

En este documento se describe cómo configurar funcionalidades avanzadas en la Centralita Cloud.

### CREACIÓN DE:

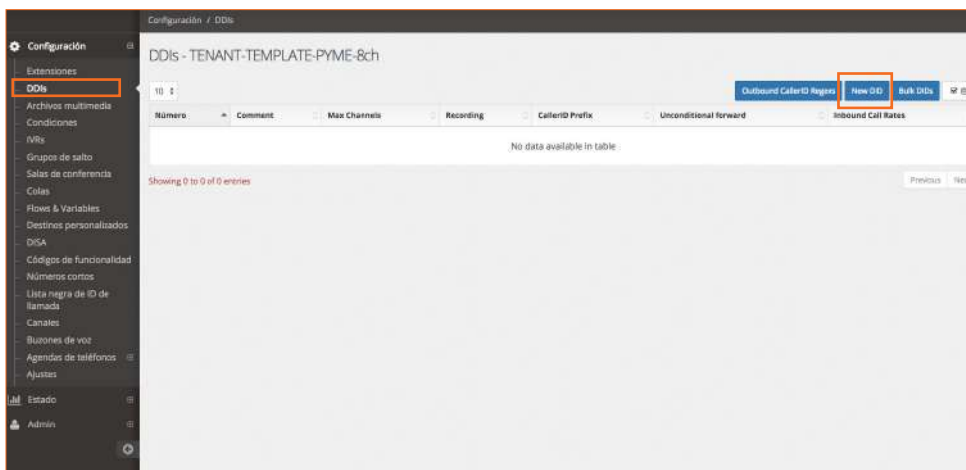
**DDIs** **GRUPOS DE SALTO** **COLAS** **MENÚS (IVR)** **CONDICIONES DE TIEMPO**

**FAX** **CÓDIGOS DE FUNCIONALIDAD** **BUZÓN DE VOZ**

Para la realización de cambios es necesario acceder a través del panel web: <https://cloudpbx.adamo.es>

Deberá disponer del usuario y password de administración proporcionado por Adamo Telecom.

## CREACIÓN DE DDIs

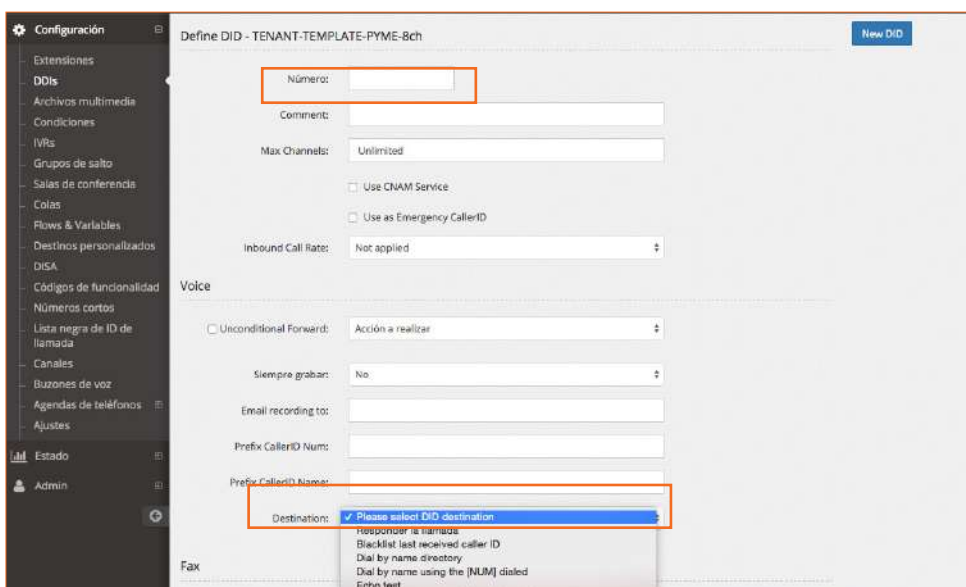


Pulsamos en el menú lateral izquierdo

**Configuración DDIs**

Vamos al menú superior de la derecha

**Nuevo DID**



Rellenamos el campo

**Número**

Indicamos el

**Destino**

rellenando el campo destino (el destino puede ser una extensión, una cola, un menú, entre otros).

Guardamos los cambios con el botón

**Guardar**

al final de la página.

## CREACIÓN DE GRUPOS DE SALTO (HUNT LIST)

Un Hunt List o grupo de salto **nos permite definir un grupo de extensiones y números externos**, donde las llamadas entrantes vayan a todas las extensiones simultáneamente o vayan saltando de extensión a extensión con una secuencia determinada según como se configure.

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración Grupos de salto

#### Nombre:

Nombre del grupo de salto.

#### Número:

Número de extensión del grupo de salto.

#### Type:

- **Ring All:** Todas las extensiones y números externos suenan a la vez.
- **Cycle:** Las extensiones y números externos suenan en el orden especificado y una vez la lista termina, vuelve a empezar.
- **Sequence:** Las extensiones y números externos suenan en el orden especificado y una vez la lista termina, la llamada se desvía en hacia el destino especificado en el campo "On timeout".

#### Extensions:

Se define el listado de extensiones y números externos que pertenecen al grupo de salto.

Una vez configurado el grupo de salto se pueden permitir o bloquear diferentes opciones **utilizando los checklists**. También hay la opción de configurar un mensaje de solicitud de respuesta para la extensión que descuelgue la llamada. Otra opción a tener en cuenta es el desborde de la llamada pasado un tiempo (Ring time) hacia un destino determinado (On timeout).

## CREACIÓN DE COLAS (QUEUE)

Las colas **permiten distribuir las llamadas entrantes** entre los diferentes agentes disponibles utilizando diferentes estrategias.

### GENERAL

Configuración / Colas / Define Call Queue

Define Call Queue - TENANT-TEMPLATE-PYME-Sch

Nombre:

Número:

Siempre grabar: No

Play to the caller: Music on Hold

Queue timeout: 120

Service level: 30

Max Queue Length: Unlimited

Weight: 0

Auto fill: No

New Call Queue

Pulsamos en el menú lateral izquierdo:

Configuración  
Colas  
New Call Queue

**Nombre:** Nombre de la cola.

**Número:** Número de la cola

**Grabar siempre:** Todas las llamadas contestadas serán grabadas.

**Play to the caller:** Permite configurar el tono de llamada o música en espera para el llamante.

**Queue timeout:** Tiempo en el que la llamada estará en la cola sin ser atendida por ningún agente hasta que se desvíe a otro destino en el caso de haberlo configurado en parámetro On timeout.

**Max Queue Length:** Número máximo de llamantes en espera (0 para ilimitados).

**Weight:** Se define la prioridad de la cola. Si un agente se encuentra en dos colas, la llamada de la cola con más peso tendrá prioridad sobre las de menor peso.

**Auto fill:** Si lo habilitamos, la cola permitirá todas las llamadas al mismo tiempo hasta que no haya más agentes libres o se sobrepase el número máximo de llamadas en espera.

**On timeout:** Establecemos el destino pasado el tiempo configurado en Queue timeout.

**Queue Server:** Servidor en el que queramos configurar la cola en el caso de que haya más de uno.

### AGENTES

En este apartado se **configuran los agentes que forman parte de la cola y la estrategia de llamada**. Los tipos de estrategia pueden ser:

Agentes

Strategy: Ring All

Agentes: Please select agents belonging to the queue

Ring when in use/offline: No

Agent timeout: 30

Wrap-up time: 0

On No Available Members: Acción a realizar

Anuncio de agentes: No message

Max Call duration: 7200

**Estrategia:**

**Ring all:** Suenan todos los agentes a la vez.

**Round Robin:** Suenan uno después de otro en el orden establecido.

**Random:** Suenan aleatoriamente

**Least Recent:** Suena el agente menos reciente en descolgar una llamada.

**Fewest Calls:** Suena el agente con menos llamadas.

**Una vez definida la estrategia de llamada** hay que declarar los agentes y especificar las acciones a realizar en el caso de que los agentes no estén disponibles. También podemos configurar una locución para los agentes al descolgar (Agent Announce).

## PERIODIC ANNOUNCE

En este apartado se **configuran los agentes que forman parte de la cola y la estrategia de llamada**. Los tipos de estrategia pueden ser:

Periodic Announce

Frecuencia de anuncio: 10

Periodic Announce: No message

Aquí **se puede definir una locución para el llamante cuando una llamada esté en la cola** pero no sea atendida por ningún agente. También podemos especificar la frecuencia de dicha locución.

## QUEUE CALL BACK

Queue Call Back

Queue Exit Key: No exit key

On Exit Key: Acción a realizar

On Queue Call Back: Acción a realizar

Número de identificación de llamada:

Caller ID Name:

Call backs max attempts: 3

Call back abandoned calls

Call back when agents available

### Queue Exit Key

Podemos configurar una tecla (Queue Exit Key) en la que **cuando el llamante pulse esta tecla, la llamada se desviará al destino configurado** (On Exit Key).

### Queue Call Back

Podemos configurar la **función de devolver la llamada en caso de que no sea atendida**. Si una llamada se cuelga y no ha sido atendida por ningún agente, la centralita llamará al usuario llamante y ejecutará la acción configurada (On Queue Call Back). También podemos definir el ID de la llamada de la centralita así como los intentos. Hay que marcar los checklists para activar esta función.

## POSITION/TIME ANNOUNCE

Position/Time Announce

Frecuencia de anuncio:

Tiempo de espera de anuncio: No

Posición de anuncio: Yes

Mensaje "Eres el siguiente": Default message

Mensaje "Hay": Default message

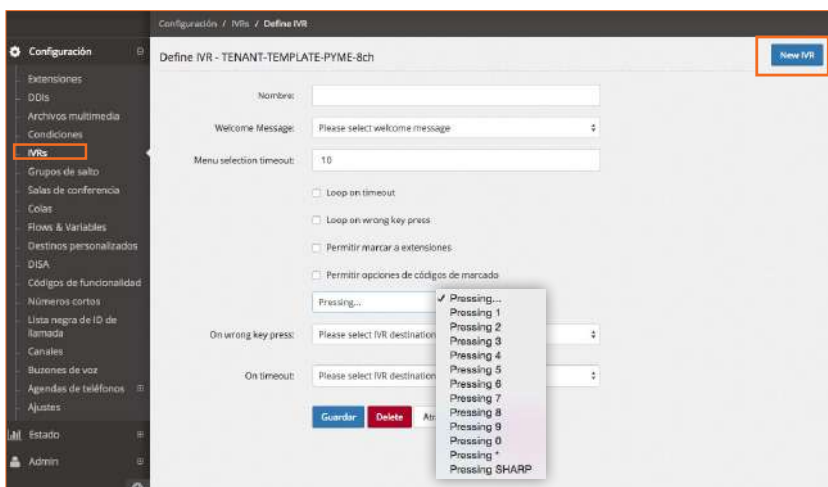
Mensaje "Llamadas en espera": Default message

Mensaje "Gracias": Default message

Guardar Delete Atrás

En esta sección se pueden configurar locuciones para **anunciar al llamante la posición de la cola en la que se encuentra**.

## AÑADIR MENÚ (IVR)



Pulsamos en el menú lateral izquierdo

**Configuración**  
**IVRs**  
**New IVR**

Rellenamos el campo **Nombre**  
Seleccionamos un **mensaje de bienvenida**

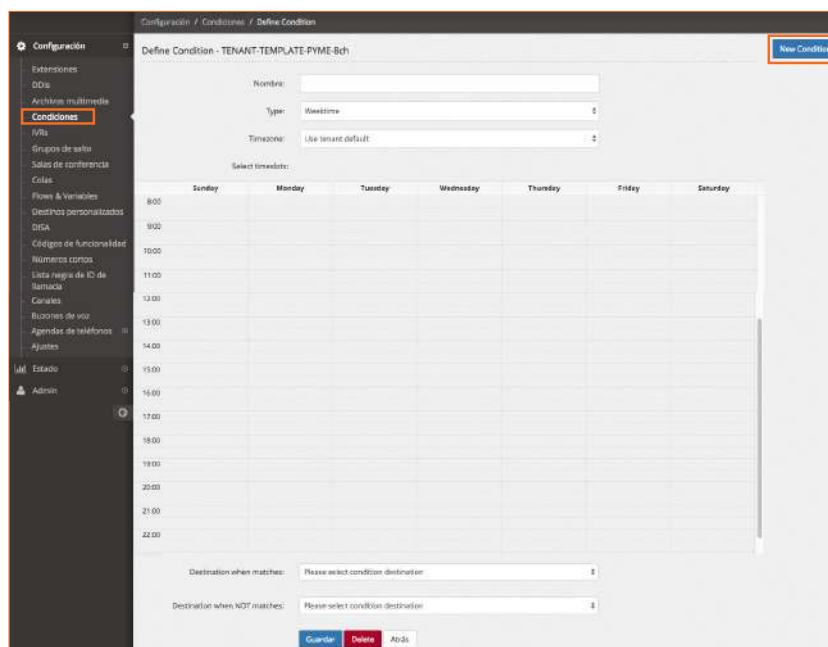
Seleccionamos la opción a seleccionar e **indicamos la función que debe hacer**

**On wrong keypress:** indicamos que hacer cuando no se presiona nada

**On timeout:** indicamos que hacer cuando el tiempo se acaba.

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página.

## AÑADIR CONDICIONES DE TIEMPO



Pulsamos en el menú lateral izquierdo

**Configuración**  
**Condiciones**  
**New Condition**

Rellenamos el campo **Nombre**

**Type:**  
Seleccionamos un **tipo de condición y sus intervalos de tiempo**

**Destination when matches:**  
Indicamos que función tiene que hacer cuando la condición se cumpla

**Destination when NOT matches:**  
Indicamos que función tiene que hacer cuando la condición NO se cumpla.

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página

## AÑADIR UN FAX

Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración DDIs

Seleccionamos el número que deseamos añadir el Fax.

En la parte inferior, cambiaremos los siguientes campos:

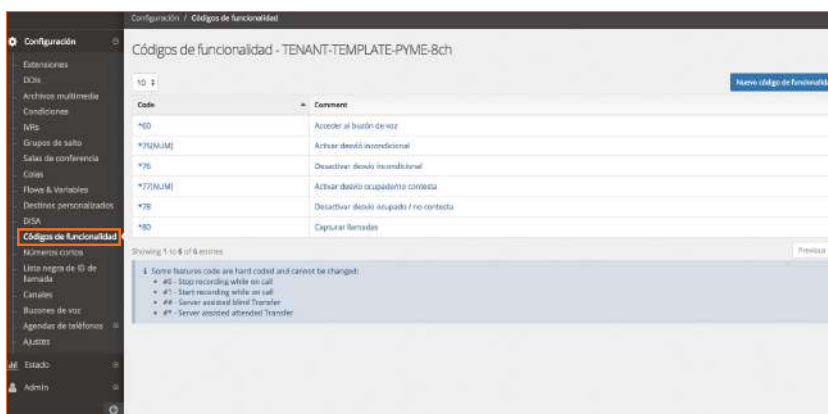
### Recibir Fax Protocolo de Fax Destinos Email Fax recibido tienda

Guardamos los cambios con el botón **Guardar** al final de la página.

## CÓDIGOS DE FUNCIONALIDAD

Los códigos de funcionalidad **son prefijos que al marcarlos se ejecutan funciones en la centralita**. Hay que saber que hay ciertas funciones que se pueden activar tanto por códigos de funcionalidad como desde el propio teléfono. Un ejemplo sería la activación de los desvíos.

En este apartado vamos a **describir los códigos de funcionalidad que Adamo preconfigura en la centralita**. También veremos cómo modificar, añadir o borrar estos códigos en función de las necesidades.



Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración Códigos de funcionalidad

Veremos un **listado** de todos los códigos configurados\*

**Si queremos añadir más códigos de funcionalidad:**

Pulsamos arriba a la derecha en **Nuevo código de funcionalidad**

**Code:** especificaremos el prefijo.

**Comment:** ponemos el comentario

**Destination:** seleccionamos la función para este prefijo.

**Guardamos los cambios** y ya disponemos de un nuevo código de funcionalidad.

**\*60:** Acceso al buzón de voz de la extensión desde donde se marca el prefijo. Previamente hay que crear el buzón de voz para esta extensión.

**\*75 (NUM):** Activación de un desvío sin condición. Todas las llamadas se desviarán al destino marcado en (NUM). Por ejemplo: \*75900828800

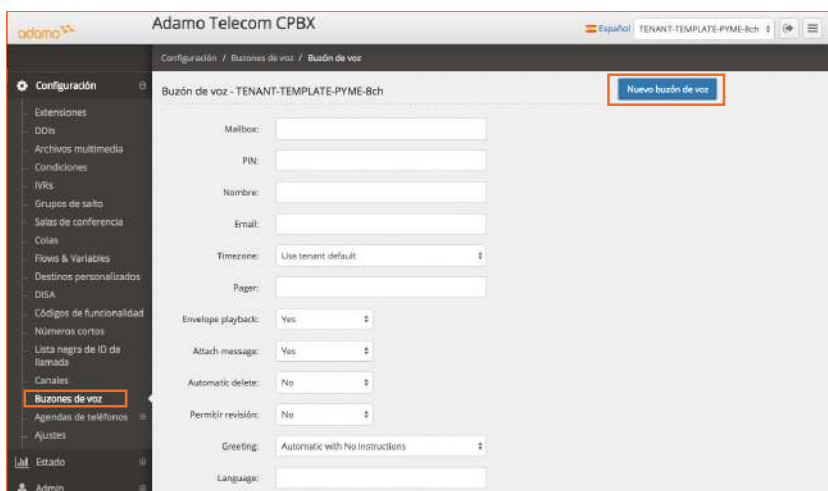
**\*76:** Desactivación del desvío sin condición.

**\*77 (NUM):** Activación de un desvío cuando la extensión no conteste, esté ocupada o fuera de servicio al destino marcado en (NUM). Por ejemplo: \*77900828800

**\*78:** Desactivación del desvío cuando la extensión no conteste, esté ocupada o fuera de servicio.

**\*80:** Captura de llamadas del mismo grupo de captura.

## BUZÓN DE VOZ

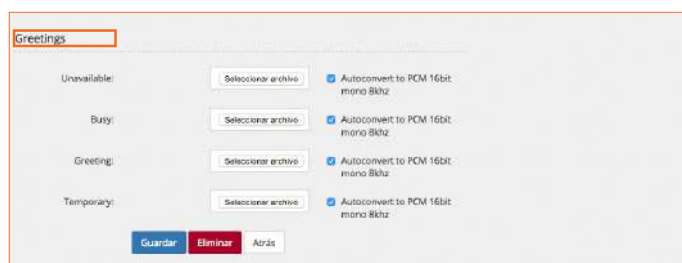


Pulsamos en el menú lateral izquierdo

### Configuración Buzones de voz

Veremos un listado de los buzones de voz configurados. Para crear uno nuevo, pulsamos en **Nuevo buzón de voz** arriba a la derecha.

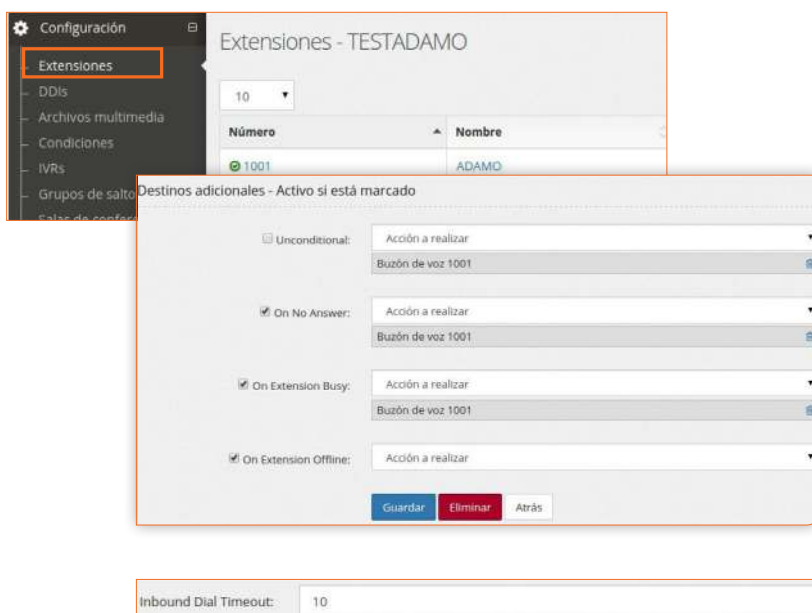
Rellenamos el campo **Mailbox** coincidiendo con la **Extensión** y el campo **PIN** con la **contraseña** para posteriormente acceder al buzón de voz desde el teléfono.



Para subir una **locución personalizada**, seleccionar el apartado **Greetings**, en el campo **Unavailable**, **Seleccionar archivo**.

Una vez rellenados todos los campos ya podemos **guardar**.

Una vez configurado el buzón de voz, **podemos acceder al panel de administración y escuchar de mensajes** desde el propio teléfono. Para ello marcamos **\*60** o el **código de funcionalidad configurado** para tal efecto. **Marcamos la contraseña** previamente configurada y una locución nos guiará en el proceso de configuración y/o escucha de los mensajes. Desde aquí también podemos grabar una locución personalizada.



Para activar el buzón de voz en una determinada extensión, nos dirigimos a

### Configuración Extensiones

y **seleccionamos la extensión**.

Bajamos hasta **Destinos adicionales** y seleccionamos el tipo de desvío según las necesidades.

En el **desplegable** seleccionamos (nombre del buzón).

Si hemos configurado el buzón cuando la extensión no conteste (On no answer), hay especificar el tiempo de espera en segundos hasta que salta el buzón rellenando **Inbound Dial Timeout**