

# Procedimiento

## Creación y Registro de extensión nueva en dispositivos SIP

---

*Departamento de Soporte  
Técnico*

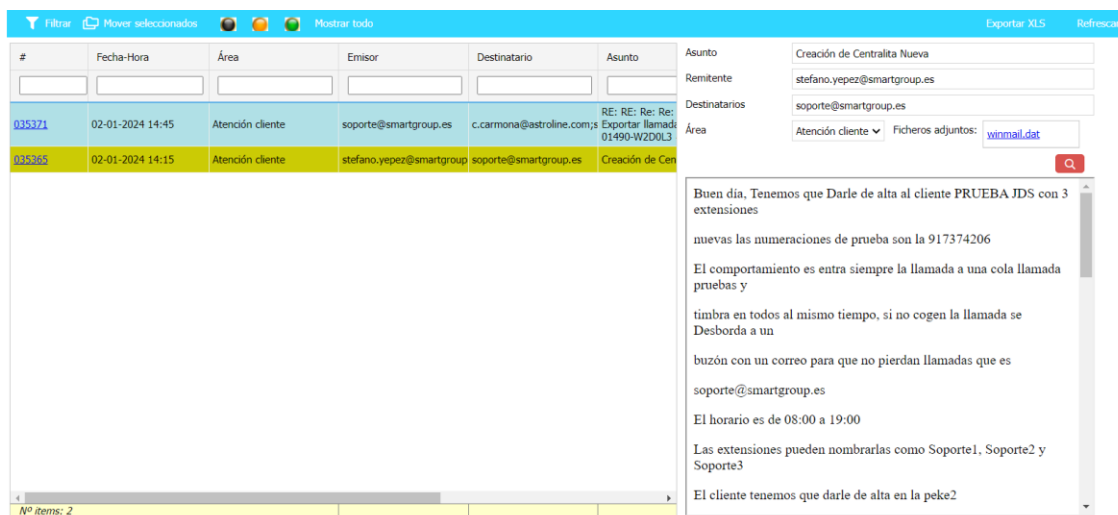
---

# Contenido

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

## Solicitud de incidencia en JDS

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



#	Fecha-Hora	Área	Emisor	Destinatario	Asunto
035371	02-01-2024 14:45	Atención cliente	soporte@smartgroup.es	c.carmona@astroline.com	RE: RE: Re: Re: Exportar llamada 01490-W2D0L3
035365	02-01-2024 14:15	Atención cliente	stefano.yepes@smartgroup	soporte@smartgroup.es	Creación de Cen

Asunto: Creación de Centralita Nueva  
Remitente: stefano.yepes@smartgroup.es  
Destinatarios: soporte@smartgroup.es  
Área: Atención cliente  
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  
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 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

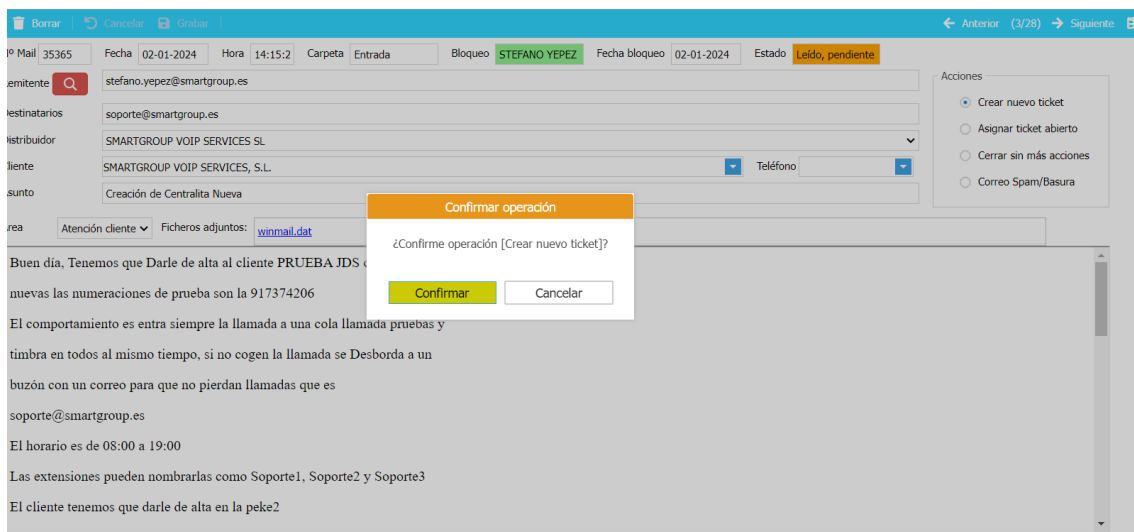


035365	02-01-2024 14:15	Atención cliente	stefano.yepes@smartgroup	soporte@smartgroup.es	Creación de C
--------	------------------	------------------	--------------------------	-----------------------	---------------

Luego nos abrirá una nueva ventana, donde tendremos que rellenar lo siguientes campos:

Cliente: Previamente creado por el área comercial → Grabar

Crear Nuevo Ticket → Confirmar

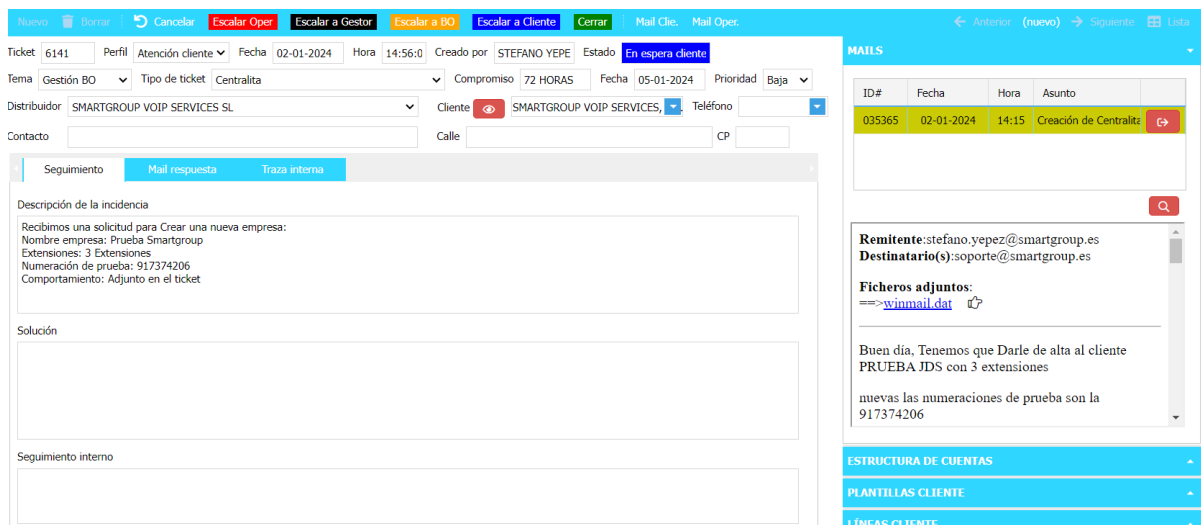


The screenshot shows the JDS system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Borrar', 'Cancelar', and 'Grabar' buttons. Below it, a header bar displays metadata for an email: ID 35365, Date 02-01-2024, Time 14:15:2, Folder Entrada, Status Bloqueo, Client STEFANO YEPEZ, Blocked Date 02-01-2024, and State Leído, pendiente. The email details show the sender as stefano.yepes@smartgroup.es and the recipient as soporte@smartgroup.es. The subject is 'Creación de Centralita Nueva'. A confirmation dialog box is open in the center, asking '¿Confirme operación [Crear nuevo ticket]?' with 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons. On the right, there's a sidebar with 'Acciones' including 'Crear nuevo ticket' (selected), 'Asignar ticket abierto', 'Cerrar sin más acciones', and 'Correo Spam/Basura'. The main content area shows the email body text, which includes instructions for testing the system.

**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 rellenar en el ticket para que quede bien documentado:



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

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

Distribuidor: SMARTGROUP VOIP SERVICES SL | Cliente: SMARTGROUP VOIP SERVICES | Teléfono: | CP: | Calle: |

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.yepe@smartgroup.es  
Destinatario(s): soporte@smartgroup.es

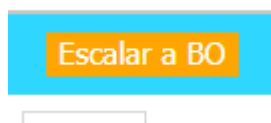
Ficheros adjuntos:  
==> winmail.dat

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



ESTRUCTURA DE CUENTAS  
PLANTILLAS CLIENTE  
LINEAS 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.

Nuevo  Borrar  Cancelar **Escalar Oper** Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Cie. 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.yepe@smartgroup.es

Asunto RE: Creación de Centralita Nueva

Estimado Cliente,

Recibimos su solicitud, en breve recibirá una respuesta con su solicitud

Reciba un cordial saludo,

@FIRMA@

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.

Anterior (0/143) Siguiente

MAILS

ID #	Fecha	Hora	Asunto
032377	05-01-2024	12:13	RE: Creación de Centra
032362	05-01-2024	14:12	Creación de Centralita

ESTRUCTURA DE CUENTAS

PLANTILLAS CLIENTE

LÍNEAS CLIENTE

- De esta manera clasificamos un Ticket en JDS.

## Creación de extensión SIP en centralita Virtual

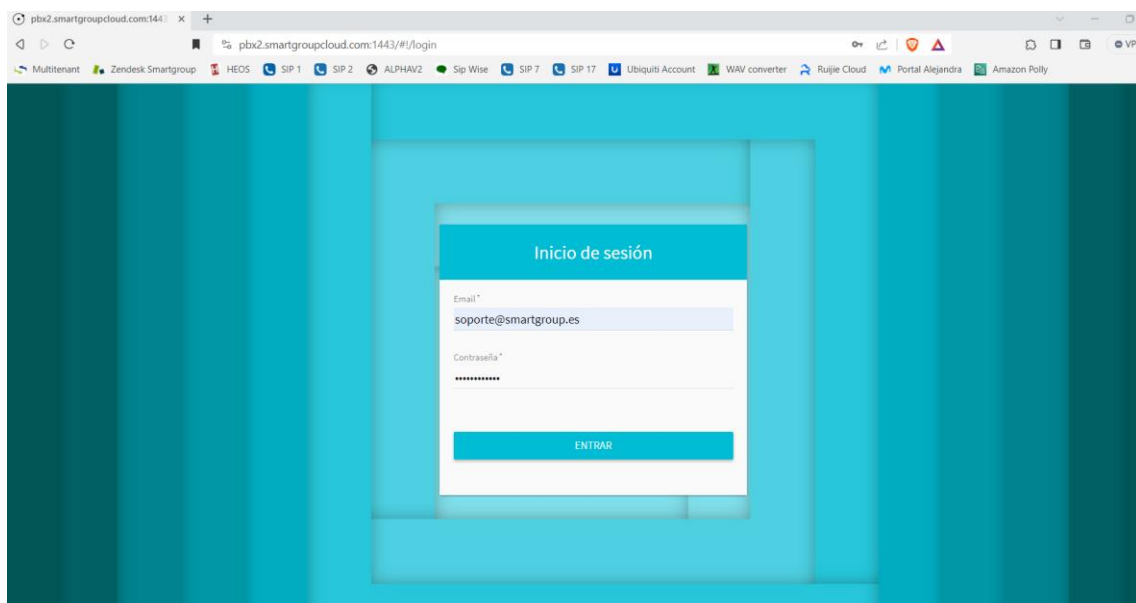
Tenemos distintos tipos de centralitas virtuales, entre las que más usamos explicamos a continuación como se crean:

### 1. PekePbx:

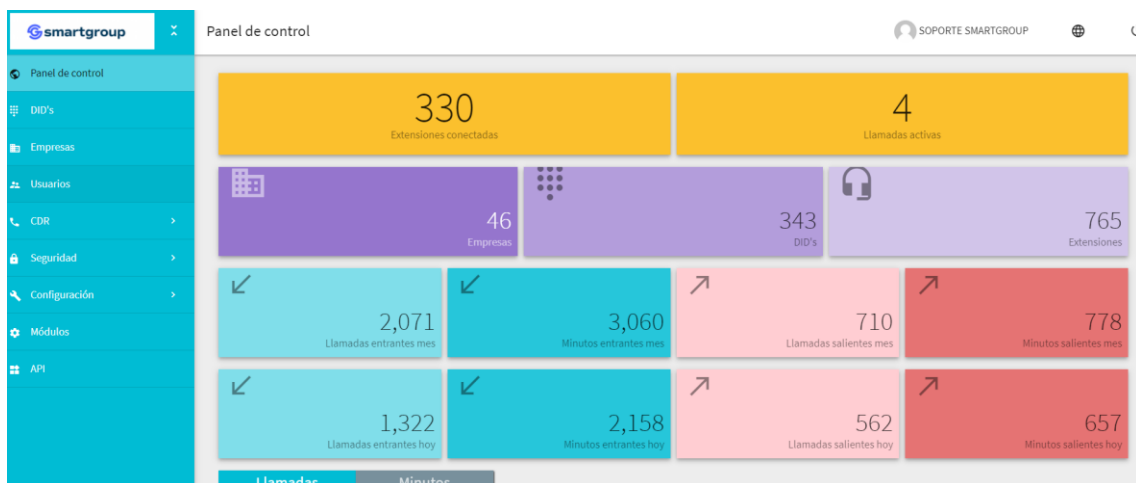
<https://pbx2.smartgroupcloud.com:1443/#!/login>

El usuario es soporte@smartgroup.es

Password: apuntada en fichero en cuestión.








### - Menú Principal de la Centralita PekePbx




Menú Lateral:

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

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**

Caller id

Anónimo 

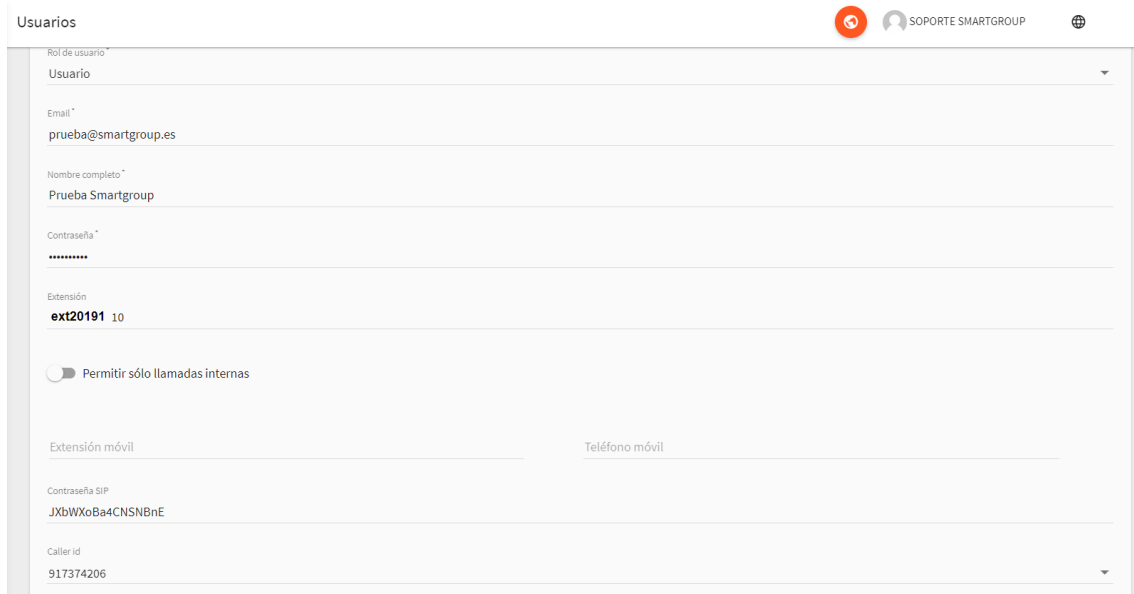
 COPIAR CONTRASEÑA SIP  REGENERAR CONTRASEÑA SIP  GUARDAR  CANCELAR

- 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.

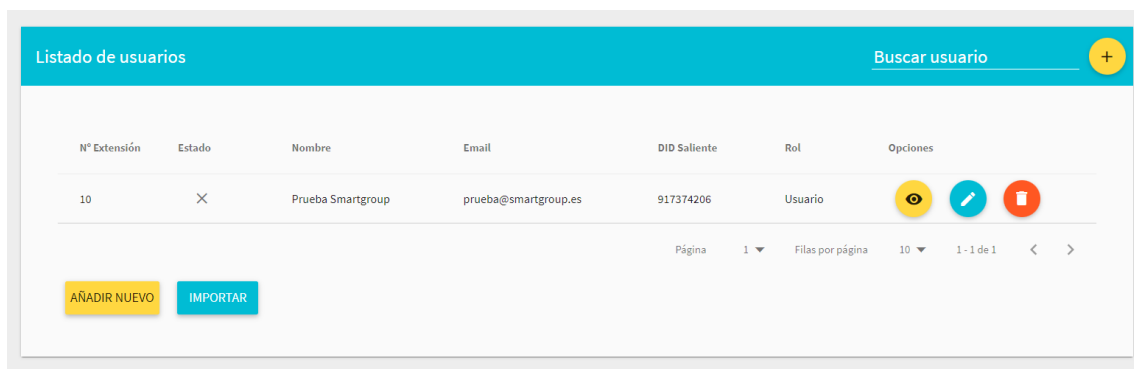





- CallerID: es la numeración con la que va a emitir dicha extensión.

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



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



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

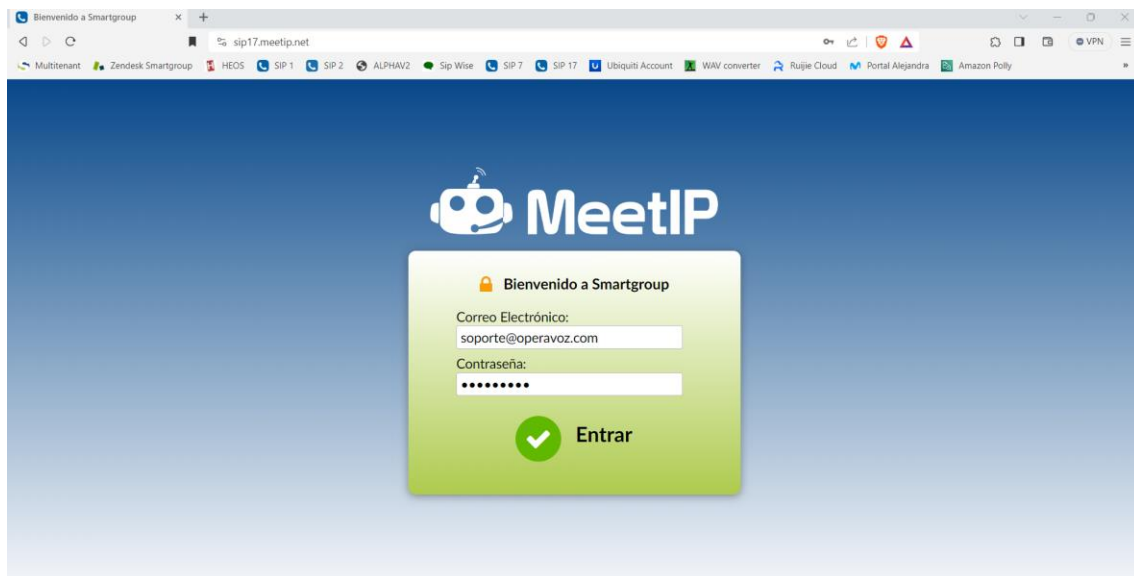
## 2. Meetip:

- 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](mailto:soporte@smartgroup.es)

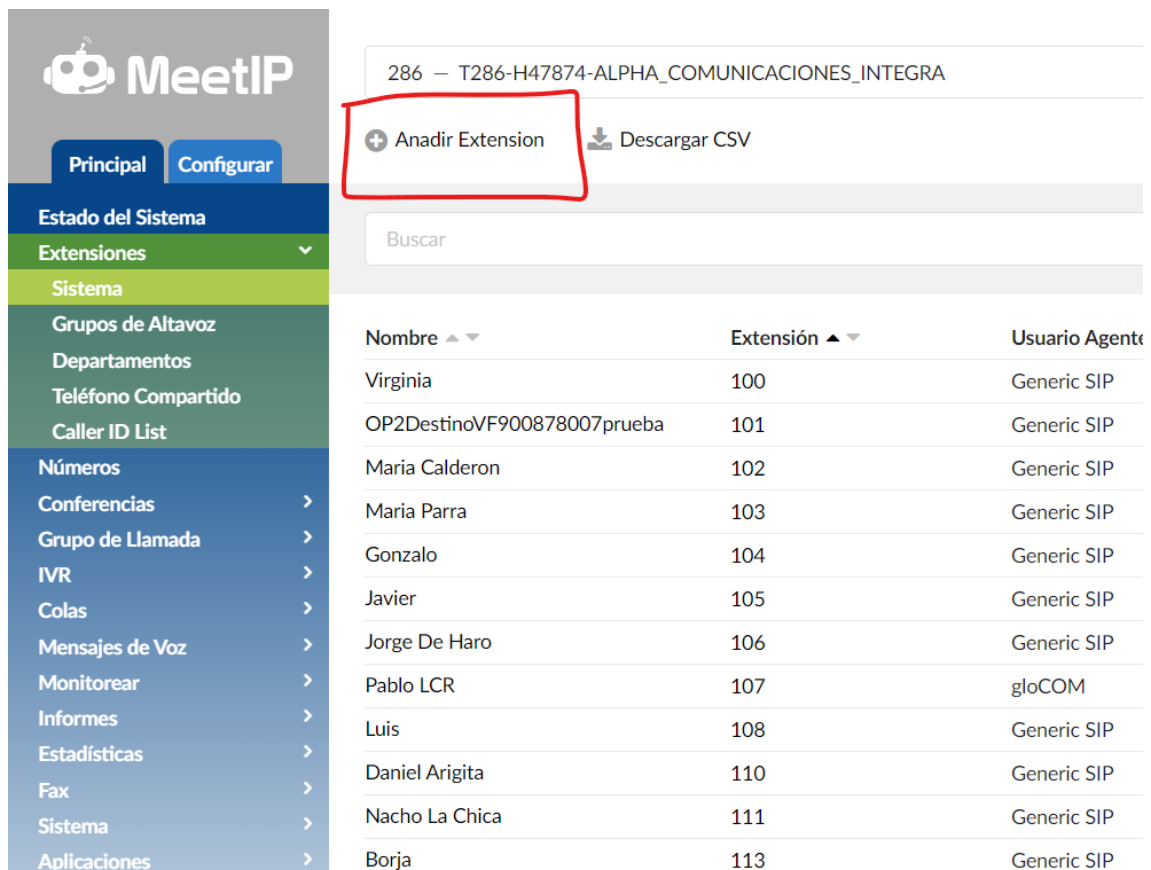
Password: en fichero



- 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:



286 — T286-H47874-ALPHA\_COMUNICACIONES\_INTEGRA

+ Añadir Extension Descargar CSV

Buscar

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



286 — T286-H47874-ALPHA\_COMUNICACIONES\_INTEGRA

Extensiones > Añadir [Mostrar opciones avanzadas](#)

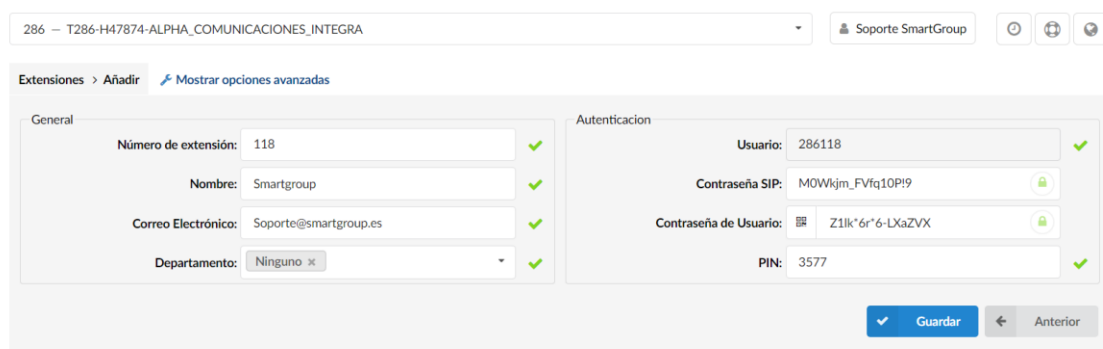
Dispositivos: Generic SIP

Localidad: Remoto

Anterior Próximo paso

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

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



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

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

Ya con esto estaría creada dicha extensión en la MeetIP.

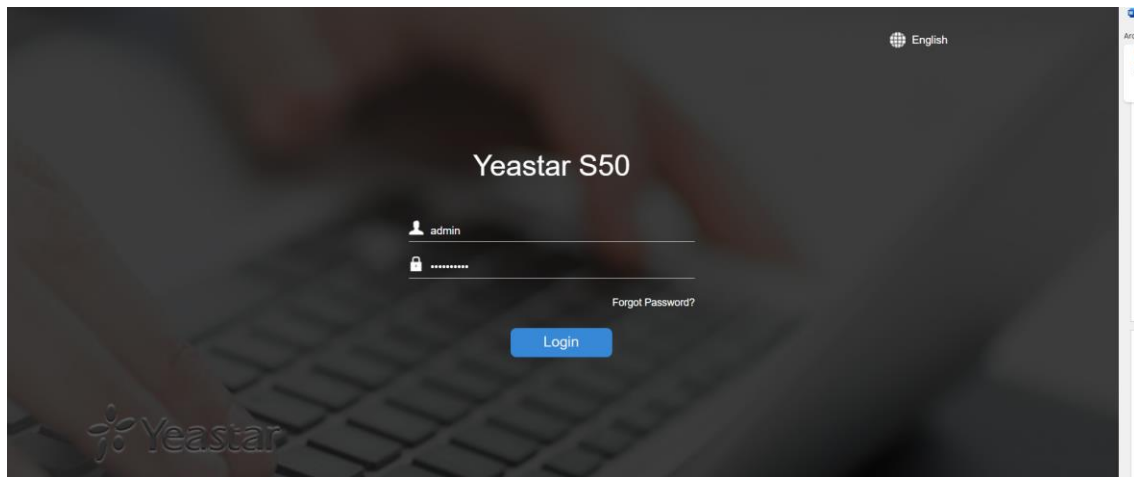
### 3. Centralita Yeastar:

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

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

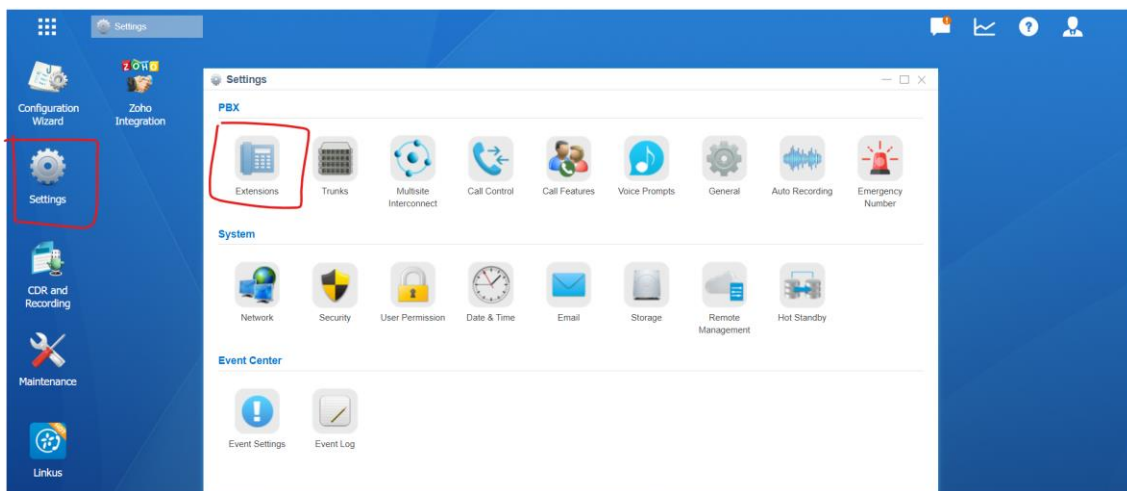
Usuario: admin

Password: la del fichero de cada cliente

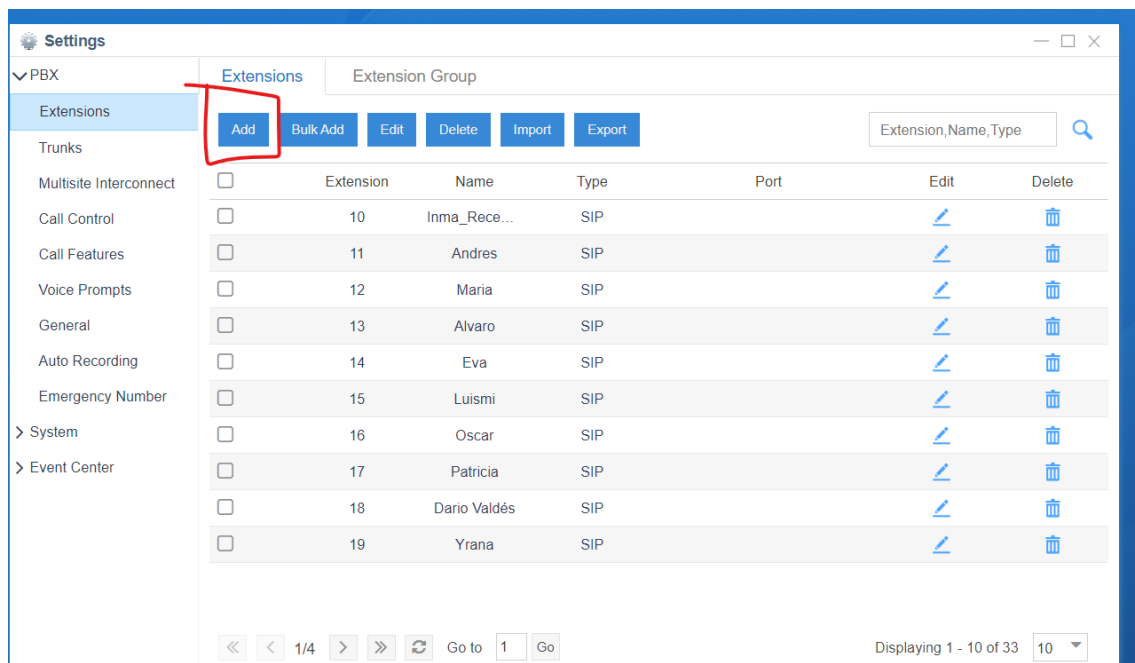


Nos llevara luego de acceder a la pantalla principal de la centralita, para crear una extensión, seleccionamos la opción

Settings → Extensions

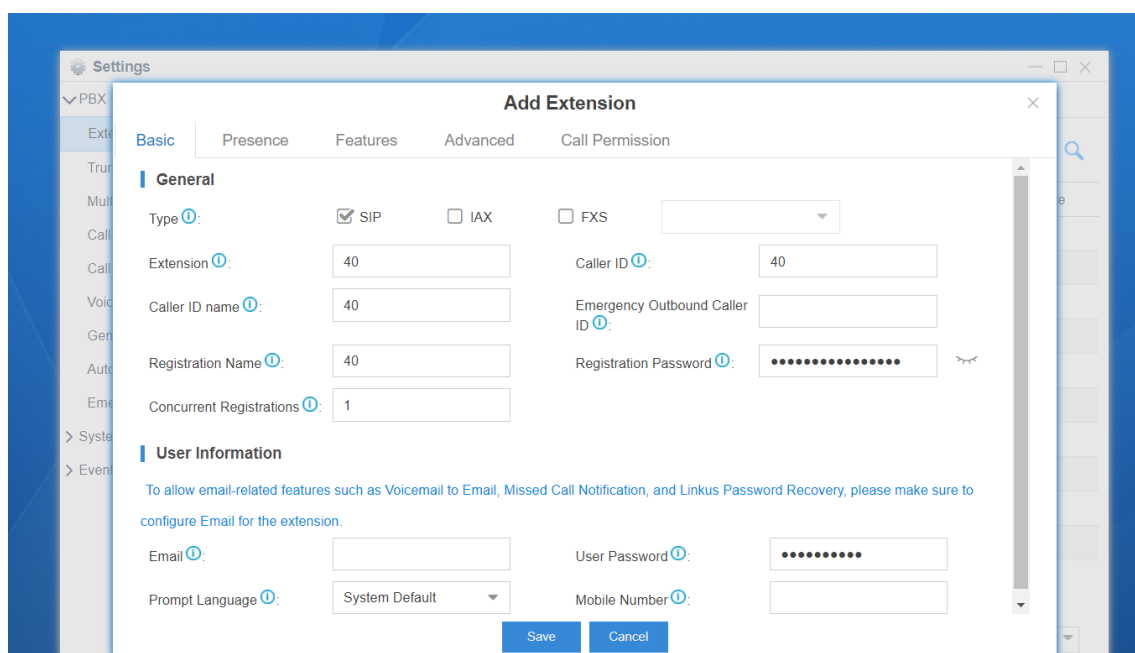


Luego nos abrirá la siguiente ventana y seleccionamos la opción ADD:



Luego tendremos que rellenar 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.



**Add Extension**

**General**

Type: ☒ SIP ☐ IAX ☐ FXS

Extension: 40

Caller ID: 40

Registration Name: 40

Concurrent Registrations: 1

**User Information**

Email:

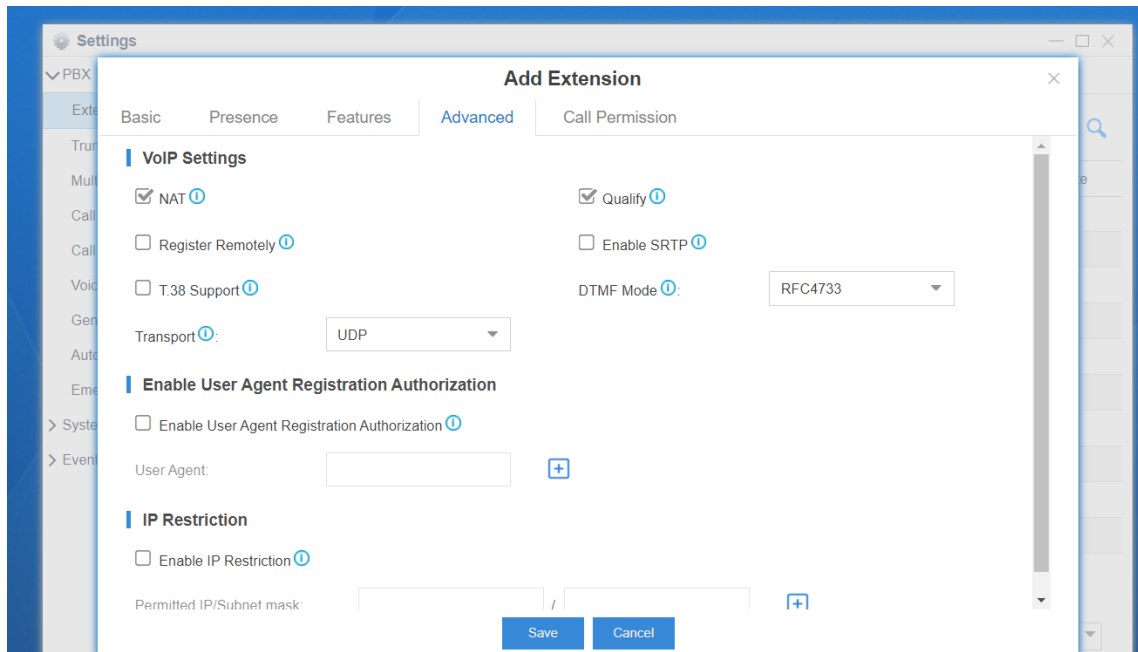
User Password:

Prompt Language: System Default

Mobile Number:

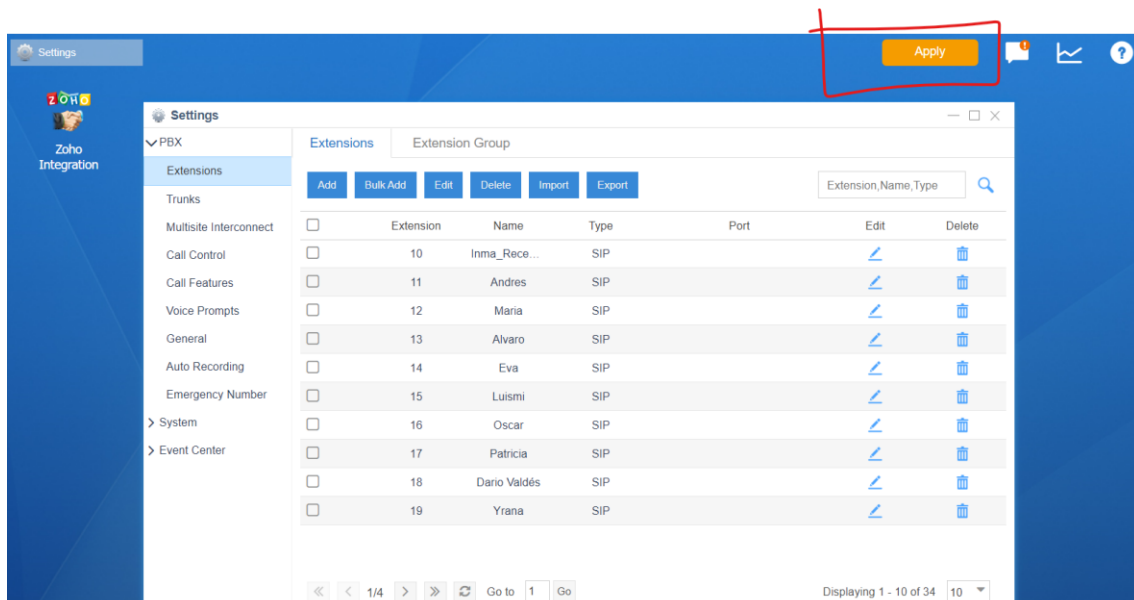
Save Cancel

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)



Extension	Name	Type	Port	Edit	Delete
10	Inma_Rece...	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
11	Andres	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
12	Maria	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
13	Alvaro	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
14	Eva	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
15	Luismi	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
16	Oscar	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
17	Patricia	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
18	Dario Valdés	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>
19	Yrana	SIP		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Delete</a>

Ya con esto estaría lista la extensión.

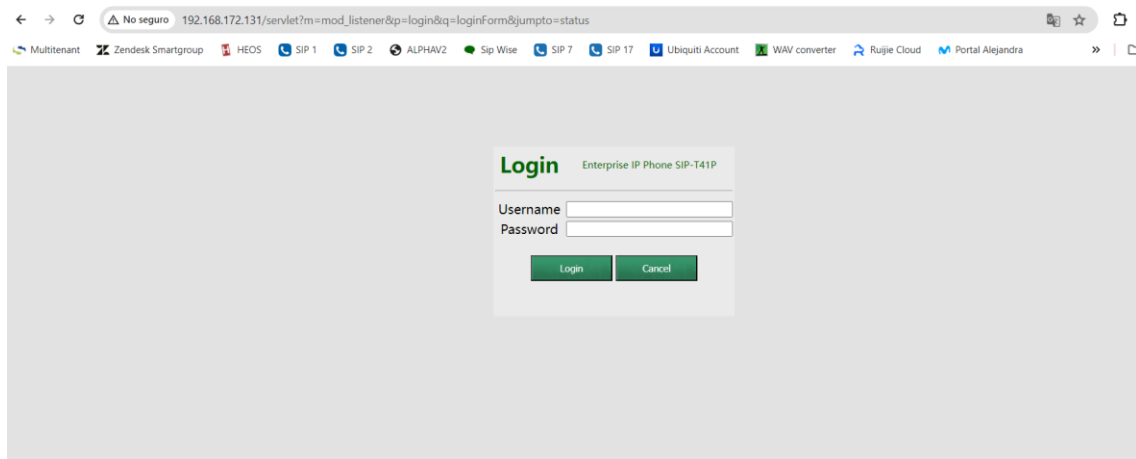
Estas serian las centralitas mas usadas para la creación de centralita, básicamente en todas es lo mismo.

## 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:

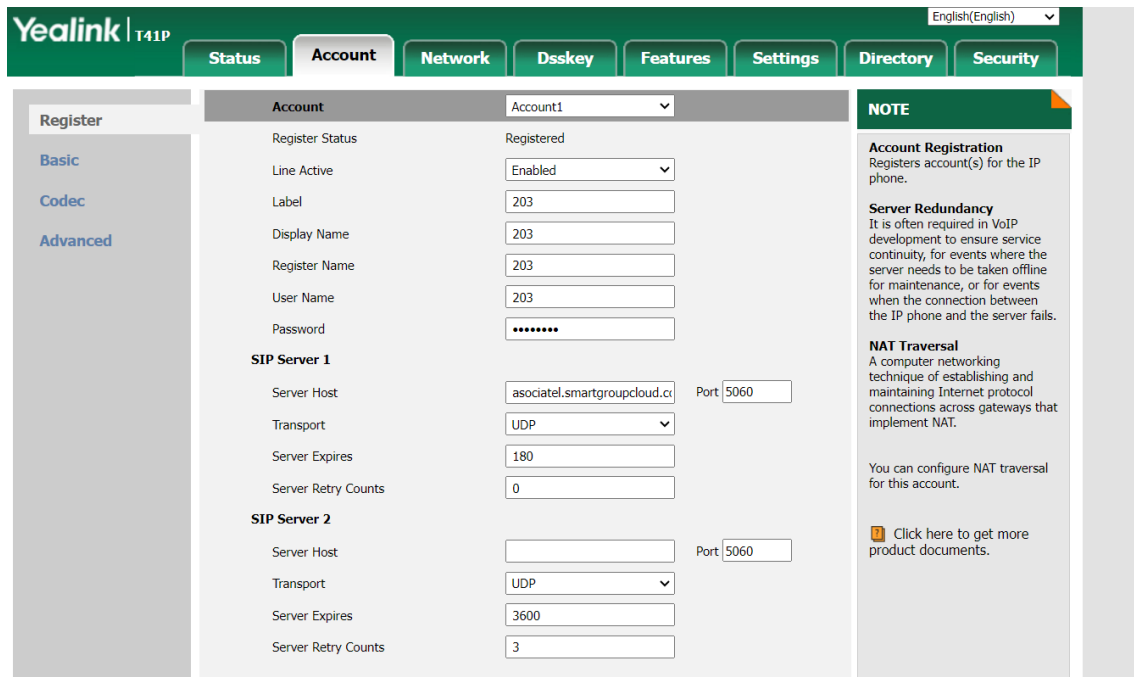


El usuario es admin y la password es la del fichero.

- 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.
  - Register 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 rellenar estos datos le damos a Confirm





The image shows the Yealink T41P web interface for account registration. The 'Account' tab is selected, and the 'Register' section is active. The form is for 'Account1' and includes fields for Register Status (Registered), Line Active (Enabled), Label (203), Display Name (203), Register Name (203), User Name (203), and Password (masked). It also has sections for SIP Server 1 and SIP Server 2, each with fields for Server Host, Transport (UDP), Server Expires, and Server Retry Counts. A 'NOTE' section on the right provides information about Account Registration, Server Redundancy, and NAT Traversal.

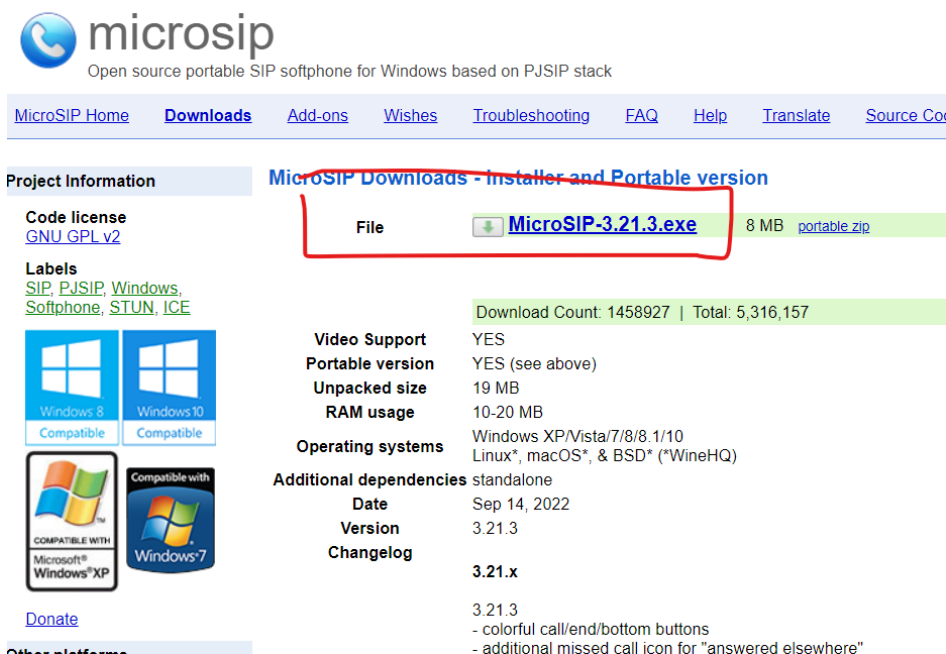
Luego de darle a confirm nos recargara la pagina y tendría que salir en Register Status: Registered si todo esta registrado de forma correcta.

## 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.microsip.org/downloads>



The image shows the Microsip website's download page. The 'Downloads' tab is selected, and the 'MicroSIP Downloads - Installer and Portable version' section is highlighted. A red box highlights the download link for 'MicroSIP-3.21.3.exe' (8 MB, portable.zip). The page also includes project information, labels, and a list of additional dependencies.

**Project Information**

- Code license: GNU GPL v2
- Labels: SIP, PJSIP, Windows, Softphone, STUN, ICE
- Operating systems: Windows XP/Vista/7/8/8.1/10, Linux\*, macOS\*, & BSD\* (\*WineHQ)
- Additional dependencies: standalone
- Date: Sep 14, 2022
- Version: 3.21.3
- Changelog: 3.21.x, 3.21.3

**MicroSIP Downloads - Installer and Portable version**

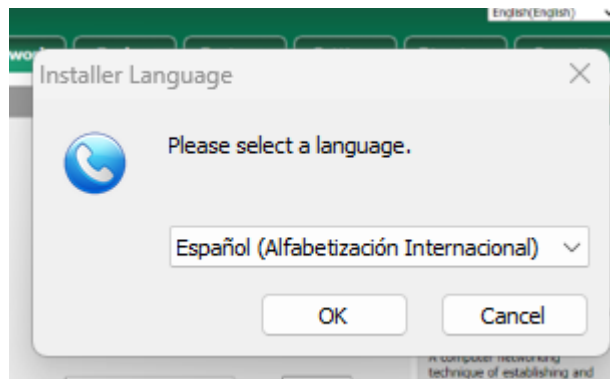
File	Size	Format
<a href="#">MicroSIP-3.21.3.exe</a>	8 MB	portable.zip

Download Count: 1458927 | Total: 5,316,157

**Additional dependencies**

- 3.21.3
- colorful call/end/bottom buttons
- additional missed call icon for "answered elsewhere"

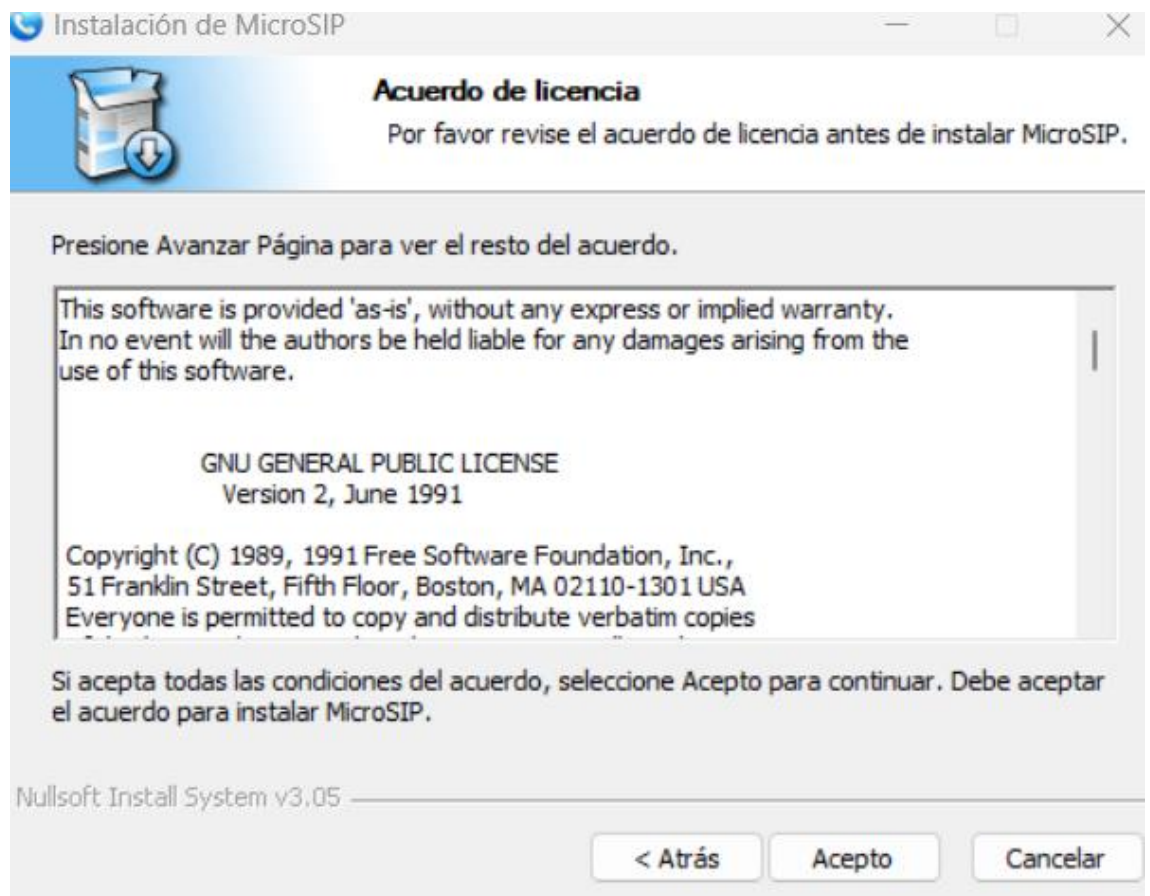
2. Luego de descargarlo ejecutamos el archivo en lenguaje seleccionamos español→OK



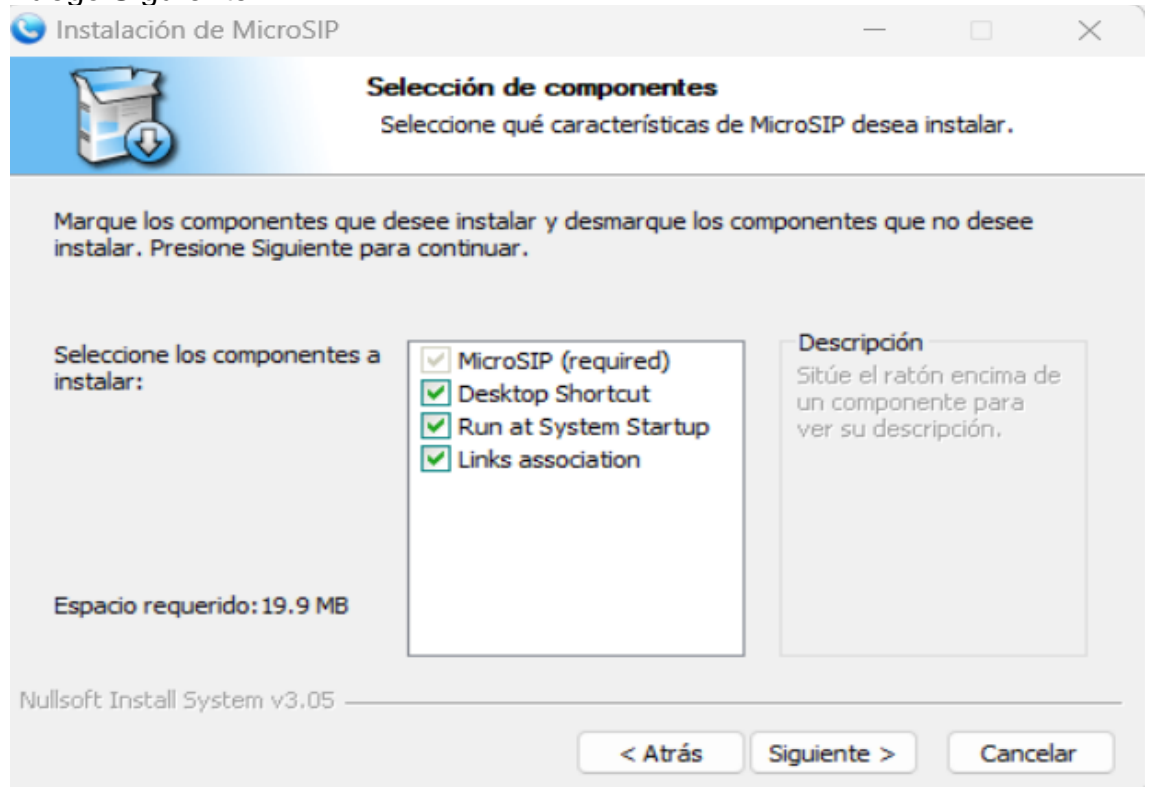
Luego Siguiente:



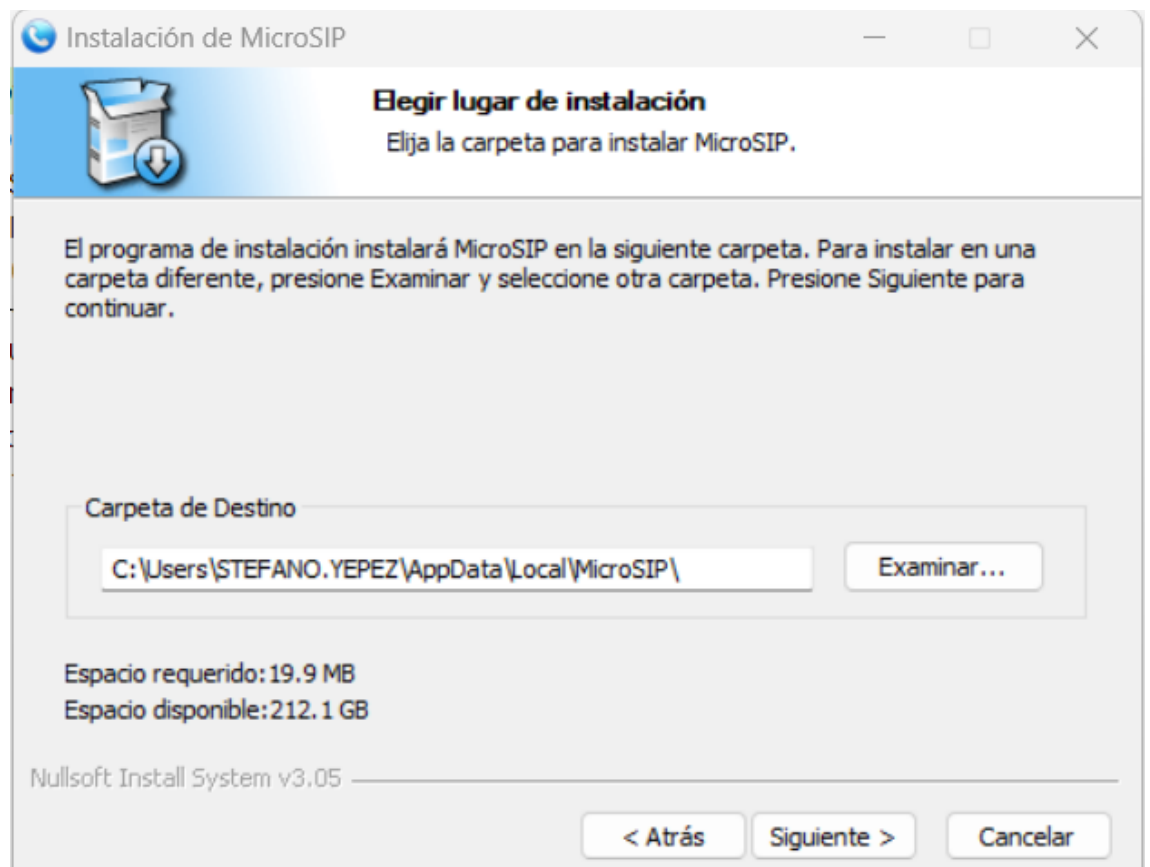
Luego Acepto:



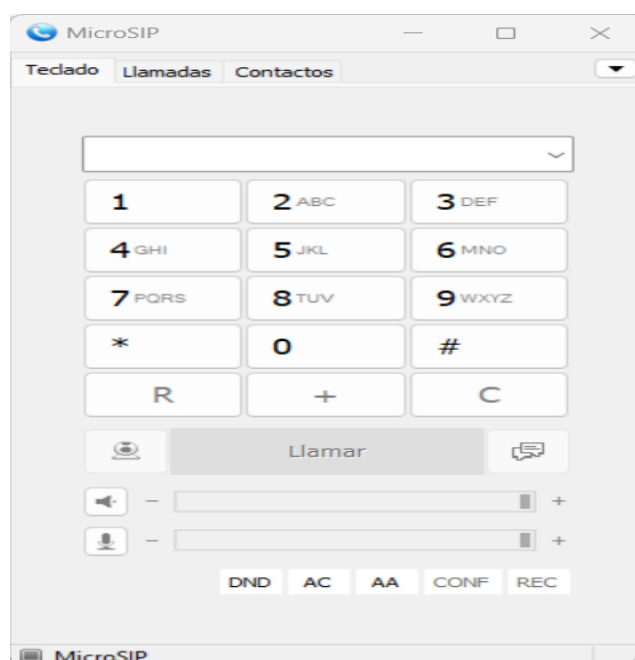
Luego Siguiente:



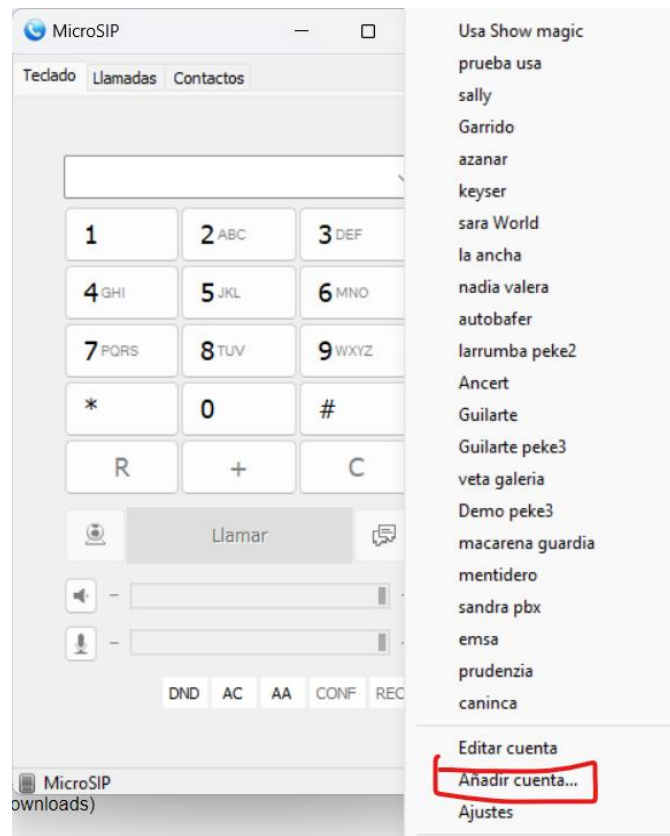
Luego seleccionamos la ubicación donde queremos que se instale la aplicación y le damos siguiente:



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



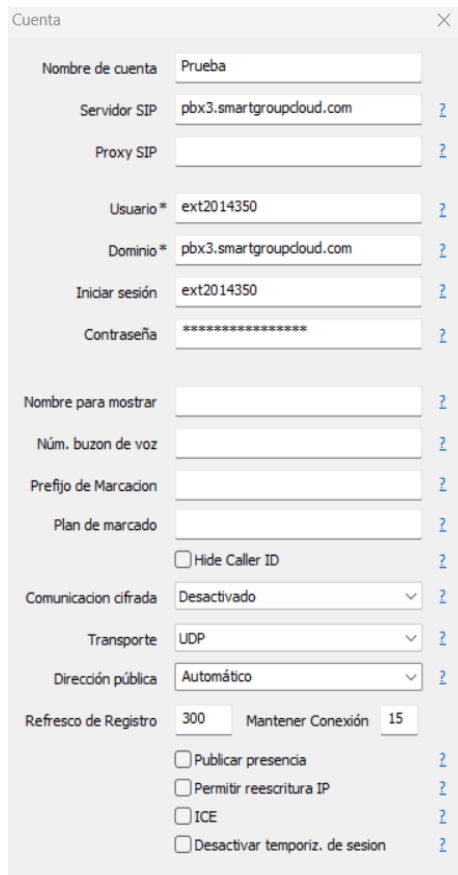
3. Para configurar la extensión en el Microsip le damos a la pestaña de la esquina superior derecha remarcada abajo y nos abrirá un desplegable donde seleccionaremos la opción añadir nueva.



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

- Nombre de Cuenta: Seria el identificador de la extensión.
- Servidor SIP: seria el servidor de la centralita.
- Usuario: seria el nombre o numero de registro de la extensión que nos proporciona la centralita.
- Dominio: Seria 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

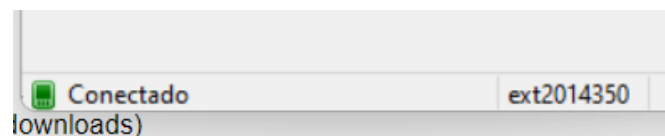
Quedaría de la siguiente manera y le damos a guardar.



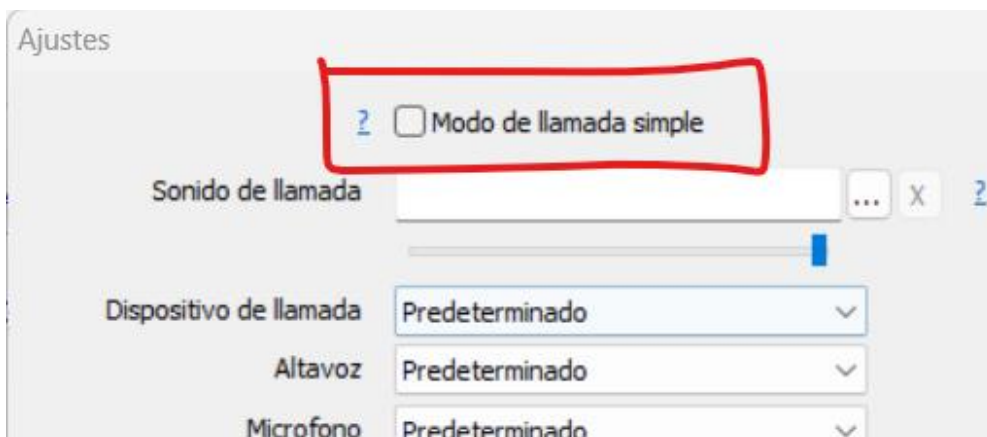
Cuenta

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



Ajustes

☐ Modo de llamada simple

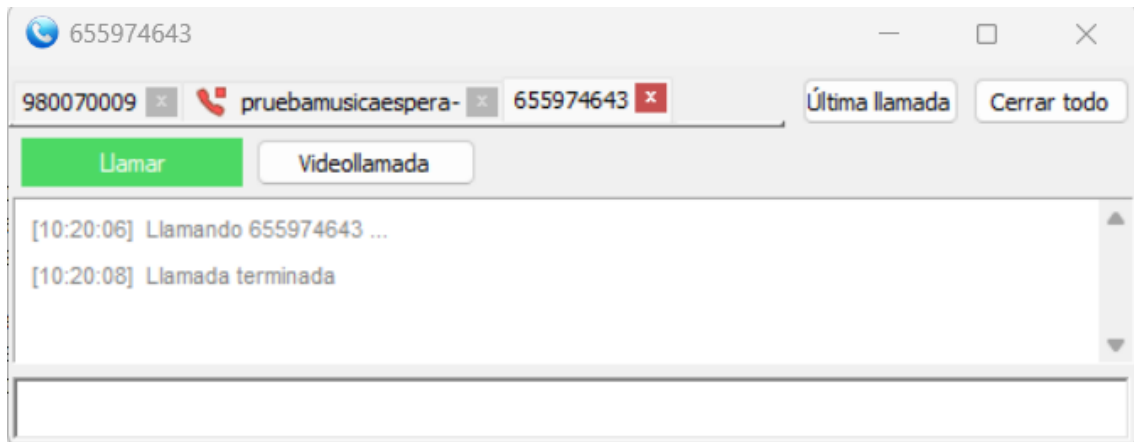
Sonido de llamada

Dispositivo de llamada Predeterminado

Altavoz Predeterminado

Microfono Predeterminado

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



Con esto estaría registrada una extensión en un Microsip

### 3. Softphone de móvil:

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

Para configurarlo seguimos los siguientes pasos:

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



2. Rellenamos los siguientes datos:

- Título: 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



13:20 100% 5G

← Añadir nueva cuenta ✓

Título 10303 Conchi García

Nombre de usuario 10303

Contraseña Salamanca\_10303

Dominio cdesalamanca.smartgroup.es

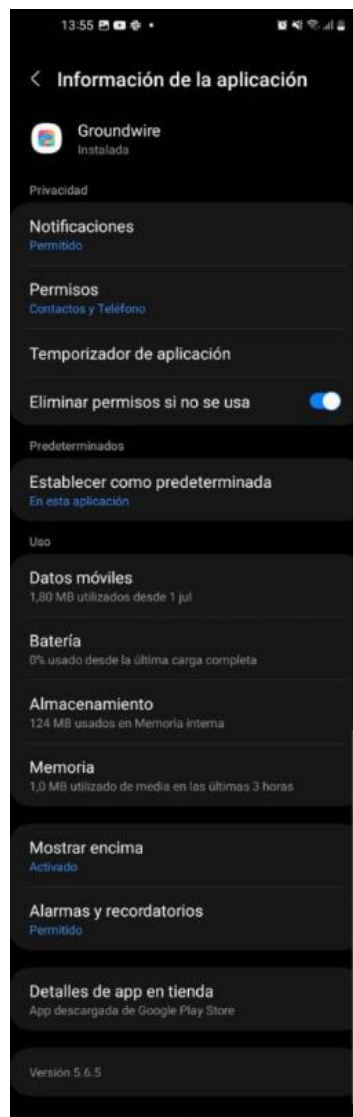
Ajustes avanzados

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.

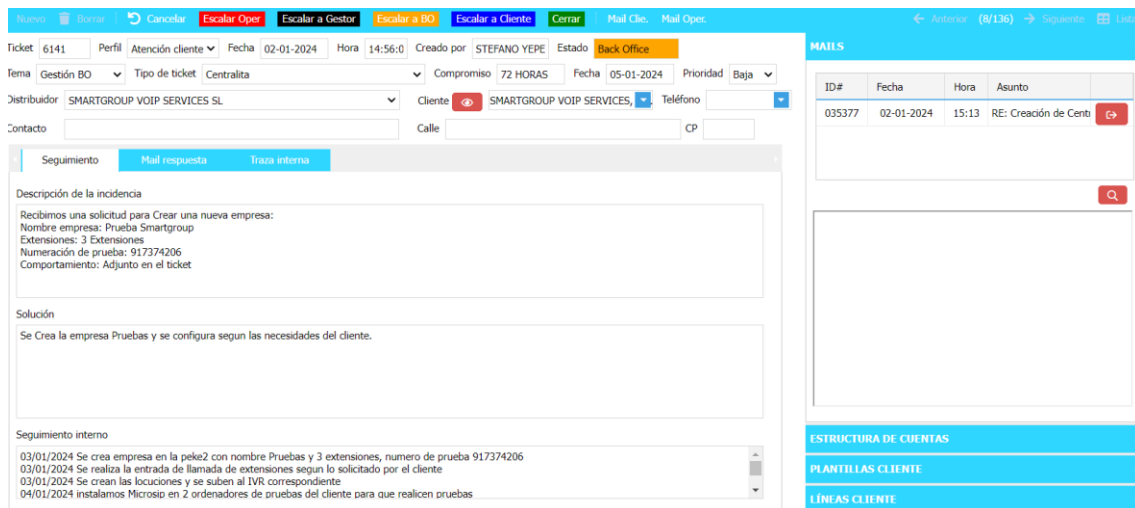
Con estos pasos para verificar que las extensiones estén creadas correctamente ya podemos proceder a la finalización de la petición en JDS.

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:



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

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

**Distribuidor:** SMARTGROUP VOIP SERVICES SL | **Cliente:** SMARTGROUP VOIP SERVICES | **Teléfono:** | **Calle:** | **CP:**

**Seguimiento** | Mail respuesta | Trazo interna

**Descripción de la incidencia**

Recibimos una solicitud para Crear una nueva empresa:  
Nombre empresa: Prueba Smartgroup  
Extensiones: 3 Extensiones  
Numeración de pruebas: 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#	Fecha	Hora	Asunto
035377	02-01-2024	15:13	RE: Creación de Cent

**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 Cie.

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#

035377

Fe

02

ESTRUCTURA D

PLANTILLAS CL

LÍNEAS CLIENT