



**MANUAL DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA PREPAGO
(WHOLESALE SYSTEM)**

Rev. 2.2 Julio 2012

Índice

0.- Change Log Version.....	Pág. 3
1.- Funcionamiento General.....	Pág. 4
2.- Menú Principal	Pág. 6
3.- Tarifas Redistribución	Pág.7
4.- Alta de cliente	Pág. 8
5.- Numéricos de entrada/salida.....	Pág. 13
6.- Establecer Tarifas	Pág. 14
7.- Saldo prepago y alertas	Pág. 18
8.- Anexos.....	Pág. 20

0.- CHANGE LOG VERSION

Version 2.2

Añadidas las siguientes características:

1) Facturación por minutos

Se dota al sistema de la capacidad de elegir tipos de facturación para los clientes entre SPRE(saldo prepago) y MPRE (minutos prepago). Ver detalles más adelante.

2) Estado troncales

Añadida la opción de visualizar el estado de las troncales de nuestros clientes.

1.-FUNCIONAMIENTO GENERAL

La plataforma de reventa de voipreq.com despliega un sistema para la redistribución de telefonía a terceros basada en un modelo de mediación mediante el cual los servicios migran desde Grupo REQ hacia los clientes finales proporcionando un beneficio intermedio a los agentes de reventa.

1.1.- Gastos y beneficios

Básicamente REQ establece una tarifa mínima por minuto al revendedor y este, a su vez, establece un precio superior a su cliente final, el margen de beneficios vendrá de la diferencia de este porcentaje. Para lograr este comportamiento se manejan dos variables: por un lado el saldo real del revendedor y por otro el saldo virtual del cliente final. En líneas generales los pasos son los siguientes:

- a) El revendedor realiza una recarga y obtiene saldo real para distribuir.
- b) El revendedor establece el saldo virtual deseado a su cliente final.
- c) El saldo virtual del cliente final se irá decrementando con cada llamada al precio final establecido por el revendedor para ese destino particular de su cliente. A su vez el saldo de redistribución del agente se irá decrementando en cada llamada de su cliente pero lo hará en base a su tarifa de redistribución para ese destino (precio inferior o igual al de su cliente final);
- d) Al terminar el ejercicio quedará el remanente de beneficios asociado al importe de redistribución.

(Detalle/ejemplo sobre el procedimiento en anexo1)

IMPORTANTE: Consecuencia de este comportamiento se deriva la premisa por la cual para que un cliente final pueda realizar llamadas ha de poseer tanto saldo virtual en su cuenta como su revendedor saldo real en la suya.

1.2.- Prestaciones revendedor

La plataforma presenta al revendedor una forma fácil y accesible de controlar tanto sus gastos como los gastos de sus clientes, en cualquier momento podemos ingresar saldo a terceros o bloquear su línea IP de salida.

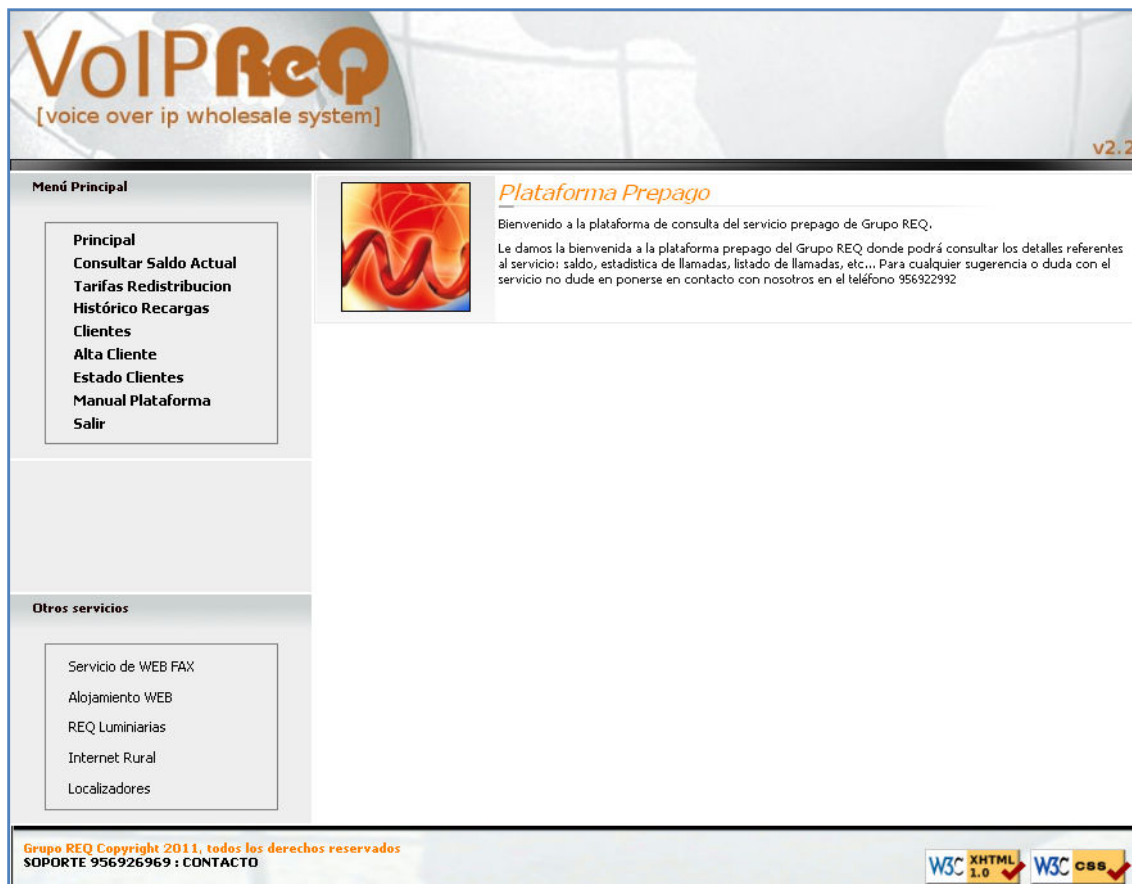
Se ofrecen opciones de notificación vía mail cuando nos estemos quedando sin saldo en la cuenta tanto a clientes finales como a revendedores, opciones para cambiar datos fiscales de nuestros clientes, solicitar nuevos numéricos de salida/entrada, etc....

Personalización de la plataforma; con esta nueva última versión facilitamos a nuestros revendedores la opción de personalizar la plataforma a sus clientes finales con la imagen de la empresa de reventa así como las locuciones del sistema de telefonía.

1.3.- Prestaciones cliente final

El cliente final puede acceder a una plataforma donde consulta las llamadas realizadas, el importe y sus recursos disponibles.

2.- MENÚ PRINCIPAL



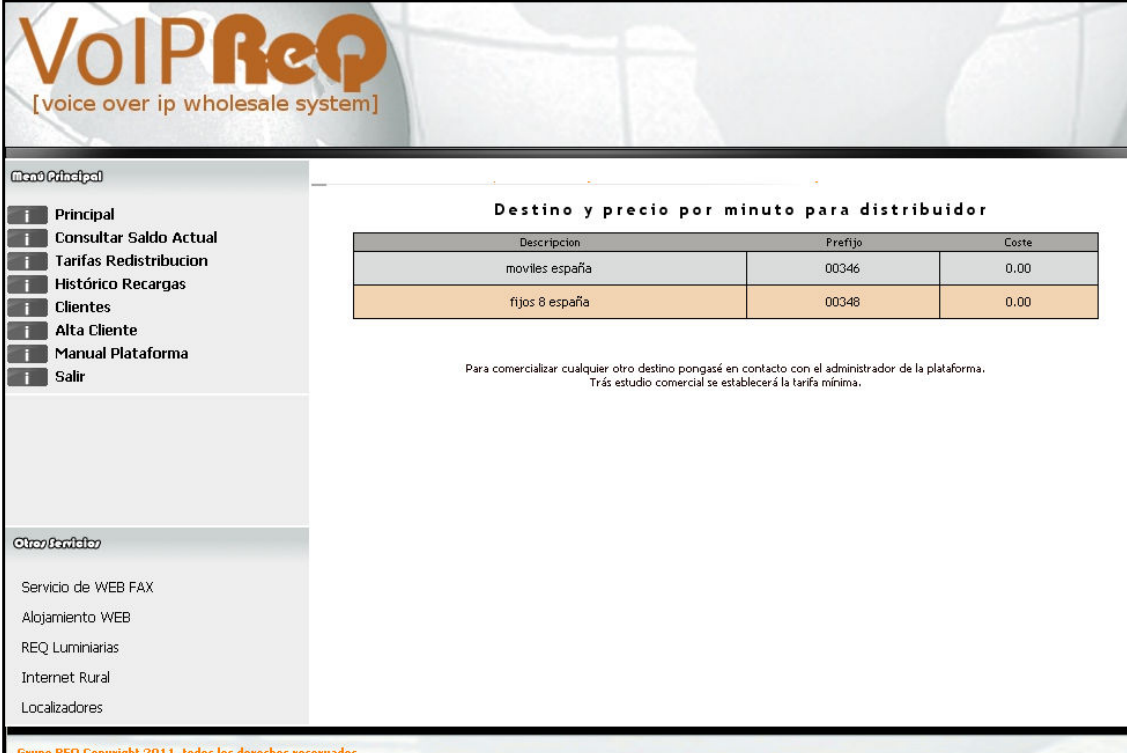
- vista principal -

En la pantalla principal de la plataforma podemos encontrar los siguientes apartados:

- 1) Consultar saldo actual : En esta sección podemos ver el saldo actual de nuestra cuenta de distribuidor
- 2) Histórico Recargas: En esta sección podemos consultar el histórico de todas las recargas realizadas hacia Grupo REQ para la disposición de saldo en nuestra cuenta prepago.
- 3) Tarifas Redistribución: Apartado donde aparecen los destinos y precios autorizados/presupuestados por minuto para cada proveedor.
- 4) Clientes: En este apartado encontraremos un lista de los clientes asociados a nuestra cuenta de distribución, en dicha pantalla podremos modificar datos de clientes, recargar su saldo prepago, acceder a sus callcenters, troncales y definir sus tarifas.
- 5) Alta Cliente: En este apartado accederemos a la subrutina de alta de clientes.
- 6) Estado Clientes: En este apartado podremos consultar el estado UP/DOWN de las troncales de nuestros clientes en un intervalo de refresco de 5 minutos
- 7) Salir : Abandonamos la plataforma

3.- TARIFAS REDISTRIBUCIÓN

En esta pantalla se nos presenta el listado de destinos autorizados así como su precio mínimo por minuto. Este apartado define a que destinos puede revender el proveedor así como el precio mínimo de reventa. El distribuidor no podrá proporcionar a sus clientes finales llamadas a destinos no reflejados en esta tabla así como precios inferiores a los presupuestados aquí.



The screenshot displays the VoIPREQ web application interface. At the top, the logo 'VoIPREQ' is shown with the tagline '[voice over ip wholesale system]'. Below the logo is a navigation menu with the following items: Principal, Consultar Saldo Actual, Tarifas Redistribucion (highlighted), Histórico Recargas, Clientes, Alta Cliente, Manual Plataforma, and Salir. Below the navigation menu, there is a section titled 'Destino y precio por minuto para distribuidor'. This section contains a table with three columns: Descripción, Prefijo, and Coste. The table lists two destinations: 'moviles españa' with prefix '00346' and cost '0.00', and 'fijos 8 españa' with prefix '00348' and cost '0.00'. Below the table, there is a note: 'Para comercializar cualquier otro destino pongase en contacto con el administrador de la plataforma. Trás estudio comercial se establecerá la tarifa mínima.' At the bottom of the page, there is a footer that reads 'Grupo REQ Copyright 2011, todos los derechos reservados'.

VoIPREQ
[voice over ip wholesale system]

Menu Principal

- Principal
- Consultar Saldo Actual
- Tarifas Redistribucion**
- Histórico Recargas
- Clientes
- Alta Cliente
- Manual Plataforma
- Salir

Destino y precio por minuto para distribuidor

Descripción	Prefijo	Coste
moviles españa	00346	0.00
fijos 8 españa	00348	0.00

Para comercializar cualquier otro destino pongase en contacto con el administrador de la plataforma.
Trás estudio comercial se establecerá la tarifa mínima.

Otros Servicios

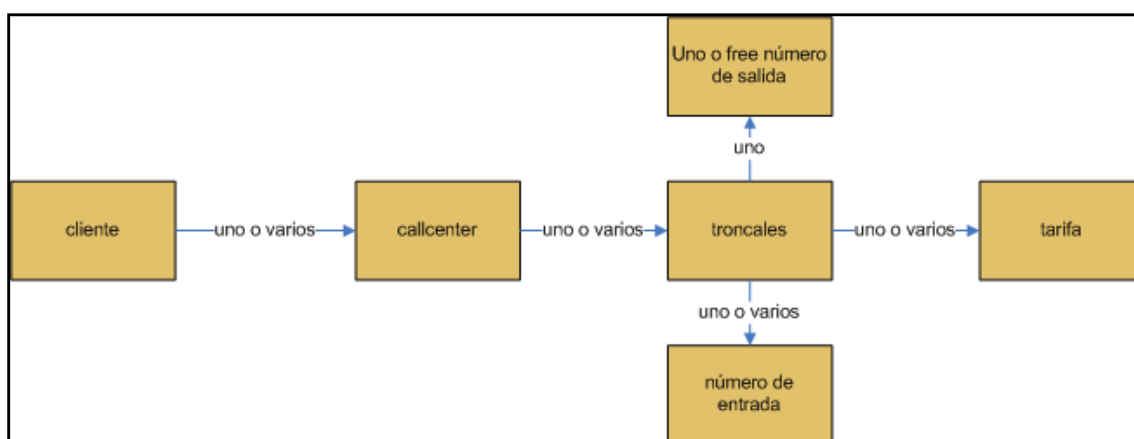
- Servicio de WEB FAX
- Alojamiento WEB
- REQ Luminarias
- Internet Rural
- Localizadores

Grupo REQ Copyright 2011, todos los derechos reservados

- sección tarifas redistribución-

4.- ALTA DE CLIENTE

Antes de comenzar a describir los pasos que determinan el alta de un cliente en la plataforma y el comienzo de este a operar sobre el sistema veremos cómo se estructura básicamente la creación y acceso al servicio prepago.



- diagrama funcionamiento-

Según esta estructura cada cliente que accede al servicio **debe** declarar uno o varios callcenters (mínimo uno), cada callcenter poseerá una o varias troncales de salida (mínimo una), y cada troncal de salida poseerá un único número de salida o aquel que quiera en cliente enviándolo vía troncal (ver sección 3) y uno o varios números de entrada. Además cada troncal poseerá varias tarifas asociadas dependiendo de donde queramos autorizar a llamar al cliente y de la tabla de redistribución del punto 1.

4.1.- Para proceder al alta de un nuevo cliente accederemos a la pestaña “Alta Cliente” del menú principal

- vista alta cliente -

En este primer paso rellenaremos los datos básicos del cliente:

En la versión 2.2 se añade el campo “tipo de facturación” que nos permite elegir si queremos facturar al cliente en saldo prepago virtual (SPRE) o en minutos prepago (MPRE).

Esta nueva forma de facturación en minutos prepago nos permite vender al cliente una bolsa de minutos que se irá decrementando en cada llamada que realice. Dicha llamada del cliente final se decrementará en saldo del correspondiente distribuidor a razón de sus €/min de la tarifa de redistribución.

La bolsa de minutos también es un valor virtual que el revendedor puede recargar cuando quiera. Siendo indispensable para el cliente final que su redistribuidor disponga de saldo para poder hacer uso de sus minutos virtuales.

Como servicio adicional el cliente cuyo tipo de facturación sea MPRE(minutos prepago) podrá consultar en todo momento sus minutos disponibles tecleando 5555 en su terminal telefónico.

CIF	Identificación del cliente
Nombre	Nombre o apodo para hacer referencia al cliente final
Email	Esta dirección mail se usará para notificar al cliente cuando pase el umbral de alerta de saldo
Dirección	Ubicación física del cliente
Usuario Plataforma	Definirá el usuario de acceso a la plataforma del cliente final
Password Plataforma	Definirá el password de acceso a la plataforma del cliente final
Umbral Alerta (euros)	Definirá el saldo a partir del cual se avisará vía mail al cliente de la necesidad de recargar
Tipo de facturación	Euros prepago / minutos prepago

4.2.- Como segundo paso en el proceso de alta de un cliente nos encontramos con la pantalla que verifica el almacenamiento de los datos del cliente y nos pide asociar un callcenter para comenzar a operar

Alta Cliente

Alta Cliente: X123456789.
Almacenados datos del cliente, es necesario dar de alta al menos un Call Center Asociado.

Asociar Call Center

- confirmación alta, petición callcenter -

4.3 – En este paso damos al menos de alta un callcenter asociado (pudiendo dar de alta cuantos queramos más o existan en el cliente final)

Alta Call Center

Datos CallCenter para cliente: X123456789

Nombre Call Center:	callcentercliente1
IP Pública:	158.265.15.12

Añadir Call Center

-alta callcenter inicial-

Introduciremos tanto el nombre deseado para identificar el callcenter del cliente como la ip pública desde donde accederá a los servicios de la plataforma. **Detallar que este dato(IP pública de acceso) es crucial dado que la correcta aplicación de las medidas de seguridad y acceso del cliente final a los servicios depende de ello.**

4.4.- Una vez detallado el nombre y la ip pública del callcenter pasaremos a solicitar una troncal de salida para el callcenter del cliente. En este paso deberemos facilitar los datos relativos al protocolo de conexión (SIP/IAX2), códecs (gsm,ulaw,alaw,g729,ilbc) y una sugerencia de numérico de salida.

En este ultimo campo correspondiente a la numeración podemos introducir cadenas del tipo “el usuario desea el siguiente numero XXXXXX” ó “un numérico internacional para entrada y salida del país XXXX” (ver sección numéricos de entrada/salida).

Una vez rellenos los campos picamos en “enviar solicitud”

Alta Call Center X123456789

Alta realizada con éxito.

El callcenter permanecerá en estado de trámite hasta la creación de troncales.

Enviar solicitud de troncal para este cliente:

Solicitud nueva troncal cliente: X123456789 callcenter n°: 4

Protocolo (SIP/IAX2):	<input type="text" value="SIP"/>
Codecs (gsm,ulaw,alaw,g729,ilbc):	<input type="text" value="gsm.alaw"/>
Sugerencia numérico de Salida:	<input type="text" value="numero de chile"/>

- solicitud nueva troncal-

4.5 – Una vez enviada la solicitud el callcenter permanecerá en estado de trámite hasta la modificación/creación de troncales. Proceso a cuya finalización el distribuidor será notificado vía email.

Solicitud Troncal


Solicitud enviada con éxito.

El Call Center permanecerá en estado de trámite hasta la creación/modificación de troncales.

Cliente: X123456789

Call Centers

ID	Nombre	IP Pública	Troncales
4	callcentercliente1	158.265.15.12	Troncales Téc.

 Posee Troncales en trámite

[Volver a Clientes](#)
[Añadir Call Center a este Cliente](#)

- cliente con callcenter pendiente de creación/modificación de troncales-

4.6 – Una vez recibido el correo de notificación, podremos ver en la sección relativa a las troncales del callcenter de nuestro cliente los datos relativos a la troncal que el cliente final tendrá que configurar en su callcenter: protocolo, usuario, password, códecs, servidor de destino donde apuntar con la troncal, las tarifas de dicha troncal, los numéricos de entrada asociados, la sección relativa al bloqueo/desbloqueo de la troncal y el panel de detalle de llamadas realizados por dicha troncal. El cliente final dispone en su plataforma de cliente de una guía para configurar dichas troncales.

Troncales para CallCenter :

Troncales

Protocolo	Usuario	Password	Caller ID	Servidor dst.	Tarifas	Numericos Entrada	Bloq./Desbloq.	Llamadas
sip	ccLLO907hve4	841*kndfoaAA*	956900688	95.39.23.250	Tarifas	Numéricos	Bloq/Desbloq	Llamadas

[Volver a Callcenters](#)
[Solicitar nueva troncal](#)

- listado troncales callcenter -

5.- NUMÉRICOS DE ENTRADA/SALIDA

5.1.- Numéricos de Salida

Cuando solicitamos la creación de una troncal de salida para proporcionar a los clientes finales la capacidad de emitir llamadas hacia el exterior, tenemos la posibilidad de preestablecer de antemano el número de salida de dicho cliente. Para ello tenemos tres posibilidades:

- 1) Sugerir la asignación de un numérico al azar de una determinada zona geográfica
- 2) Especificar la existencia de un numérico en propiedad del cliente final y que desea aparezca como su número de cabecera (sea móvil o fijo)
- 3) Dejar este campo libre (en adelante “free”) dando la posibilidad al cliente final de enviar su número de cabecera a placer dependiendo de sus necesidades particulares

Estas posibilidades quedarán reflejadas en el campo “Caller ID” de cada troncal de cada callcenter de cada cliente pudiendo ser modificadas previa petición mail.

5.2.- Numéricos de Entrada

Una vez creada una troncal asociado a un callcenter tenemos la posibilidad de solicitar para dicho cliente una serie de numéricos de entrada, mediante el campo identificado como “numéricos”. Accediendo a dicha zona veremos el siguiente panel:

Solicitud nuevo numérico de entrada : cliente1USR

Descripción numérico deseado

Descripción:	<input type="text"/>
--------------	----------------------

- petición numérico de entrada -

Haciendo uso del formulario de petición comenzaremos el trámite para asignar uno o varios numéricos a la troncal del cliente:

Numéricos para Troncal : cliente1USR (callcentercliente1)

Numéricos de entrada

Número	Descripción
55667788	peticion chile

- numéricos asignados -

6.- ESTABLECER TARIFAS

El establecimiento de tarifas es un paso esencial para el funcionamiento de la troncal final del cliente. Construye la base de los numéricos a los que puede llamar un cliente desde dicha troncal así como el precio por minuto en euros de estas llamadas.

Para establecer las tarifas de una troncal picaremos en la sección tarifas:

Troncales para CallCenter : callcentercliente1

Troncales

Protocolo	Usuario	Password	Caller ID	Codecs	Servidor Destino	Tarifas	Numericos	Bloquear/Desbloquear
SIP	cliente1USR	passUSRcll	5629381845	gsm,alaw	95.39.23.150	Tarifas	Numéricos	Bloq/Desbloq

[Volver a Callcenters](#)
[Solicitar nueva troncal](#)

- acceso tarifas -

Desde aquí podremos crear/eliminar y editar tarifas:

Destino y precio por minuto

[Volver a Troncales](#)
[Añadir Tarifa a esta troncal](#)

- panel administración tarifas -

Cuando añadimos/establecemos una tarifa debemos seleccionar del listado que nos ofrece la plataforma (listado que coincide con el autorizado en las tarifas de redistribución):

Prefijos y tarifas disponibles

Despliegue grupo y seleccione destino por prefijos, posteriormente tendrá la posibilidad de modificar los costes por minuto.

- ☐ Chile
- ☐ Chile - Moviles
- ☐ Espana 900
- ☐ Espana 901
- ☐ Espana 902
- ☐ Espana Fijos
- ☐ Espana IP Geo
- ☐ Espana IP1
- ☐ Espana IP2
- ☒ Espana Movil

Check	Grupo	Prefijo	Descripcion	Coste(€/min)
<input checked="" type="checkbox"/>	Espana Movil	00346	Espana Movil6	0.07
<input checked="" type="checkbox"/>	Espana Movil	00347	Espana Movil7	0.07

- ☐ Espana Movil Yoigo
- ☐ Espana Premium

- panel añadir tarifas -

Una vez seleccionada la tarifa deseada pinchamos en “Añadir Tarifa” con lo que pasaremos a la pantalla de modificación de costes para el cliente final:

Modificación de coste/min para cliente final

(Utilice uno de los siguientes métodos)

1.- Use la columna 'modificar' pulsando sobre el coste para editar costes individuales

Grupo	Prefijo	Descripcion	Coste proveedor(€/min)	Coste cliente(€/min)(modificar)
Espana Movil	00346	Espana Movil6	0.07	0.07
Espana Movil	00347	Espana Movil7	0.07	0.07

2.- Aplicar el siguiente porcentaje de beneficio al cliente final sobre los costes de proveedor

Incremento del coste final en un %

- panel modificación de costes -

En esta sección podremos modificar el importe por minuto a facturar al cliente final, tanto estableciéndolo manualmente como aplicando un porcentaje de incremento. Una vez determinado el coste al cliente final, pinchamos en “Aceptar y Asociar Tarifas”:

Destinos y tarifas asociados:

----- Detalles -----

Prefijo: 00346 asignado con éxito a 0.07 €/min
Prefijo: 00347 asignado con éxito a 0.07 €/min

- confirmación de asociación de tarifas –

Una vez asociada, desde el panel de tarifas del cliente correspondiente, podemos modificar el importe de forma individual o eliminar la tarifa.

NOTA IMPORTANTE: *El usuario final de la troncal no podrá realizar ninguna llamada cuyo inicio no concuerde con el prefijo internacional de una tarifa establecida por el proveedor.*

Así, por ejemplo, si no existe la tarifa para el prefijo 00349 el cliente final no podrá llamar a fijos de España, si no existe el prefijo 00346 el cliente no podrá llamar a móviles de España.

Otro ejemplo, con una tarifa del tipo 00562 estaríamos dando la viabilidad al cliente final para llamar a fijos de Chile al precio que hayamos establecido en la tarifa y con el prefijo 00569 a móviles de dicho país.

Es requisito imprescindible que la tarifa a redistribuir este autorizada en la tabla de redistribución del revendedor y que la tarifa impuesta al cliente final por el distribuidor sea igual o superior a la figurante en la tabla de redistribución

La tarifa concuerda con el prefijo de mayor restricción.

Destino y precio por minuto				
Grupo	Descripcion	Prefijo	Coste(euros/min.)	Editar
Espana 900	Nacional RI	0034900	0.07	Editar
Espana Fijos	Espana Fijos8	00348	0.07	Editar
Espana Fijos	Espana Fijos9	00349	0.07	Editar

[Volver a Troncales](#) [Añadir Tarifa a esta troncal](#)

- ejemplo de tabla de tarifas-

7.- SALDO PREPAGO Y ALERTAS

7.1.- Saldo prepago revendedores

IMPORTANTE: Los ingresos realizados por los revendedores a Grupo REQ S.L.U para disponer de saldo virtual que distribuir deberán realizarse preferentemente antes de las 12:00 p.m del día en curso para disponer de dicho saldo antes de finalizar la jornada laboral. El sistema no garantiza que cualquier ingreso fuera de dicho periodo implique una recarga de saldo virtual antes de que finalice la presente jornada.

7.2.- Saldo y recursos prepago clientes

IMPORTANTE: El saldo/minutos prepago de los clientes corresponde a un valor de dinero/minutos virtual usado para controlar el gasto del cliente final. Este valor se decrementa con cada llamada realizada por el cliente al costo establecido en su tarifa correspondiente para ese destino (en caso de facturación de tipo SPRE- saldo prepago- o se decrementan minutos en caso de MPRE), de forma simultánea el importe de dicha llamada calculado sobre la tarifa de redistribución del revendedor se resta de su saldo real de distribución.

La recarga de las cuentas prepago de nuestros clientes finales se realiza a través del panel saldo de la sección del listado de clientes.

Cientes

Clientes						
CIF	Nombre	Email	Call-Centers	Saldo	Hist. Recargas	
b85456525	X123456789	Cliente de Ejemplo	cliente@plataforma.com	Centers 49.97	Hist.	

- panel clientes -

Picando en el saldo actual del cliente accedemos al panel de recarga donde establecemos en euros el importe a ingresar a la cuenta prepago del cliente:

Recarga Cliente X123456789

Datos	
Cif:	X123456789
Nombre:	Cliente de Ejemplo
Saldo Actual (Euros):	49.97
Incrementar Saldo en (Euros):	<input type="text" value="50"/>

- establecimiento de importe a recargar-

Al pinchar sobre el botón recargar se nos mostrará la ventana de confirmación de la recarga con el pre-cálculo del saldo del cliente final tras la operación de recarga:

Confirmar Operación de Recarga

Usuario	Saldo Antes	Saldo Despues
31627557	42 €	52 €

- ventana confirmación recarga-

Al aceptar la confirmación se hará efectivo el movimiento de saldo.

7.3.- Alertas de saldo

Las alertas de saldo se enviarán una vez a las direcciones de email asociadas a los revendedores/clientes en la plataforma una vez el saldo prepago supere el umbral de alerta.

En caso de clientes con tipo de facturación MPRE la alerta se enviará cuando los minutos disponibles sean inferiores al umbral establecido.

8.- ANEXOS

Anexo 1.- Ejemplo sistema de facturación

Supuesto

Ejemplo nuevo sistema de facturación voipreq.com revisión 2.0 abril 2012

- 1) Suponemos un redistribuidor X y un cliente Z.
- 2) El redistribuidor X tiene una tarifa a fijos nacionales (00349) de 0.02 euros/minuto y un saldo adquirido de 100 euros.
- 3) El cliente Z del distribuidor X posee una tarifa de llamadas a fijos nacionales (00349) establecida por el distribuidor X a 0.05 euros/minuto.
- 4) El distribuidor X transfiere 100 euros de saldo virtual al cliente Z. En ningún momento este movimiento resta saldo del real al distribuidor.
- 5) La tabla inicial de costes y tarifas al inicio del ejercicio queda conformada de la siguiente manera:

Usuario	Saldo inicial	Prefijo	Coste por minuto	% beneficio
Redistribuidor X	100 euros reales	00349	0.02	40 %
Cliente Z	100 euros virtuales	00349	0.05	

Partiendo de estas premisas, cada minuto de llamada a números con prefijo 00349 (fijos nacionales) que haga el cliente Z restará 0.05 euros de sus 100 euros virtuales y 0.02 euros del saldo del distribuidor.

Así al final del ejercicio cuando el cliente Z gaste sus 100 euros virtuales realizando 2000 minutos de conferencia ($100\text{€} / 0.05\text{€-min} = 2000\text{mins}$). Restamos esos 2000 minutos a nuestro saldo inicial de distribuidor a $0.02\text{€}/\text{minuto} = 2000\text{ mins} * 0.02\text{€}/\text{min} = 40\text{ euros}$.

Esos 100 minutos virtuales del cliente Z a 0.05 nos habrá supuesto a nosotros un coste de 40 euros por lo que, si le cobramos 100 euros al cliente y habíamos invertido 100 euros para adquirir nuestro saldo real, nos quedarían 60 euros de beneficio para seguir redistribuyendo.