

A black and white photograph of a large crowd of people walking in a hallway, heavily blurred to convey a sense of motion and a busy environment. The image is the background for the entire page.

Manual de usuario administrador UC Maxcom

¿Qué necesito para ser un usuario administrador?

Tu ejecutivo de implementación o experiencia al cliente debe gestionar que un usuario de tu empresa sea el administrador de las líneas que se otorguen.

Para ello, debes mandar un correo donde indiques lo siguiente

- Número a 10 dígitos del usuario que debe ser administrador

Al final, tu ejecutivo postventa o implementación, te notificará que ya eres administrador y puedes entrar al portal de administrador, el cual llamaremos “Commportal BG”. A su vez, recibirás la siguiente información

- Números telefónicos adquiridos y las licencias que tendrán
- Contraseñas de cada número telefónico para acceder a Commportal <https://cloudpbx.maxcom.com> , así como del password de acceso a la administración de los IVR's que adquiriste
- PIN de acceso de cada línea telefónica para poder acceder a su buzón de voz marcando *99

¿Cómo entro al portal de administrador Commportal BG?

La página de administrador Commportal BG es <https://cloudpbx.maxcom.com/bg>.

Cuando entres, debes ingresar tu usuario, el cual es tu número telefónico a 10 dígitos.

El password que debes ingresar está dentro del listado que te enviaron al momento de confirmarte tu rol de administrador.

Al final, debes dar click en “Iniciar sesión”.

Como es la primera vez que ingresas, te pedirá cambiar la contraseña. Por lo que debes capturar lo siguiente.

- Contraseña anterior. El password que recién ingresaste.
- Contraseña nueva: Debes poner un password propio, donde debes incluir una letra, un número y un caracter especial (como por ejemplo !#\$%.,;)
- Confirmar contraseña nueva: Poner de nuevo el mismo password del paso anterior.

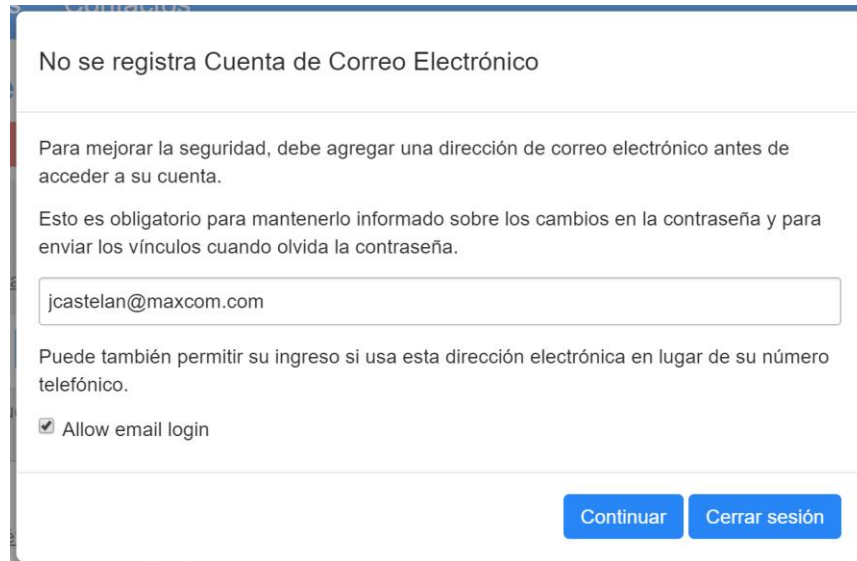
Al final, debes dar click en «Cambiar Contraseña»

Si es la primera vez que ingresas, te pedirá que ingreses tu correo electrónico.

Por favor, captura tu correo de maxcom.

Para fines de recuperar el password en caso de requerirlo, es importante que se seleccione la opción de «Allow email login»

Al final, debes dar click en «Continuar»



No se registra Cuenta de Correo Electrónico

Para mejorar la seguridad, debe agregar una dirección de correo electrónico antes de acceder a su cuenta.

Esto es obligatorio para mantenerlo informado sobre los cambios en la contraseña y para enviar los vínculos cuando olvida la contraseña.

jcastelan@maxcom.com

Puede también permitir su ingreso si usa esta dirección electrónica en lugar de su número telefónico.

☒ Allow email login

Continuar Cerrar sesión

Verás una pantalla como esta.



maxcom Communicator

Portal de administración del Grupo de trabajo Jose Castelan

Grupos

Los Grupos pueden usarse para administrar la manera en que se manejan las llamadas de ciertos números. Los Grupos de búsqueda transferirán las llamadas al siguiente miembro que esté disponible. Los Grupos de captura de llamadas permiten que las líneas respondan las llamadas de otros usuarios.

Grupos de búsqueda (MLHG) Grupos de captura de llamadas

Todas las líneas

Las páginas "Todas las líneas" ofrecen acceso a detalles de todas las líneas del Grupo de trabajo. Pueden aplicarse filtros por líneas de Usuario, Recepcionistas y Acceso grupal. Administre los teléfonos en su Grupo de trabajo y asígnelos a líneas de la página de Teléfonos.

Usuarios Recepcionistas Acceso grupal Teléfonos

Este password que usas es el mismo para el portal Commportal <https://cloudpbx.maxcom.com> y poder utilizar los softphones.

¿Qué puedo configurar como administrador?

Tu como administrador, puedes hacer lo siguiente

- Crear extensiones cortas
- Asignar nombres a las cuentas
- Segmentar grupos de cuentas por departamentos
- Manipular botones de tus teléfonos físicos
- Configurar marcaciones cortas
- Configurar tu IVR
- Configurar música en espera
- Administrar grupos hunting
- Recuperar passwords de los usuarios de tu empresa
- Crear grupos de jalado de llamadas
- Crear códigos de cuenta
- Obtener reporte de llamadas generadas

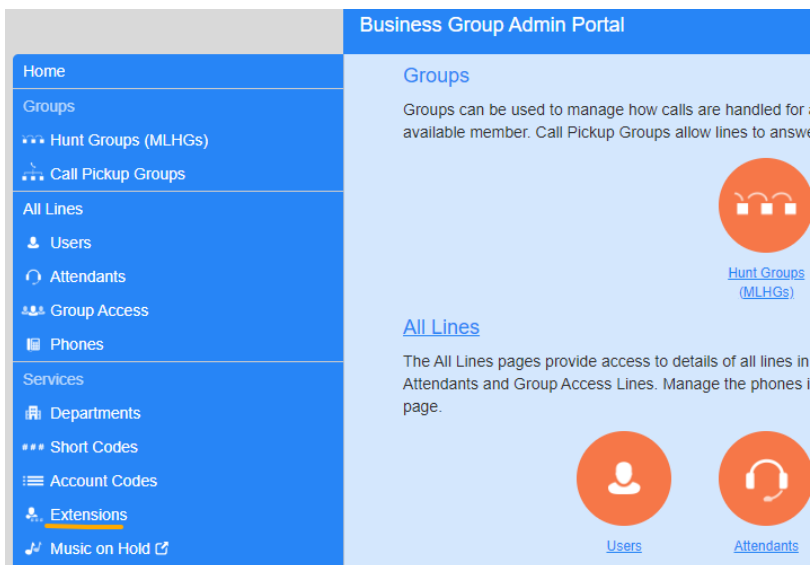
Configuración de extensiones

¿Qué es?

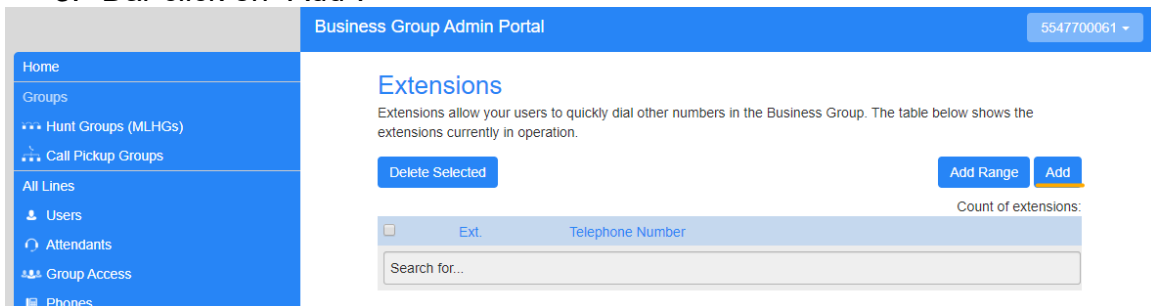
Esta configuración permite que una línea telefónica sea marcada con un código corto.

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Comportal BG
2. Ir a la opción de "Extensions"



3. Dar click en "Add".



4. Capturar la extensión y la línea asignada a la extensión. Y dar click en "Add"

Add Single

To configure a single extension, enter the extension code and the telephone number, and then click Add.

Extension:

Telephone Number:

Pruebas a realizar

Se debe realizar llamada desde uno de los DID's del cliente marcando la extensión dada de alta, la cual ya debe entrar al DID asociado.

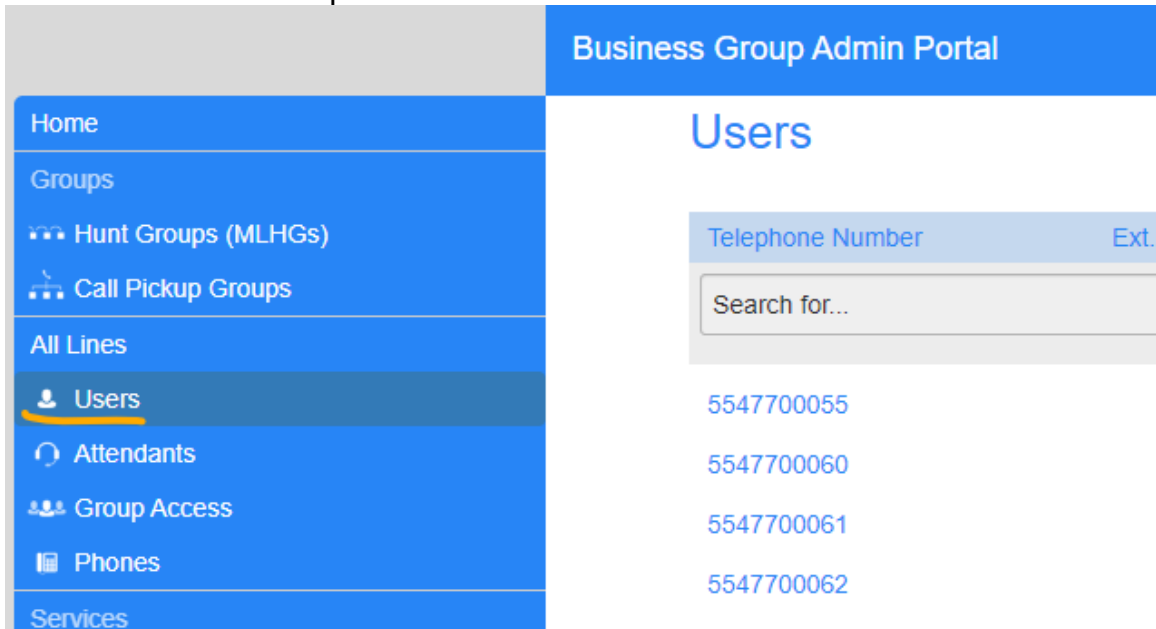
Asignación de nombres a una extensión

¿Qué es?

Esta opción permite que cuando alguien marque a una línea de la empresa, el destino vea el nombre de la persona a quien marca

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Commportal BG
2. Dar click en la opción de "Users"




The screenshot shows the 'Business Group Admin Portal' interface. On the left is a navigation menu with options: Home, Groups (including Hunt Groups (MLHGs) and Call Pickup Groups), All Lines, Users (highlighted with a yellow underline), Attendants, Group Access, Phones, and Services. The main content area is titled 'Users' and contains a table with two columns: 'Telephone Number' and 'Ext.'. Below the columns is a search bar labeled 'Search for...'. The table lists four telephone numbers: 5547700055, 5547700060, 5547700061, and 5547700062.

Telephone Number	Ext.
5547700055	
5547700060	
5547700061	
5547700062	

3. Al DID que se va a asociar un nombre, se debe dar click en "Actions" -> "Edit Personal Details".

Users

Telephone Number	Ext.	Name	
Search for...		in any field ▼	
5547700055		5547700055	Actions ▼ View individual settings Edit personal details Add services Reset line Unlock account
5547700060		5547700060	
5547700061		5547700061	
5547700062		5547700062	
5547700063		5547700063	

4.- En el campo “Name” se debe asignar el nombre del usuario que usará esta cuenta. Al final, e da click en “Save”

Edit Personal Details

Name

Administration privileges ☐ Yes ☒ No

Save **Cancel**

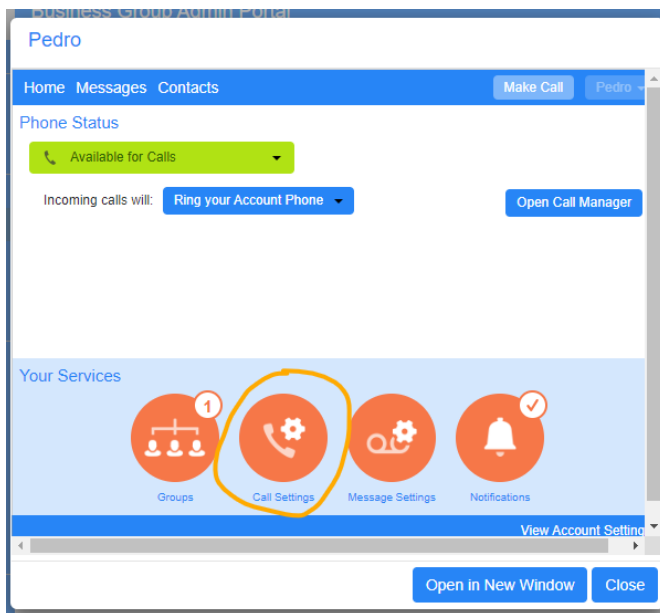
4. Ir de nuevo al botón de “Actions”, y elegir “View individual settings”

Users in Department: View All

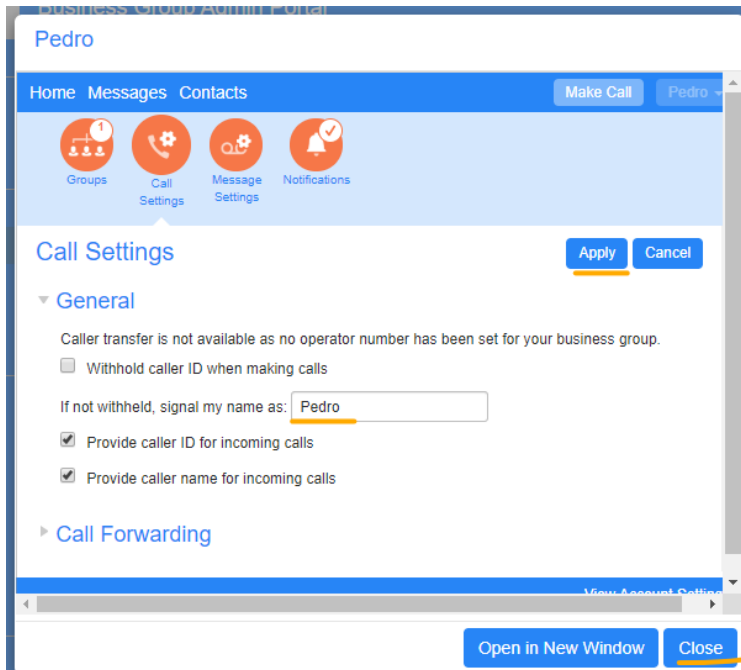
Move selected to: Select department Move

<input type="checkbox"/> Telephone Number	Ext.	Name	Department	Actions
<input type="checkbox"/> 5547700055	201	Pedro	Ventas	View individual settings
<input type="checkbox"/> 5547700060	203	Daniela Ventas Admin	Ventas	Edit personal details
<input type="checkbox"/> 5547700061	301	Gabriel Makushukomu Admin	Ingenier	Add services
<input type="checkbox"/> 5547700062	202	Laura	Ventas	Reset line
<input type="checkbox"/> 5547700063	101	Juan	Director	Unlock account
<input type="checkbox"/> 5547700557		Soporte1	Soporte	Actions

5. En la ventana que aparece, dar click en “Call Settings”.



6. En el campo “If not withheld, signal my name as”, capturar el nombre del usuario de la cuenta. Al final, dar click en “Apply” y luego en “Close”.



Pruebas a realizar

En las llamadas entrantes se reflejará el nombre configurado, así como en la agenda con los usuarios de “Accession” (en el softphone puede que no sea tan de inmediato).

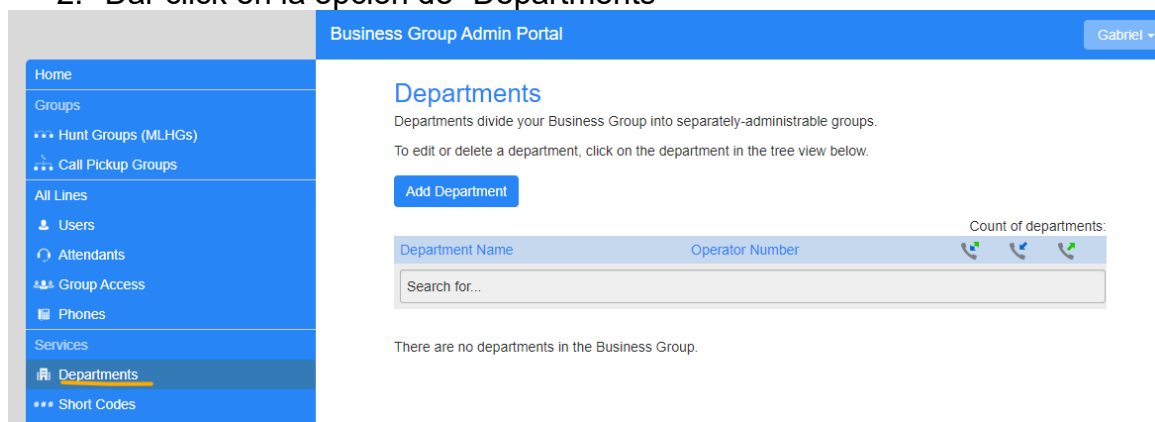
Creación y gestión de departamentos

¿Qué es?

Esta opción permite crear departamentos de un grupo de líneas, así como asignar a un sub-administrador que los gestione solo a los que pertenecen a ese departamento dentro de la página <https://cloudpbx.maxcom.com/bg>

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Commportal BG
2. Dar click en la opción de “Departments”



Business Group Admin Portal

Departments

Departments divide your Business Group into separately-administrable groups.

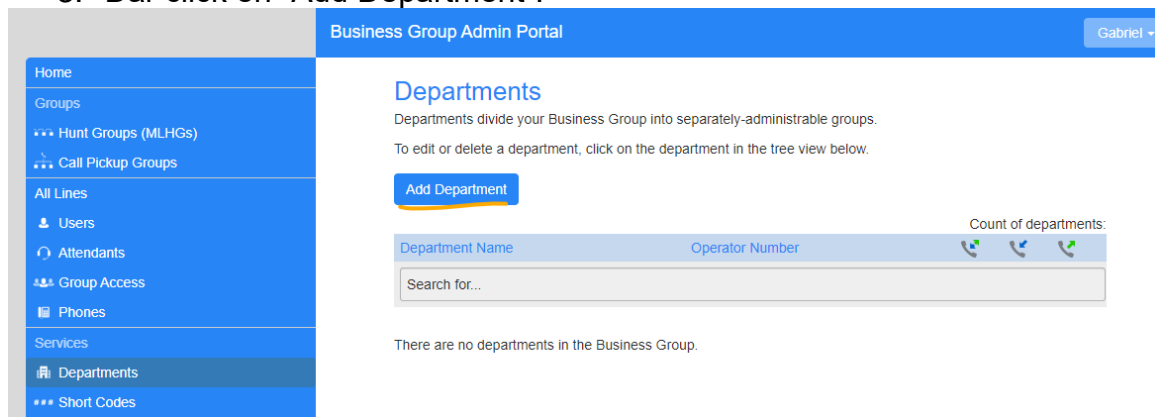
To edit or delete a department, click on the department in the tree view below.

Add Department

Department Name	Operator Number	Count of departments:
Search for...		

There are no departments in the Business Group.

3. Dar click en “Add Department”.



Business Group Admin Portal

Departments

Departments divide your Business Group into separately-administrable groups.

To edit or delete a department, click on the department in the tree view below.

Add Department

Department Name	Operator Number	Count of departments:
Search for...		

There are no departments in the Business Group.

4. Se suele llenar en el formulario que aparece los siguientes datos.
 - a. Department Name: Nombre del departamento.
 - b. Parent Department. Si el subdepartamento de otro existente. Si no lo tiene, se debe elegir el nombre del cliente que aparece.
 - c. Al final, e da click en “Add”

Add Department

To add a new department, enter its name, select its parent department and then click **Add**.

Department Name:

Parent Department:

Operator Number:

Set limits on the number of calls:

Incoming and Outgoing:

Incoming:

Outgoing:

Add **Cancel**

5. Ir a Users y elegir a los usuarios que se quieran mover a un departamento en la sección de “Move selected to” y eligiendo el departamento destino. A final, se da click en “Move”.

Business Group Admin Portal

Home

Groups

Hunt Groups (MLHGs)

Call Pickup Groups

All Lines

Users

Attendants

Group Access

Phones

Services

Departments

Short Codes

Account Codes


Extensions

Users in Department: View All

Move selected to: Ventas **Move**

Telephone Number	Ext.	Name	Department	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> 5547700055	201	Pedro	None	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> 5547700060	203	Daniela	None	Actions
<input type="checkbox"/> 5547700061	301	Gabriel Makushukomu Admin	None	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> 5547700062	202	Laura	None	Actions
<input type="checkbox"/> 5547700063	101	Juan	None	Actions

- 6.- Si se desea que haya un administrador en el Comportal BG dedicado a un departamento, se debe elegir al usuario y dar click en “Actions” -> “Edit personal details”.

<input type="checkbox"/> 5547700055	201	Pedro	Ventas	Actions
<input type="checkbox"/> 5547700060	203	Daniela	Ventas	
<input type="checkbox"/> 5547700061	301	 Gabriel Makushukomu Admin	Ingenier	
<input type="checkbox"/> 5547700062	202	Laura	Ventas	
<input type="checkbox"/> 5547700063	101	Juan	Director	

- View individual settings
- Edit personal details
- Add services
- Reset line
- Unlock account

7.- En la sección de “Admin” se elige el departamento al que es responsable. De ahí, se da click en “Save”.

Edit Personal Details

Name

Admin

Ventas

Save

Cancel

Pruebas a realizar

El usuario administrador de un departamento puede entrar al Comportal BG con sus credenciales. Solo debe de ver la administración de los usuarios dentro del grupo.

La creación de departamentos sirve para segmentar funcionalidades por departamento.

Personalización corporativa de teléfonos IP

¿Qué es?

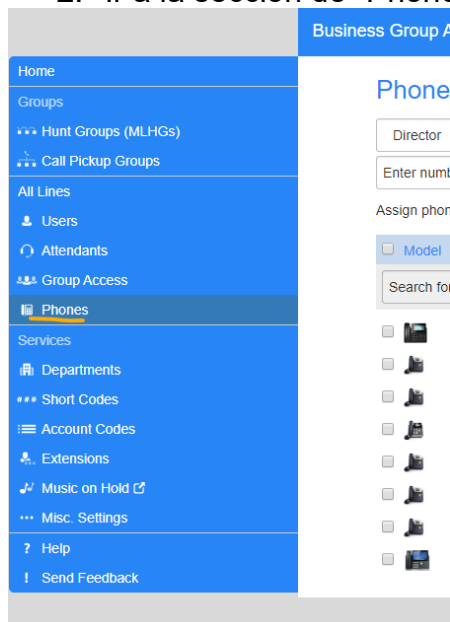
En caso de que hayas adquirido teléfonos físicos con Maxcom, estos pueden ser asignado a un usuario en especial, así como cambiarle la configuración de algunos de sus botones

Cabe señalar que muchas configuraciones dependen del modelo del equipo y es posible que algunos requerimientos no sean posibles

Si los teléfonos IP fueron entregados sobre un acceso dedicado, esta facilidad no va a funcionar correctamente. Se recomienda su uso sobre Internet.

Acciones de configuración

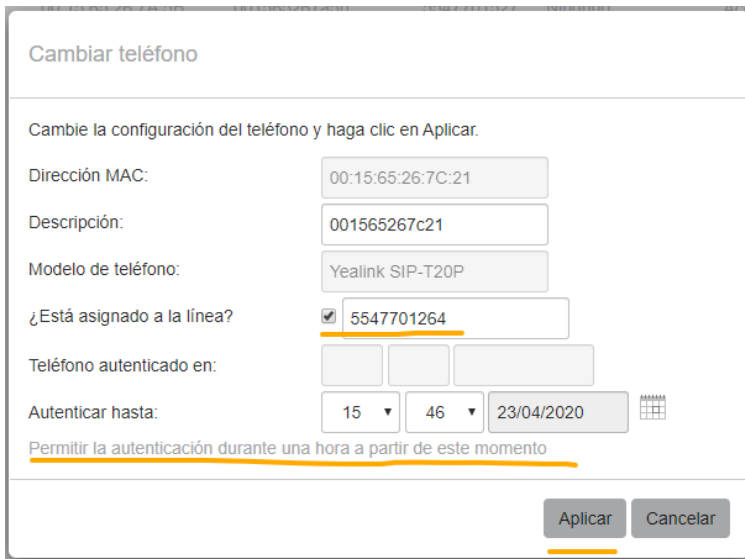
1. Entrar al portal de Comportal BG.
2. Ir a la sección de "Phones"



3. Si hay algún teléfono que quieras asignar o cambiar de usuario, da click en ese equipo

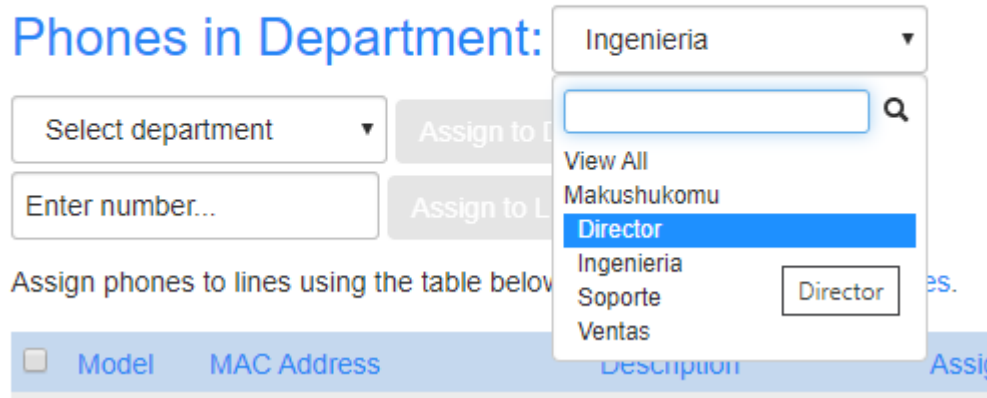
	00:15:65:26:7B:95	001565267b95	5547701358	Ninguno	Acciones ▼
	00:15:65:26:7C:21	001565267c21	5547701876	Ninguno	Acciones ▼
	00:15:65:29:82:0E	00156529820e	5547701552	Ninguno	Acciones ▼
	00:15:65:29:82:10	001565298210	5547701551	Preventa	Acciones ▼
	00:15:65:29:82:14	001565298214	5547701711	Ninguno	Acciones ▼
	00:15:65:29:82:64	001565298264			

4. En el formulario que aparece, debes mencionar a que línea pertenece. Después debes presionar el botón “Permitir la autenticación durante una hora a partir de este momento”. Al final, dar click en “Aplicar”.
- OJO: Tienes que reiniciar de fábrica tu teléfono y configurar una URL de autoaprovisionamiento que debe otorgarte personal de postventa o implementación. Si no fue así, contacta al CAT de Maxcom para que te oriente.



5. Si quiere que los cambios solo afecten a los modelos de un área, debes seleccionar el área deseada.

Business Group Admin Portal



6. Dar click en “Manage your phone profiles”



Business Group Admin Portal Gabriel ▾

Phones in Department: View All ▾


Director ▾ Assign to Department

Enter number... Assign to Line


Assign phones to lines using the table below or [manage your phone profiles](#).

Model	MAC Address	Description	Assigned to	Department	
	00:0B:82:89:76:E1	000B828976E1	5547700559	None	Actions ▾
	00:15:05:00:7A:1F	001505007A1F	5547700559	None	Actions ▾

- Se abre una ventana con los modelos personalizados al momento. Si aun no existe el modelo deseado, se da click en "Create new profile".

 Phone selection for Makushukomu as admin

Manage your phones



Yealink SIP-T48G

Edit ▾

Create new profile

- Se selecciona el modelo a configurar.



9. Del listado de teléfonos configurables, se selecciona al que se desea personalizar.



10. Se empiezan a hacer los cambios deseados. Tomar en cuenta que esto afectará de forma masiva a los teléfonos del cliente de dicho modelo. Al finalizar, se da click en "Save changes"

Yalink SIP-T28P - Edit settings for Makushukomu as admin

Filter settings... Clear



▼ Programmable Keys - Memory Key

► Key Capabilities

▼ Key 1 Locatel

*Soft key action Speed Dial  Reset

Line 1 Line 1

*Number 501

*Label Locatel

▼ Key 2 Ticketmaster

*Soft key action Speed Dial  Reset

Line 1 Line 1

*Number 502

*Label Ticketmaster

▼ Key 3 Soporte

*Soft key action Speed Dial  Reset

Line 1 Line 1

Print... Expand all Import Export Reset all to defaults Discard changes Save changes

Pruebas a realizar

Se debe pedir reiniciar el equipo. Cuando esto suceda, los cambios serán ejecutados.

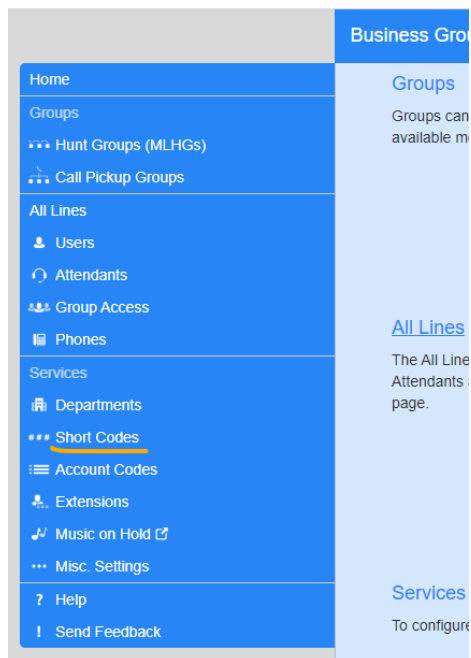
Marcaciones cortas

¿Qué es?

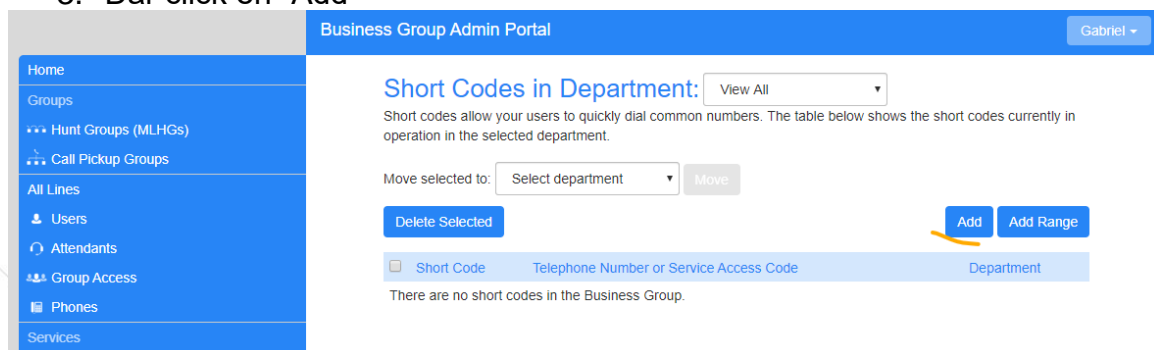
Son marcaciones que se puede configurar para llamar a un teléfono externo de la empresa

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Comportal BG
2. Dar click en la opción de “Short Codes”



3. Dar click en “Add”



4. Para efectos de simplicidad, se debe capturar la siguiente información.
 - a. Short code: Código deseado
 - b. Telephone Number: Número deseado

Al final, dar click en Add.

Add Single Short Code

Enter the code and (optionally) either the telephone number or the service access code that it maps to, and then click Add

Short Code:

Maps to: ☒ Telephone Number ☐ Service Access Code

Telephone Number:

Department:

Pruebas a realizar

Al marcar desde una línea del cliente hacia una de las marcaciones cortas, debe enlazar al destino deseado.

Configuración de IVR

¿Qué es?

Es la contestadora la cual puedes configurar para que llamen tus clientes y elijan una opción deseada.

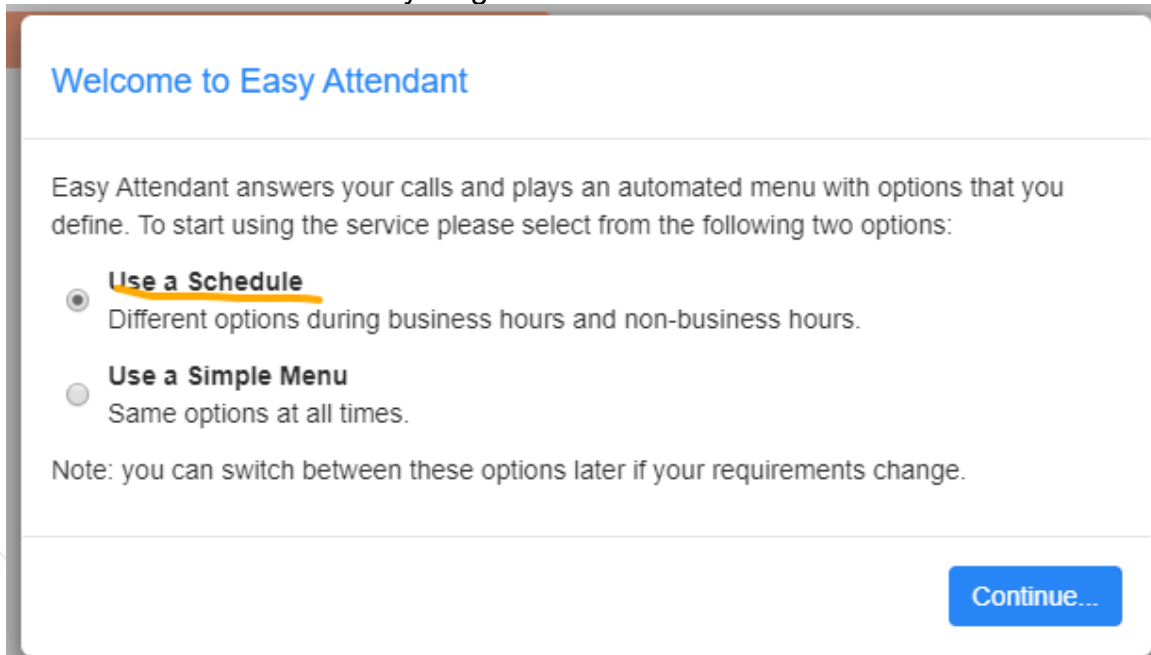
Ten en cuenta que debes cargar audios en tu contestadora que tengan las siguientes características

- 16-bit wav ; 16kHz; mono
- 8-bit, wav, mono, 8kHz

Recuerda que debes haber contratado un número telefónico dedicado para que llamen a esta contestadora (cualquier duda, consulta con tu postventa si se tiene contratado un “DID Virtual para IVR”)

Acciones de configuración

1. Entrar al <https://cloudpbx.maxcom.com> e ingresa las credenciales que te otorgaron del número telefónicos para su administración.
2. La pantalla inicial le preguntará el tipo de IVR a usar. Seleccionar la opción de “Use a Schedule” y luego dar click en “Continue...”



Welcome to Easy Attendant

Easy Attendant answers your calls and plays an automated menu with options that you define. To start using the service please select from the following two options:

- ☒ **Use a Schedule**
Different options during business hours and non-business hours.
- ☐ **Use a Simple Menu**
Same options at all times.

Note: you can switch between these options later if your requirements change.

Continue...

3. En la opción de Schedule, dar click en “An example schedule that you can customize (recommended).”

Home IVR ▾

Line Status

[Main](#)
[Schedule](#)
[Business Hours Menu](#)
[Non-Business Hours Menu](#)
[Extensions](#)

[Apply](#) [Cancel](#)

Define your business hours to play different menus to callers depending on the time of day.

To begin, you can start with:

- [An example schedule that you can customize \(recommended\)](#)
- [A blank schedule](#)

- Ajustar el horario de atención deseado dando click en las horas deseadas para poner o quitar. Al final, dar click en “Apply”.

Line Status

[Main](#)
[Schedule](#)
[Business Hours Menu](#)
[Non-Business Hours Menu](#)
[Extensions](#)


[Apply](#) [Cancel](#)

Configure your business hours by clicking on the appropriate cells in the grid. Click and drag to select multiple cells.

	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
1 am							
2 am							
3 am							
4 am							
5 am							
6 am							
7 am							
8 am							
9 am							
10 am							
11 am							
12 pm							
1 pm							
2 pm							
3 pm							
4 pm							
5 pm							
6 pm							
7 pm							
8 pm							
9 pm							
10 pm							
11 pm							

Special Days

Configure days when your normal weekly schedule does not apply, for example vacations. On these days, your non-business hours menu will be played all day.



- En la opción de “Business Hours Menu”, dar click en “record”. Este abrirá una opción para grabar tu audio (requiere Flash, lo cual no es muy recomendado) o subir un archivo con formato válido.

Line Status

Main
Schedule
Business Hours Menu
Non-Business Hours Menu
Extensions

Apply
Cancel

Assign functions to each key on the caller's phone
Record initial greeting

1 Unassigned
2 Unassigned
3 Unassigned
4 Unassigned
5 Unassigned
6 Unassigned
7 Unassigned
8 Unassigned
9 Unassigned
0 Unassigned

This announcement welcomes your callers, and tells them what options they can select from. These should match the options you have configured in the panel to the left.
e.g. "Welcome to Bob's Tires. Press 1 for ..." ([see full example](#))
record

Initial Greeting

Record / Play Announcement

Loading... 00:00 / 00:00
If your computer does not have a microphone, click [here](#).
Upload announcement

Add Cancel

6. En el menú de la izquierda se pueden realizar las siguientes acciones
 - a. Transfer to Phone: Se elige una extensión específica a la cual desviarse
 - b. Play nouncement. Se puede insertar un audio cualquiera
 - c. Transfer to voicemail. Se elige enviar a un buzón de una extensión existente
 - d. Dial to Extension. Se elige esa opción e inmediatamente se debe marcar la extensión seguida de la tecla "#".

Al final, se da click en "Apply".

Line Status

Main
Schedule
Business Hours Menu
Non-Business Hours Menu
Extensions

Apply
Cancel

Assign functions to each key on the caller's phone
Record initial greeting

1	Transfer to Phone	301
2	Transfer to Phone	201
3	Transfer to Phone	202
4	Transfer to Phone	203
5	Unassigned	
6	Unassigned	
7	Unassigned	
8	Unassigned	
9	Unassigned	
0	Unassigned	

This announcement welcomes your callers, and tells them what options they can select from. These should match the options you have configured in the panel to the left.
 e.g. "Welcome to Bob's Tires. Press 1 for ..." (see full example)
 listen/change

7. En la opción de “Non-Business Hours Menu”, se repite los mismos pasos de la opción de “Business Hours Menu” (añadir audios y opciones).

Line Status

Main
Schedule
Business Hours Menu
Non-Business Hours Menu
Extensions

Apply
Cancel

Assign functions to each key on the caller's phone
Record initial greeting

1	Unassigned	
2	Unassigned	
3	Unassigned	
4	Unassigned	
5	Unassigned	
6	Unassigned	
7	Unassigned	
8	Unassigned	
9	Unassigned	
0	Unassigned	

This announcement welcomes your callers, and tells them what options they can select from. These should match the options you have configured in the panel to the left.
 e.g. "Welcome to Bob's Tires. Press 1 for ..." (see full example)
 record

8. En la opción de Main, se da click en “Turn On” para activar el IVR.

Line Status

Main
Schedule
Business Hours Menu
Non-Business Hours Menu
Extensions

Turn ON
Your Easy Attendant is currently off and callers will be told that this number is unreachable.

Schedule
Configure your business hours

Business Hours Menu
Configure the menu your callers will hear during business hours.

Non-Business Hours Menu
Configure the menu your callers will hear during non-business hours.

Switch to using a single menu
Stop using your schedule - callers will always hear the same menu.



Pruebas a realizar

Al marcar al DID virtual, se escuchará los audios cargados. Al mandar opciones, estas deben corresponder a lo configurado en el portal.

Música en espera

¿Qué es?

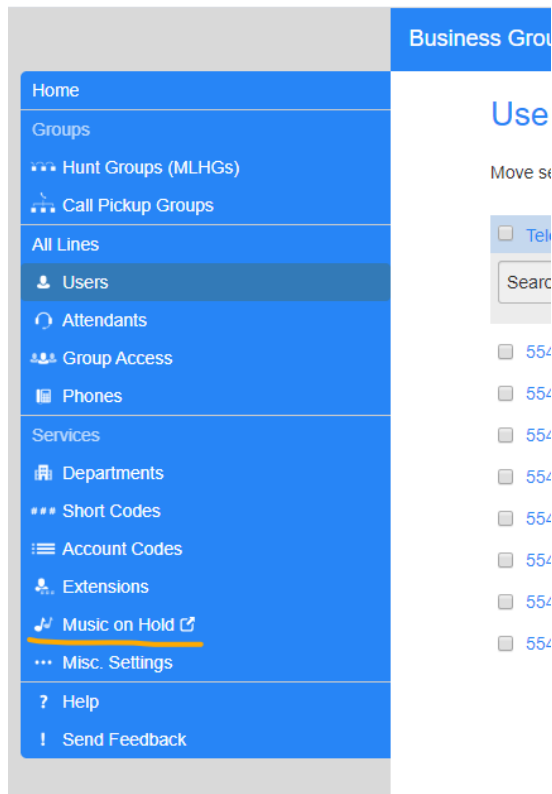
Es la música que escucharán las personas que marquen a los teléfonos de la empresa cuando estén transfiriendo la llamada o generando una conferencia.

Este audio puede ser masivo, por departamento o usuario.

Debes tener en cuenta que este módulo es complejo, por lo que para usarlo, debes esperar 24 horas después que te entreguen tus credenciales para empezar a operarlo

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Comportal BG.
2. Dar click en “Music on Hold”



3. Esto te llevará a una nueva ventana. Dar click en “recursos”.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Director

Ver correlaciones en el departamento: [Makushukomu \(root\)](#)

[seguridad](#) [correlaciones](#) [recursos](#)

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	Global 10 - Music	Repetir		Comienzo		Omitir
5547700063	Ninguna	Repetir		Comienzo		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

- En la sección de abajo, se deben dar de alta las canciones a usar en la música en espera general y por departamento. Hasta el momento no se tiene una restricción de formato de audios. Por default hay una canción predeterminada de ID 10. Las músicas nuevas deben ser dadas de alta con ID entre 11 y 99.

Música en espera

[seguridad](#) [correlaciones](#) [recursos](#)

Medio guardado correctamente

Lista de medios globales

ID	Descripción	Duración	Acciones
10	Music	30 segundos	▶

ID	Descripción	Aumento	Tamaño de archivo	Duración	Acciones
11	vader	0	0.23 MB	29 segundos	▶ Editar Eliminar
12	area	0	0.22 MB	28 segundos	▶ Editar Eliminar
13	general	Procesando... Haz clic para actualizar			

ID **Descripción** **Cargar archivo de recurso local** **Acciones**

[Seleccionar archivo](#) Ningún archivo seleccionado [Agregar](#)

Utilización de disco: 0.45 MB de 10 MB utilizados.
Recursos: 3 de 10 utilizados.

- Ir a la sección de “correlaciones para asignar las canciones.

seguridad **correlaciones** recursos

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	13 - general	Repetir		Comienzo		Editar Usar predeterminado
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547507069	Ninguna	Repetir		Comienzo		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Ver correlaciones en la división de departamento:
[Director](#) [Ingeniería](#) [Soporte](#) [Ventas](#)

6. Se puede elegir una música en 3 escenarios

- Música general: En la sección de correlaciones, hay una sección para elegir la música general, la cual se debe cambiar dando click en "Editar".

Música en espera Correlaciones en el departamento: Makushukomu (root)

seguridad **correlaciones** recursos

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	Global 10 - Music	Repetir		Comienzo		Editar Usar predeterminado
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547507069	Ninguna	Repetir		Comienzo		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Ver correlaciones en la división de departamento:
[Director](#) [Ingeniería](#) [Soporte](#) [Ventas](#)

Se debe elegir la música a reproducir y la acción siguiente, pudiendo ser que se repita o se ponga una segunda música de la sección "Recurso siguiente". Al finalizar, dar click en Guardar.

seguridad **correlaciones** recursos

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	Local 13 - general	Repetir		Comienzo		Guardar
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547507069	Ninguna	Repetir		Comienzo		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Ver correlaciones en la división de departamento:
[Director](#) [Ingeniería](#) [Soporte](#) [Ventas](#)

- Para elegir una línea para un área, se debe elegir el departamento deseado.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Makushukomu (root)

[seguridad](#) [correlaciones](#) [recursos](#)

Correlación predeterminada guardada

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	13 - general	Repetir		Comienzo		Editar Usar predeterminado
5547507069 ▼	Ninguna ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Ver correlaciones en la división de departamento:
[Director](#) [Ingeniería](#) [Soporte](#) [Ventas](#)

Se da click en “Omitir”.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Soporte

Ver correlaciones en el departamento: [Makushukomu \(root\)](#)

[seguridad](#) [correlaciones](#) [recursos](#)

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	13 - general	Repetir		Comienzo		Omitir
5547700557 ▼	Ninguna ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Se elige la música esperada del área y se da click en “Guardar”.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Soporte

Ver correlaciones en el departamento: [Makushukomu \(root\)](#)

[seguridad](#) [correlaciones](#) [recursos](#)

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	Local 12 - area ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Guardar
5547700557 ▼	Ninguna ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Para regresar a la configuración general, se da click en el nombre del cliente.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Soporte

Ver correlaciones en el departamento: Makushukomu (root)

seguridad **correlaciones** **recursos**

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	12 - area	Repetir		Comienzo		Editar Usar predeterminado
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547700557 ▼	Ninguna ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

- c. Individual: Si se desea asignar una música a una línea en específico, se debe dar click en el área a la que pertenece.

seguridad **correlaciones** **recursos**

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	13 - general	Repetir		Comienzo		Editar Usar predeterminado
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547507069 ▼	Ninguna ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Ver correlaciones en la división de departamento:
[Director](#) [Ingeniería](#) [Soporte](#) [Ventas](#)

Se elige el DID del usuario, la música y se da click en “Agregar”.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Director

Ver correlaciones en el departamento: Makushukomu (root)

seguridad **correlaciones** **recursos**

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	13 - general	Repetir		Comienzo		Omitir
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547700063 ▼	<u>Local 11 - vader ▼</u>	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Para regresar a la configuración general, se da click en el nombre del cliente.

Música en espera Correlaciones en el departamento: Soporte

Ver correlaciones en el departamento: Makushukomu (root)

seguridad **correlaciones** **recursos**

Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
Predeterminada	12 - area	Repetir		Comienzo		Editar Usar predeterminado
Número de directorio	Recurso inicial	Acción	Recurso siguiente	Punto de comienzo	Duración	Acciones
5547700557 ▼	Ninguna ▼	Repetir ▼	▼	Comienzo ▼		Agregar

0 de 10 correlaciones utilizadas

Nota: Si se ha agregado o movido una línea recientemente adentro de esta organización, puede tomar hasta un día laboral para que el cambio afecta la Música en espera.

Pruebas a realizar

Se deben hacer llamadas entre las áreas y personales involucrados. Cuando un usuario presione "Hold" o empiece un proceso de transferencia o conferencia, el otro involucrado de la llamada escuchará la música en espera.asignada.

Administración de hunting

¿Qué es?

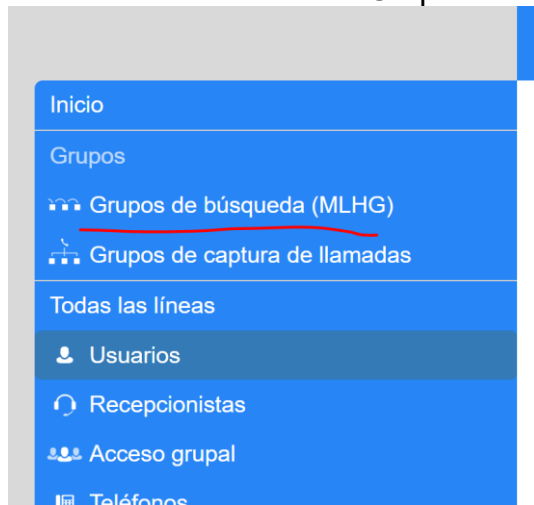
En este módulo puedes administrar las líneas y lógica en que funcionará tus grupos hunting

Debes haber requerido previamente la contratación de un número a 10 dígitos donde se marcará y que distribuya las llamadas entre los miembros (esto puedes validarlo con tu postventa como DID virtual de hunting).

Se recomienda haber configurado una música en espera asignada a los integrantes del hunting, para amenizar las llamadas que se encolen en el hunting.

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Comportal BG
2. Ir a la sección de "Grupos de búsqueda (MLHG)"



3. Seleccionar el grupo hunting a configurar basado en las necesidades del cliente.

Grupos de búsqueda en el Departamento:

Ver todos

Un Grupo de búsqueda (Grupo de búsqueda multilíneas, MLHG) es un conjunto de líneas dentro de un Grupo de Trabajo (miembros), de manera que las llamadas al grupo se transfieren a un miembro que no esté ocupado del Grupo de búsqueda o se agregan a la cola si todos los miembros están ocupados. Comuníquese con nosotros si desea configurar un nuevo Grupo de búsqueda.

Mover seleccionados a:

Escoja departamento

Mover

<input type="checkbox"/> Nombre del Grupo de búsqueda	Cantidad de miembros	Nivel de servicio	Departamento
<input type="checkbox"/> <u>Soporte</u>	0	Grupo de búsqueda	Ninguno

- Se podrá ver el DID cabecera aprovisionado en la sección de “Pilotos del Grupo de búsqueda”

Grupo de búsqueda Soporte en departamento: Ninguno

Pilotos del Grupo de búsqueda	Miembros del Grupo de búsqueda	Configuración
Número de teléfono	Ext.	Nombre
5547700560	400	IVR Soporte

- En la sección de “Miembros del Grupo de búsqueda” se ingresan las cuentas que participarán dentro del hunting. Para ello se debe dar click en “Agregar líneas” y seleccionar las cuentas deseada.

Grupo de búsqueda Soporte en departamento: Ninguno

Pilotos del Grupo de búsqueda	Miembros del Grupo de búsqueda	Configuración
Quitar seleccionados	Cambiar posiciones	Agregar líneas
Agregar una sola línea:		<input type="text"/>
		Agregar
<input type="checkbox"/> Posición	Número de teléfono	Ext. Nombre Departamento

No hay miembros en este Grupo de búsqueda.

Agregar líneas al Grupo de búsqueda

Seleccione las casillas de las líneas y haga clic en Agregar seleccionadas. Las líneas no pueden conectarse a este Grupo de búsqueda o desconectarse de él, y, cuando se agrega una línea, esta se conectará inmediatamente.

Departamento:

<input type="checkbox"/>	Número de teléfono	Extensiones	Nombre
	<input type="text" value="soporte"/>		<input type="text" value="en cualquier campo"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	5547700557		Soporte 1
<input checked="" type="checkbox"/>	5547700558		Soporte 2
<input checked="" type="checkbox"/>	5547700559		Soporte 3

[Agregar seleccionados](#) [Cancelar](#)

6. En la sección “Configuración” podemos ver la sección “Preferencias”. Aquí ingresamos el nombre del hunting como deseamos que se vea en la agenda de contactos. Los cambios realizados se guardan al presionar “Aplicar”

Grupo de búsqueda Soporte en departamento: Ninguno

[Pilotos del Grupo de búsqueda](#)
[Miembros del Grupo de búsqueda](#)
[Configuración](#)

[Preferencias](#)
[Configuración de búsqueda](#)

[Aplicar](#)
[Cancelar](#)

Nombre del grupo de búsqueda:

Nivel de servicio:

De forma predeterminada, se permite que las líneas inicien y cierren sesión en este GMLE: ☐ Sí ☒ No

7. En la sección “Configuración” podemos ver la sección “Configuración de búsqueda” podemos manipular algunos valores. Los dos más importantes son los siguientes:

- Algoritmo de distribución de llamadas: Se puede seleccionar alguna de las siguientes:
 - Lineal
 - Circular
 - Uniform (round robin)
 - Uniform (longest idle)
 - Ring all
- Longitud máxima de cola en espera: Si todas las líneas están ocupadas, se puede definir un tamaño de cola.

Los cambios realizados se guardan al presionar “Aplicar”

Grupo de búsqueda Soporte en departamento: Ninguno

Pilotos del Grupo de búsqueda	Miembros del Grupo de búsqueda	Configuración
Preferencias	Configuración de búsqueda	
<div>Aplicar Cancelar</div>		

Esta página muestra la configuración para el Grupo de búsqueda de múltiples líneas. La búsqueda se aplica a todas las llamadas a números piloto. La búsqueda se aplica opcionalmente a las llamadas de marcado directo realizadas a miembros del Grupo de búsqueda que están ocupados.

Configuración	Valor
Algoritmo de distribución de llamadas	Uniforme (secuencial)
Longitud máxima de la cola de espera	5
¿Se aplica la búsqueda de líneas a las llamadas realizadas directamente?	<input type="checkbox"/>
¿Se presenta la información del piloto en el Identificador de llamadas?	<input type="checkbox"/>
Llamar a cada miembro durante (segundos)	30
Si un miembro no responde, no llamar otra vez durante (segundos)	30

Pruebas a realizar

El hunting debe funcionar pasando las llamadas a los miembros ingresados en el algoritmo deseado.

De tener saturación, las llamadas escucharán la música en espera configurada. Al liberarse un integrante, una de las llamadas encoladas entrará a los 5 segundos.

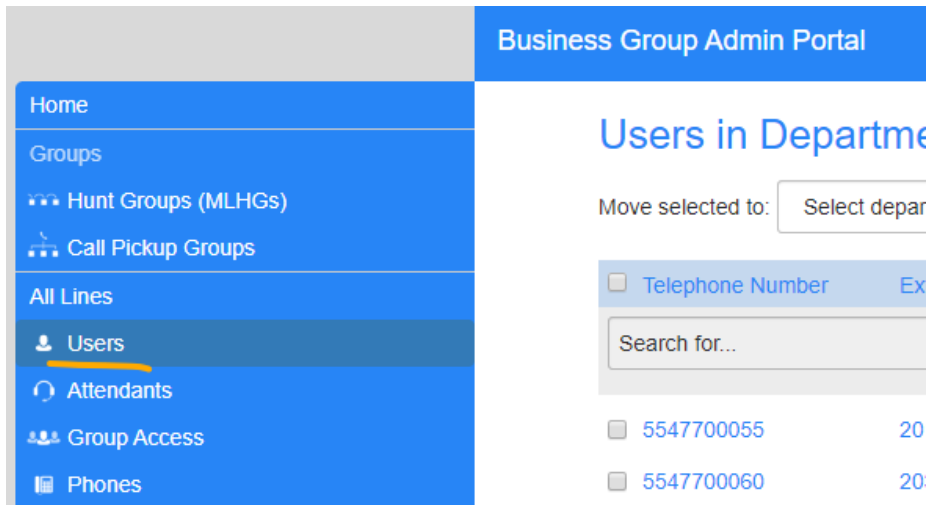
Recuperación de password en Commportal BG

¿Qué es?

Esta opción ayuda a que un usuario recupere su password (aunque ellos también lo pueden hacer en su portal de usuario..

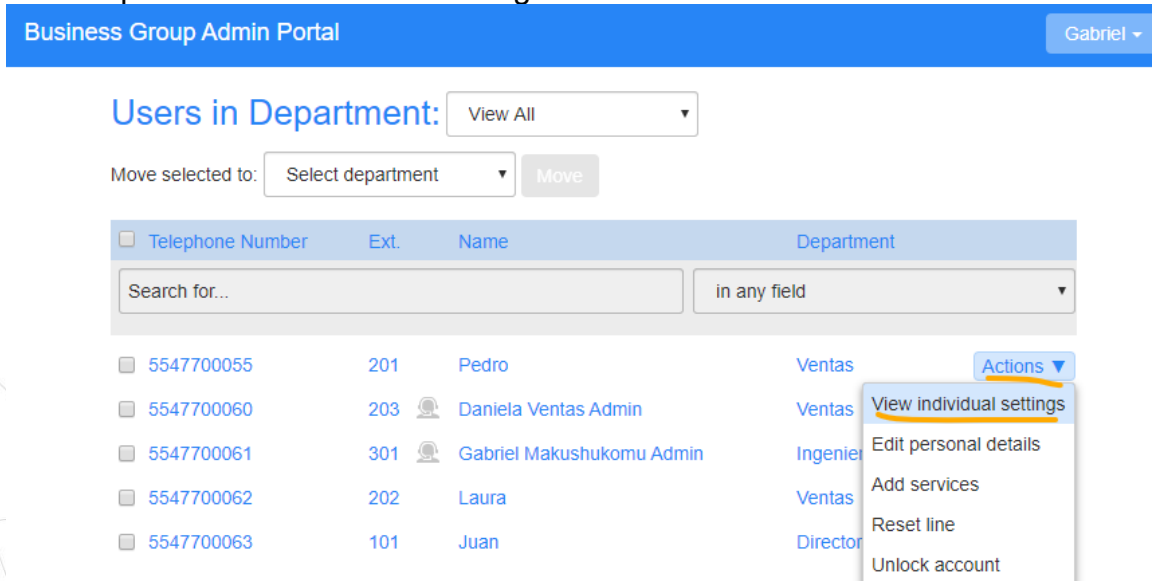
Acciones de configuración

1. Entrar al Commportal BG.
2. Ir a la opción de Users.



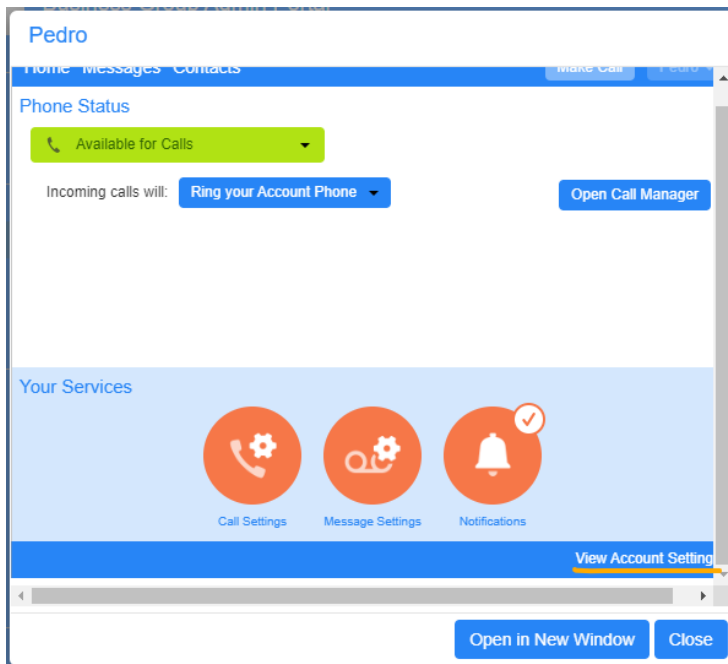
The screenshot shows the 'Business Group Admin Portal' interface. On the left, a sidebar contains navigation links: Home, Groups, Hunt Groups (MLHGs), Call Pickup Groups, All Lines, **Users** (highlighted with a yellow underline), Attendants, Group Access, and Phones. The main content area is titled 'Users in Department' and includes a search bar and a table with columns for Telephone Number, Ext., and Department. Two entries are visible: 5547700055 (Ext. 20) and 5547700060 (Ext. 20).

3. Ir a la opción de “Actions” del usuario a recuperar password, seguido de la opción “View individual settings”.

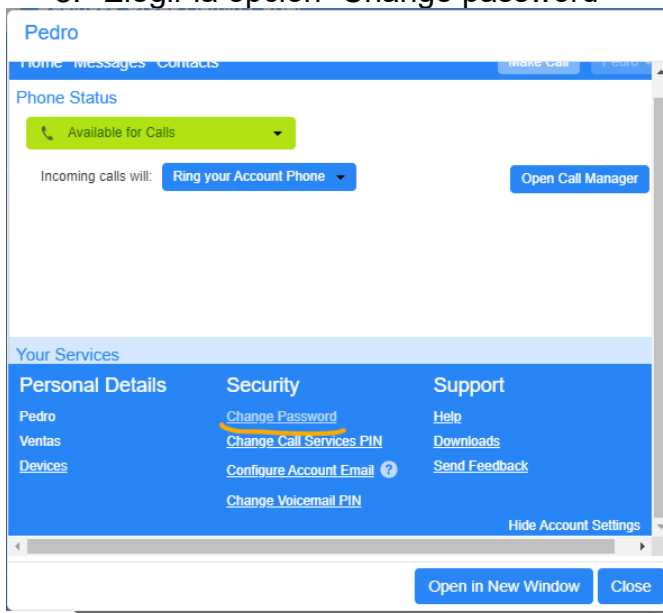


The screenshot shows the 'Business Group Admin Portal' interface with the 'Users' section selected. The 'Users in Department' table lists several users. The 'Actions' dropdown menu for the user 'Pedro' is open, showing options: View individual settings (highlighted with a yellow underline), Edit personal details, Add services, Reset line, and Unlock account. The user 'Pedro' has telephone number 5547700055 and extension 201, and is in the 'Ventas' department.

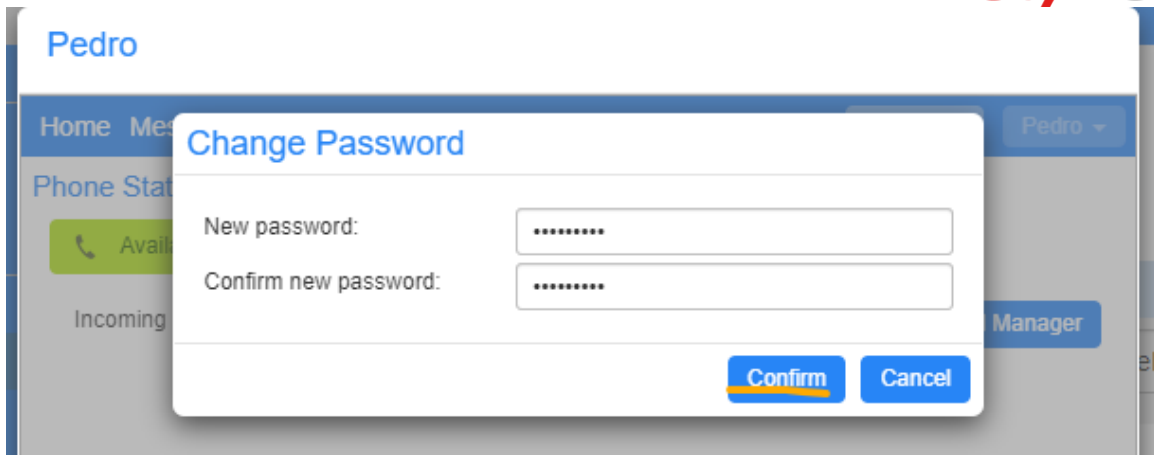
4. En la ventana que aparece, dar click en “View Account Settings”.



5. Elegir la opción “Change password”



6. Ingresar el nuevo password temporal (será cambiado en el siguiente inicio de sesión), seguido de la opción “Confirm”.



Pruebas a realizar

El usuario debe probar entrar al sistema con su DID como user y el nuevo password. El sistema le pedirá cambiarlo cuando ingrese.

Grupo de jalar llamada

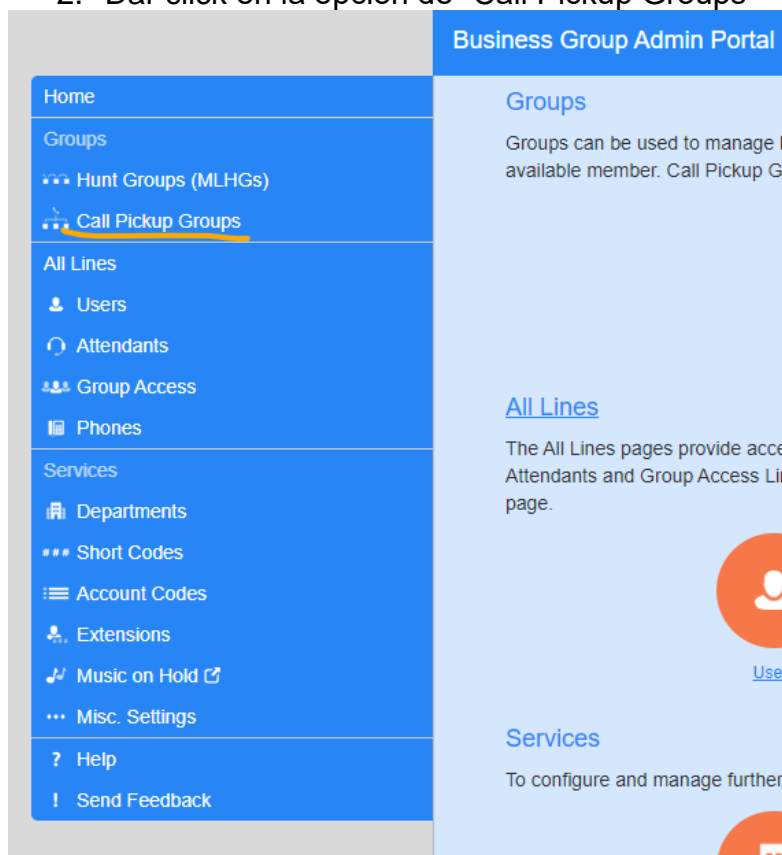
¿Qué es?

Son grupos que permite que un usuario responda llamadas de otros teléfonos sin necesidad de contestarlos físicamente. Solo marca *52* y su llamada es jalada.

Esto solo puede hacerse entre miembros del mismo grupo.

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Commportal BG
2. Dar click en la opción de "Call Pickup Groups"



3. Seleccionar el grupo que tendrá el grupo.

Business Group Admin Portal Gabrie

Call Pickup Groups in Department: Ventas

A Call Pickup Group (CPUG) defines a group of Business Group Lines within which the subscribers can use Call Pickup to answer each other's incoming calls.

Move selected to: Select department Move

Delete Selected Add Group

Call Pickup Group Name	Number of Members

4. Dar click en Add Group

Business Group Admin Portal Gabrie

Call Pickup Groups in Department: Ventas

A Call Pickup Group (CPUG) defines a group of Business Group Lines within which the subscribers can use Call Pickup to answer each other's incoming calls.

Move selected to: Select department Move

Delete Selected Add Group

Call Pickup Group Name	Number of Members

5. Darle un nombre al grupo y dar click en "Add"

Add Call Pickup Group

You can add a new Call Pickup Group. Just enter the name of the Call Pickup Group and then click **Add**.

Call Pickup Group Name: CPU Ventas

Department: Ventas

Add Cancel

6. Dar click en el "0" del nuevo grupo

Call Pickup Groups in Department:

Ventas ▾

A Call Pickup Group (CPUG) defines a group of Business Group Lines within which the subscribers can use Call Pickup to answer each other's incoming calls.

Move selected to: Select department ▾

Move

Delete Selected

Add Group

<input type="checkbox"/>	Call Pickup Group Name	Number of Members
Search for...		
<input type="checkbox"/>	CPU Ventas	0

7. Dar click en "Add Lines"

Business Group Admin Portal
Gabriel ▾

Call Pickup Group CPU Ventas in Department: Ventas

Members
Settings

Remove Selected
Add Lines

Add single line:
Add

<input type="checkbox"/>	Telephone Number	Ext.	Name	Department
There are no members in this Call Pickup Group.				

8. Seleccionar a los miembros del grupo y dar click en "Add Selected".

Add Lines to Call Pickup Group

Select the lines by ticking the boxes and then click Add Selected.

Department: Ventas ▾

<input checked="" type="checkbox"/>	Telephone Number	Extension	Name
Search for... in any field ▾			
<input checked="" type="checkbox"/>	5547700055	201	Pedro
<input checked="" type="checkbox"/>	5547700060	203	Daniela
<input checked="" type="checkbox"/>	5547700062	202	Laura

Add Selected
Cancel



Pruebas a realizar

Se debe realizar una llamada a un integrante del nuevo grupo. Cuando este empiece a timbrar, desde otra línea se debe marcar *52 + SEND. La llamada será desviada a dicho equipo.

Configuración de Account codes

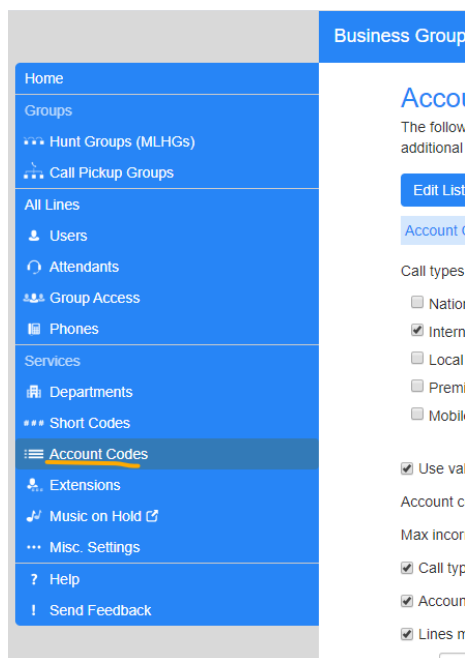
¿Qué es?

Esta facilidad permite que ciertos tipos de destinos (comúnmente mundiales e internacionales) solo puedan ser llamados ingresando un código, el cual debes asignar a personal autorizado.

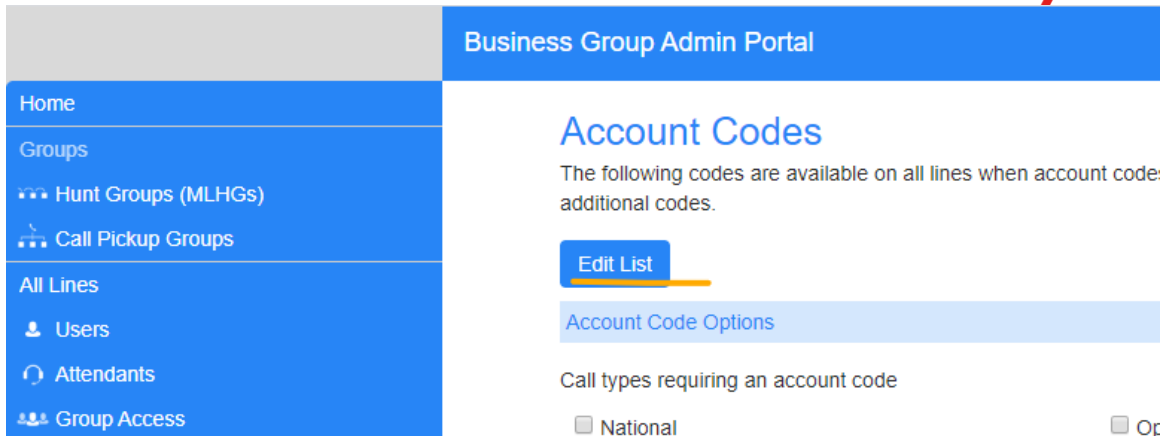
Dado a la complejidad de la facilidad, debes pedir a tu ejecutivo de implementación o postventa que solicite a que destinos se desea que se haga esta restricción para que se habilite en tu portal

Acciones de configuración

1. Entrar al portal de Commportal BG
2. Seleccionar "Account codes"



3. Dar click en "Edit list"



Business Group Admin Portal

Account Codes

The following codes are available on all lines when account code: additional codes.

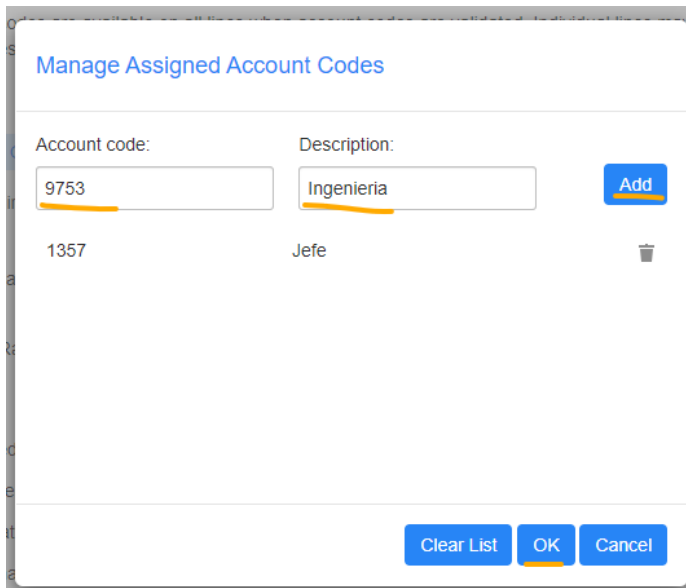
[Edit List](#)

Account Code Options

Call types requiring an account code


☐ National ☐ Or

- Se deben cargar los códigos a repartir con los usuarios con niveles de restricción elevados, cada nuevo código se debe presionar “Add” y al final, “Ok”



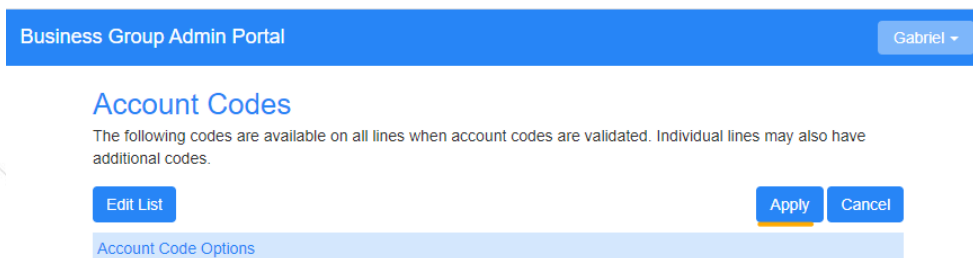
Manage Assigned Account Codes

Account code: Description: [Add](#)

1357 Jefe 

[Clear List](#) [OK](#) [Cancel](#)

- Dar click en “Apply”



Business Group Admin Portal Gabriel ▾

Account Codes

The following codes are available on all lines when account codes are validated. Individual lines may also have additional codes.

[Edit List](#) [Apply](#) [Cancel](#)

Account Code Options

Call types requiring an account code

Pruebas a realizar

El usuario administrador debe repartir los códigos a sus usuarios finales.



Un usuario final debe marcar un destino bloqueado. El teléfono emitirá 3 pitidos y debe marcar su código asignado + #. Con ello, la llamada va a salir.



• **maxcom.com**

Av. Guillermo González Camarena 2000 Col. Santa Fe Centro Ciudad de México CP 01376, Del. Álvaro Obregón



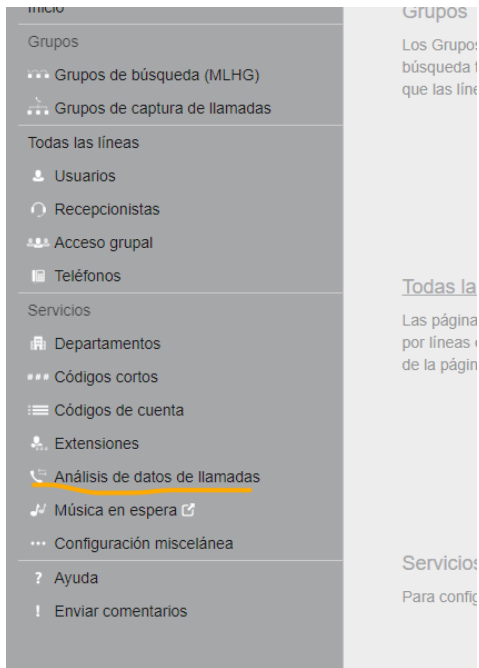
Descarga de reporte de llamadas

¿Qué es?

Puedes consultar las llamadas realizadas en la empresa

Acciones a realizar

1. Entrar al portal de Comportal BG
2. Dar click en la opción “Análisis de datos de llamada”



3. Seleccionar el rango de fechas y departamento que deseas revisar las llamadas, y al final, dar click en “Descargar”

Análisis de datos de llamadas

Descargar el reporte CSV de todas las llamadas de entrada y salida de las líneas en su área de administración

Rango de Datos:

Fecha de inicio:

día mes año

Fecha de finalización:

día mes año

Departamento:

Maxcom Sta Fe

Nótese, los datos incluirán el departamento elegido y todos los sub-departamentos.

Descargar

Pruebas a realizar

Debe descargar un archivo csv con el listado de llamadas realizadas, similar a la siguiente.

lgcallogs.csv - Excel															
¿Qué desea hacer?															
Archivos Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista															
Pegar Fuente Alineación Número Estilos															
Formato condicional Dar formato Estilos de celdas Insertar Eliminar Formato															
Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar															
Modificar															
A1 Fecha															
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Fecha	Hora	Tipo de llam	Número que	Extensión qu	Departamen	Número llan	Extensión lla	Departamen	Llamada con	Duración	Tiempo en c	Código de cu	Código de la	empresa telefónica
2	21/04/2020	00:02:19	Saliente	5547701760	1760		4			No	00:00:04				
3	21/04/2020	00:40:36	Saliente	5547701090	1090	*				No	00:00:01				
4	21/04/2020	00:42:42	Saliente	5547701319	1319		3			No	00:00:05				
5	21/04/2020	00:43:10	Saliente	5547701394	1394	#				No	00:00:04				
6	21/04/2020	00:43:40	Saliente	5547701321	1321	#				No	00:00:01				
7	21/04/2020	01:03:39	Saliente	5547705761	5761		1			No	00:00:00				
8	21/04/2020	01:05:14	Saliente	5547701904	1904	NOC Genera	2			No	00:00:05				
9	21/04/2020	02:58:39	Intra grupo d	5547701420	1420	NOC Genera	5547701429	1429	NOC Genera	No	00:00:30				
10	21/04/2020	03:09:56	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	2381050791			Sí	00:03:15	00:00:26			
11	21/04/2020	03:15:48	Intra grupo d	5547701808	1808	NOC Genera	5547701425	1425	NOC Genera	Sí	00:09:40	00:00:01			
12	21/04/2020	02:59:09	Intra grupo d	5547701420	1420	NOC Genera	5547701808	1808	NOC Genera	Sí	00:26:19	00:00:17			
13	21/04/2020	02:58:39	Entrante	4616793441			5547701420	1420	NOC Genera	Sí	00:26:49	00:00:47			
14	21/04/2020	03:31:43	Entrante	4616793441			5547701425	1425	NOC Genera	Sí	00:07:48	00:00:02			
15	21/04/2020	03:40:34	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	2381050791			Sí	00:05:12	00:00:12			
16	21/04/2020	03:46:24	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	5510502283			No	00:00:15				
17	21/04/2020	03:47:17	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	5510502283			Sí	00:04:49	00:00:14			
18	21/04/2020	04:45:57	Entrante	5550979109			5547701425	1425	NOC Genera	Sí	00:00:47	00:00:13			
19	21/04/2020	04:47:13	Entrante	5514323787			5547701425	1425	NOC Genera	Sí	00:00:41	00:00:36			
20	21/04/2020	04:47:49	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	5547703331			Sí	00:00:05	00:00:00			
21	21/04/2020	04:53:28	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	5517407673			Sí	00:06:59	00:00:12			
22	21/04/2020	05:11:55	Saliente	5547701425	1425	NOC Genera	5517407673			Sí	00:10:03	00:00:20			
23	21/04/2020	05:59:27	Entrante	5611799480			5547701823	1823		Sí	00:00:41	00:00:36			
24	21/04/2020	06:00:00	Saliente	5547701823	1823		5547703331			Sí	00:00:05	00:00:00			