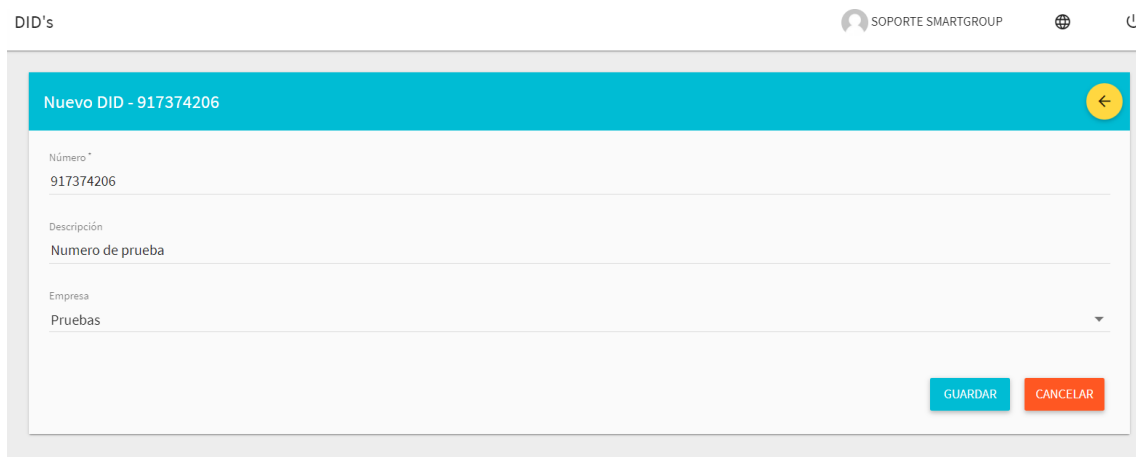
Identificador	Nombre	Extensiones	Fecha de creación	Opciones
20191	Pruebas	0/2	2024-01-02	   
20154	Pruebas Smartgroup	5/5	2023-02-16	   

- 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 +.



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

- Número: 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.



Número*

917374206

Descripción

Numero de prueba

Empresa

Pruebas

GUARDAR CANCELAR

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

DID's SOPORTE SMARTGROUP

Nuevo DID - 917374206

Número *
917374206

Descripción
Numero de prueba

Empresa
Pruebas

Registro salvado
Los datos se han guardado correctamente

ACEPTAR

GUARDAR CANCELAR

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

Listado de empresas prueba +

Identificador	Nombre	Extensiones	Fecha de creación	Opciones
20191	Pruebas	0/2	2024-01-02	   

Esto nos llevara al menú principal de la empresa:

Pruebas Panel de control SOPORTE SMARTGROUP

Panel de control

0 Extensiones 0 Conectado

917374206

0 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 Minutos salientes hoy

Llamadas 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.

Listado de DID's

Buscar DID

Número	Descripción	Desvío llamada incondicional	Opciones
917374206			<div><div></div><div></div></div>

Página

1

Filas por página





25


1 - 1 de 1

<

>

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

Regla de enrutamiento DDI - 917374206
Personalizado





Orden	Año	Mes	Día del mes	Día de la semana	Hora inicio	Hora fin	Caller ID	Destino	Locución	Prefijo	Descripción	Opciones
												

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 especifica 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 especifica 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 especifico 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 especifico 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 rellenar todo Quedaría algo así:

Añadir nueva regla

Orden

Año

?

Mes

?

Día del mes

?

Día de la semana

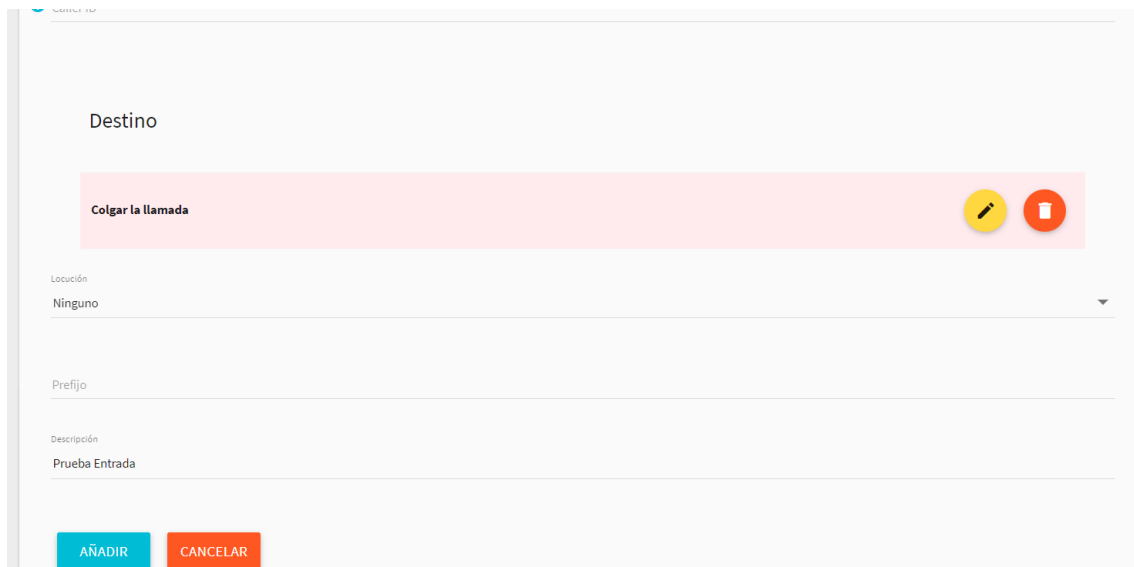
?

Hora inicio

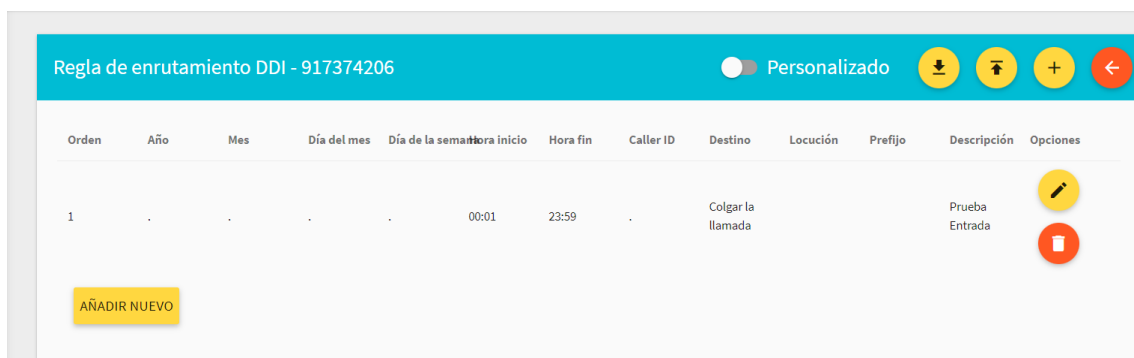
00:01



Hora fin

23:59



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



Orden	Año	Mes	Día del mes	Día de la semana	Hora inicio	Hora fin	Caller ID	Destino	Locución	Prefijo	Descripción	Opciones
1	00:01	23:59	.	Colgar la llamada	Ninguno	.	Prueba Entrada	 

AÑADIR NUEVO

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:



Nuevo usuario -

Rol de usuario *

Usuario

Email *

Nombre completo *

Contraseña *

ext20191

☐ Permitir sólo llamadas internas

Extensión móvil

Teléfono móvil

Contraseña SIP

JXbWXoBa4CNSNBnE

Caller id

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

Usuarios   SOPORTE SMARTGROUP  

Rol de usuario
Usuario

Email
prueba@smartgroup.es

Nombre completo
Prueba Smartgroup

Contraseña

Extensión
ext20191 10

☐ Permitir sólo llamadas internas

Extensión móvil
Teléfono móvil

Contraseña SIP
JXbWx0Ba4CNSNBnE

Caller id
917374206

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	×	Prueba Smartgroup	prueba@smartgroup.es	917374206	Usuario	<div><div></div><div></div><div></div></div>

AÑADIR NUEVO

IMPORTAR

Página1

Filas por página10

1 - 1 de 1

<

>

- **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 rellenar 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	 

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

AÑADIR NUEVO

IMPORTAR

- 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 rellenar:

- 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 especifica 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, sonarían 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 rellenar 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

☐ 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  

Destino después de agente completado

Escoge el tipo de destino 

GUARDAR **CANCELAR**

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

Listado de Colas 			
Nombre	Número	Estrategia	Opciones
Prueba.	400	Todos a la vez	   
AÑADIR NUEVO			

Page: 1 Rows per page: 25 1 - 1 de 1 < >

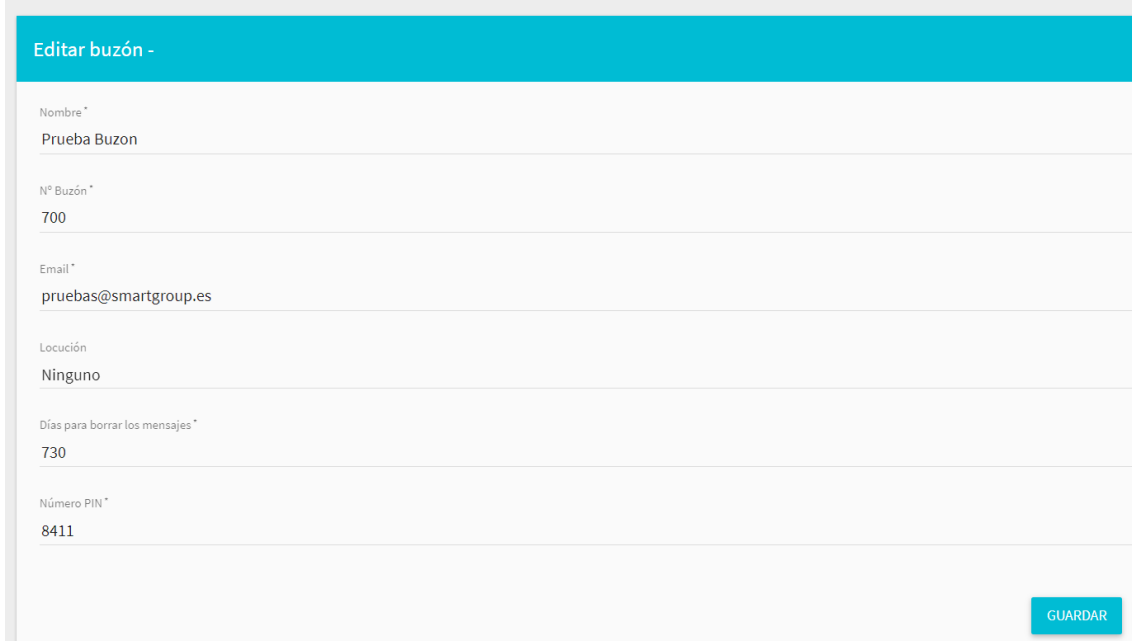
Aquí podríamos comprobar las estadísticas de llamadas de las colas.

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 rellenar 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	Prueba 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
GUARDAR	

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

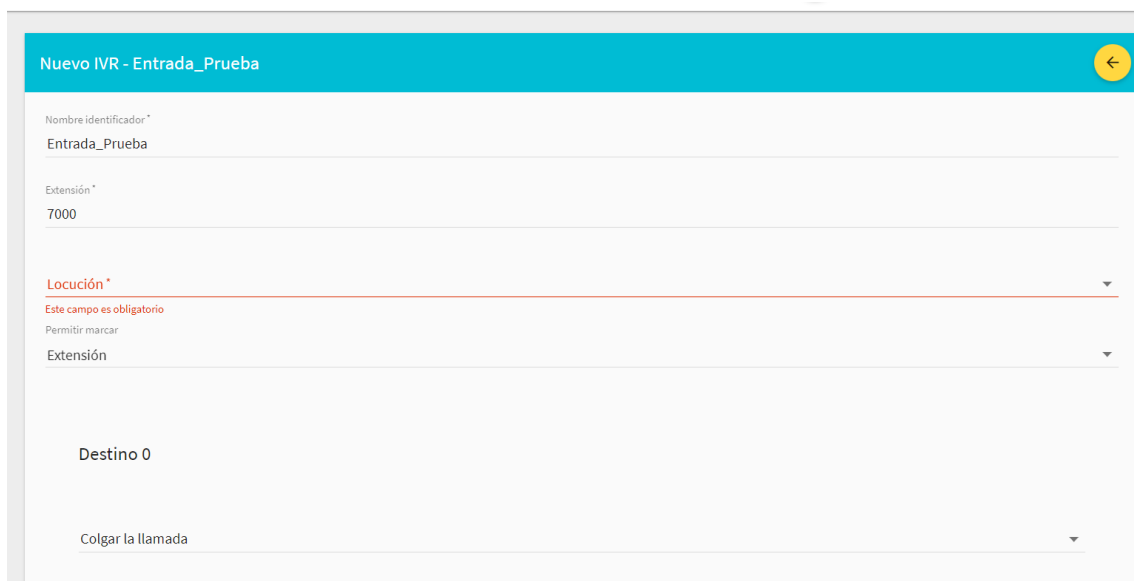
4. **IVR's:** La Respuesta de Voz Interactiva o IVR es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menús de voz configurables, en tiempo real, utilizando tonos DTMF, sin necesidad de intervención humana.

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 esta 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



The screenshot shows a web form titled "Nuevo IVR - Entrada_Prueba" with a blue header bar and a yellow back button. The form contains the following fields:

- Nombre identificador ***: Entrada_Prueba
- Extensión ***: 7000
- Locución ***: A dropdown menu with the selected option "Permitir marcar". A red error message "Este campo es obligatorio" is displayed above the dropdown.
- Extensión**: A dropdown menu.
- Destino 0**: A text input field.
- Colgar la llamada**: A dropdown menu.

Destino 1

Colgar la llamada

Destino 2

Cola: Prueba.

Si no se pulsa

Buzón: Prueba Buzon 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

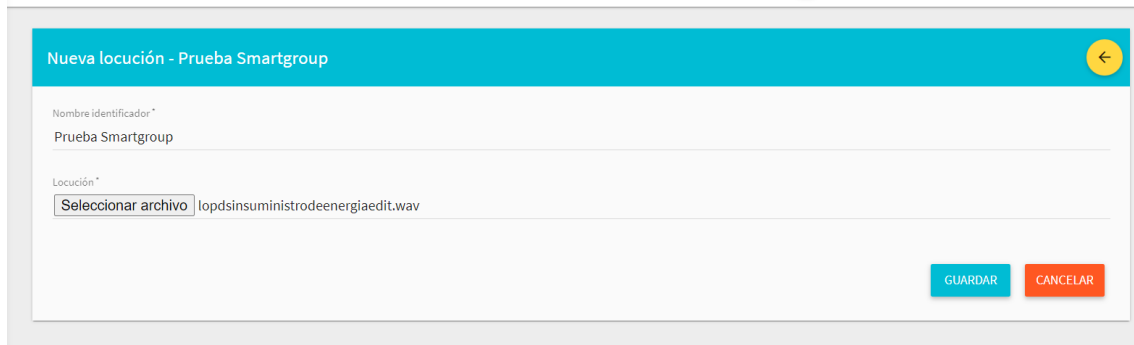
Nombre	Grabación	Opciones
<div> AÑADIR NUEVO GRABAR NUEVA LOCUCIÓN </div>		

Página 1 Filas por página 25 0 - 0 de 0

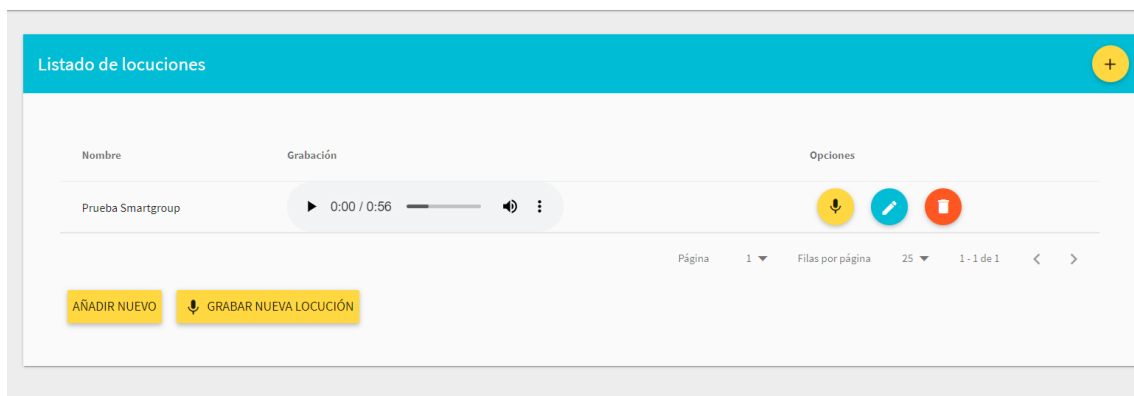
Para Agregar una locución nueva, le damos a añadir nuevo y rellenamos los siguientes campos:

- 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 rellenar le damos a guardar y nos salta a la ventana de locuciones donde veremos nuestra 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 web interface for filtering calls. It has a dark blue header with the word 'Filtros' and a yellow circular icon. Below the header, there are two main sections: 'Tipo de llamada' and 'Estado de llamada'. The 'Tipo de llamada' section has three buttons: 'ENTRANTES' (down arrow), 'SALIENTES' (up arrow), and 'INTERNAS' (refresh icon). The 'Estado de llamada' section has two buttons: 'ATENDIDA' and 'NO ATENDIDA'. Below these sections, there are two input fields: 'Fecha' and 'Número'. The 'Fecha' section has two sub-inputs: 'Fecha de inicio' and 'Fecha de fin'. At the bottom, there are two buttons: 'FILTRAR' (yellow) and 'RESTAURAR' (red).

LISTA ESTADÍSTICAS

Selecciona 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	

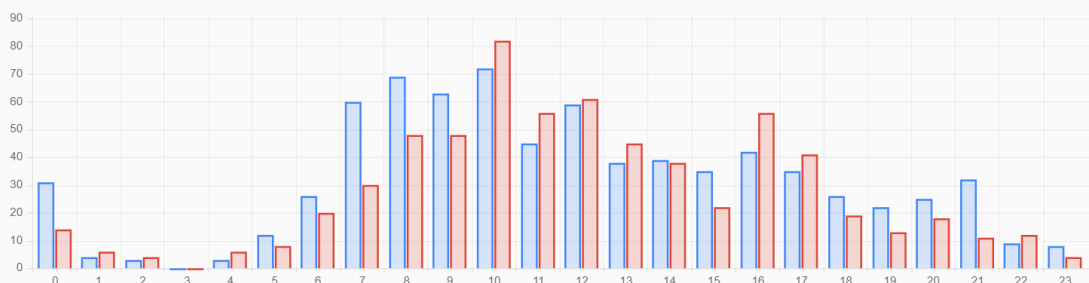
Podríamos verificar en el cdr, la fecha de la llamada, la duración, la dirección de la llamada, el origen y el destino, también podríamos escuchar las grabaciones de las llamadas siempre y cuando estén habilitadas para la empresa, se escuchan en el icono azul de la derecha, podríamos también descargarnos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

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

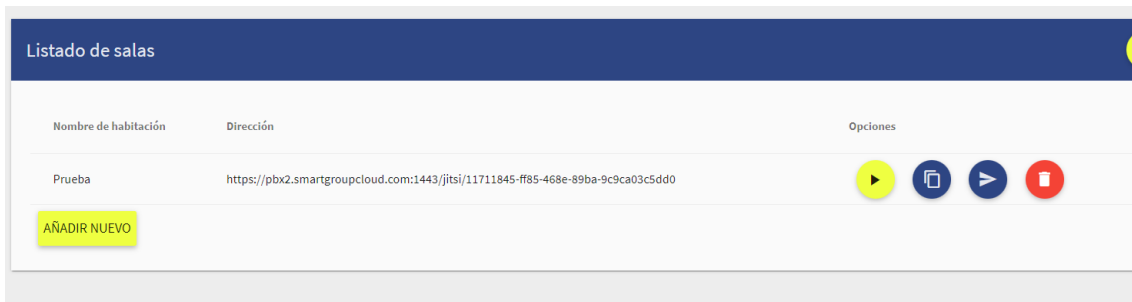
LISTA ESTADÍSTICAS



POR FRANJA HORARIA

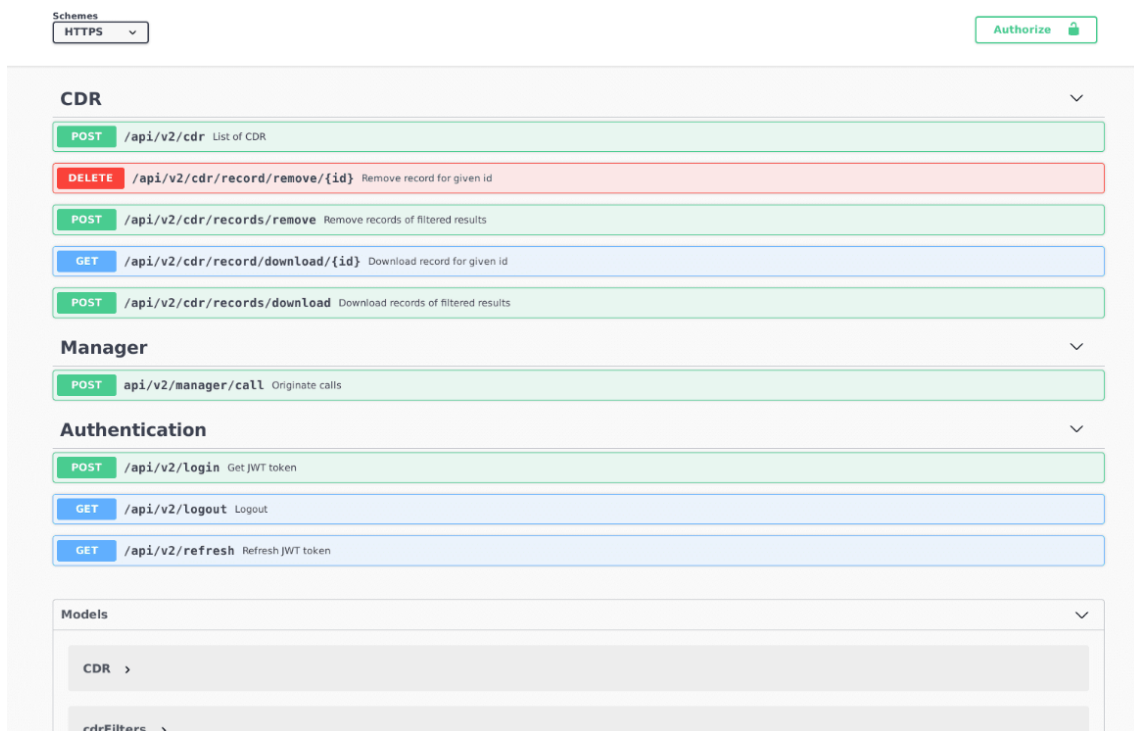


- **Videoconferencias:** La centralita nos permite crear reuniones tipo Teams, a través de un sistema que tiene de WebRtc, para crear una sala de conferencias, simplemente le damos a añadir nuevo y le damos un nombre a la sala, luego de guardar nos asignara un enlace para compartirlo con la gente que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

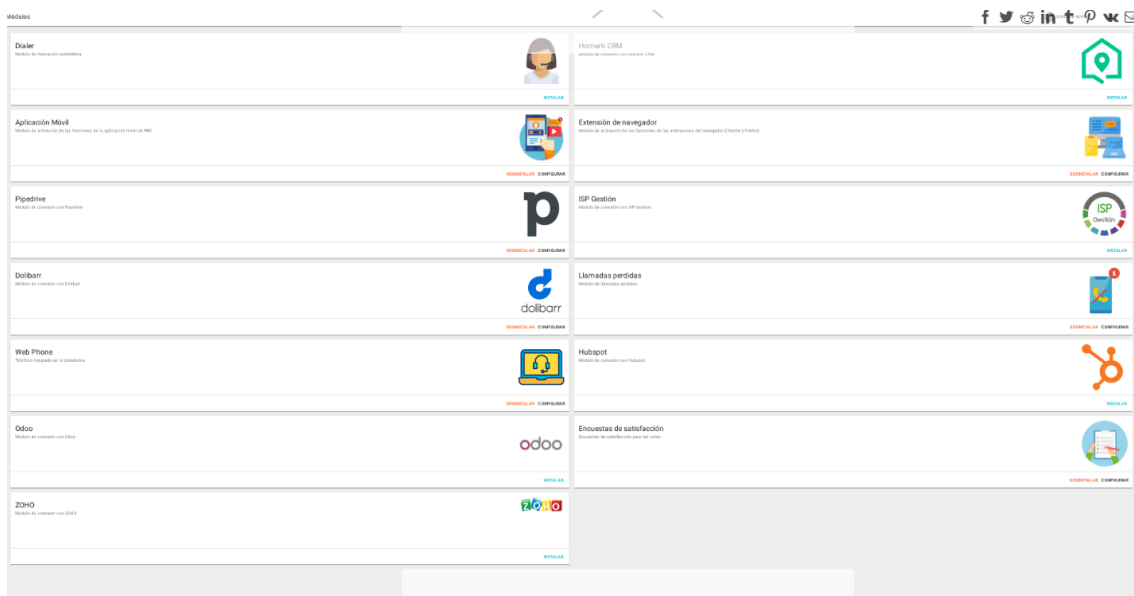
necesidades de cada cliente, en el Panel de control principal del usuario administrador, tenemos un apartado que es módulos:

- **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 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 realizara 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:

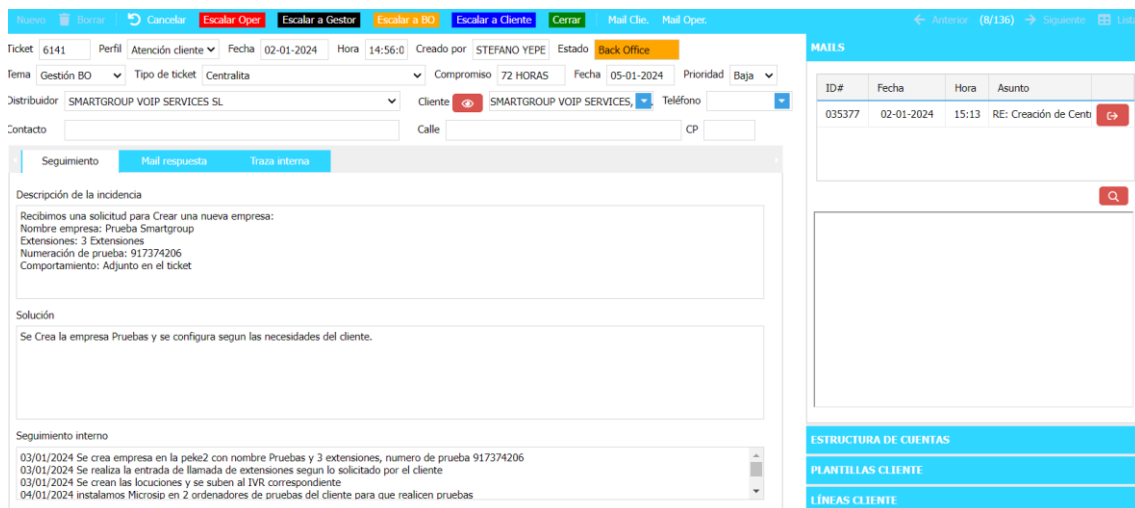
1. Verificar que este todo correcto: verificamos que el flujo de llamadas este correctamente según lo solicitado por el cliente, horarios, extensiones, etc.
2. Agregar los números principales del cliente, y copiar el comportamiento de los números de pruebas, cuando estén agregados los números, lo suyo es hacerlo 1 día antes que porten dichas numeraciones, de la portabilidad se encarga el departamento comercial y nos avisan 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 estarían trabajando con nuestra centralita en producción
4. Si tienen alguna incidencia tendrían que contactarnos por el correo soporte@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 relleno de la siguiente manera:



The screenshot displays the JDS interface for a ticket with ID 6141. The ticket is currently in the 'Back Office' state. The header bar includes navigation buttons like 'Escalar a Gestor', 'Escalar a BO', 'Escalar a Cliente', and 'Cerrar'. The main form contains fields for 'Fema', 'Tipo de ticket', 'Compromiso', 'Fecha', 'Prioridad', 'Distribuidor', 'Cliente', 'Contacto', and 'Calle'. The 'Seguimiento' tab is active, showing a 'Descripción de la incidencia' and a 'Solución'. The 'Seguimiento interno' section contains a list of internal actions. On the right, there is a 'MAILS' section with a table of email history and a sidebar with links to 'ESTRUCTURA DE CUENTAS', 'PLANTILLAS CLIENTE', and 'LÍNEAS CLIENTE'.

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

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 CLIENT