

MANUAL PBX EN LA NUBE

| | |
|---|---|
| CONFIGURACION DE SU CUENTA SIP EN SOFTPHONE XLITE | 2 |
| TRANSFERENCIA DE LLAMADAS..... | 3 |
| CONTESTAR LLAMADAS DE OTRA EXTENSION | 3 |
| DESVÍO DE LLAMADAS | 3 |
| CONFERENCIA ENTRE EXTENSIONES..... | 3 |
| ACCESO A BUZÓN DE LLAMADAS (VOICEMAIL) Y DIRECTORIO DE LA COMPAÑÍA..... | 4 |
| PARQUEO DE LLAMADAS | 5 |
| MANEJO DE AGENTES DE CALL CENTER. Colas de llamadas | 6 |

MANUAL PBX EN LA NUBE

CONFIGURACION DE SU CUENTA SIP EN SOFTPHONE XLITE

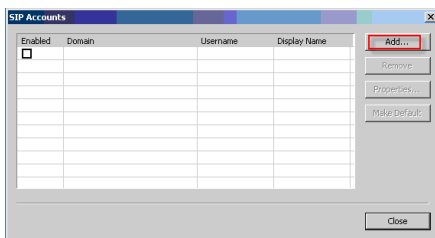
Con elsoftphone X-Lite dialer, usted podrá registrar sus cuentas SIP de su PBX en la nube



Escoja la opción: "SIP Account Settings..."



En la ventana, haga click sobre el botón "Add":



Configure su usuario SIP en la pestaña ACCOUNT así:

User Name: Su usuario

Password: Su clave

Autorization User Name: De nuevo su usuario

Domain: Proxy

Click en Aceptar

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

#1 Extensión. Transferir llamada

Cuando usted esté en medio de una conversación telefónica, puede transferir la llamada a otra extensión presionando #1 seguido del número de extensión al cual quiere transferir.

***2 Extensión – Poner a quien llama en espera y después transferirlo a otra extensión.**

Cuando usted esté en medio de una conversación telefónica, usted puede presionar *2 seguido de un número de extensión; La llamada se pondrá en espera (HOLD) y el sistema creará otra llamada a la extensión que usted marcó.

Si esa extensión no contesta, la llamada será transferida de nuevo a la suya.

Si por el contrario, la extensión contesta, usted podrá comunicarse con el usuario de esa extensión y cuando usted cuelgue, la llamada que estaba en espera será automáticamente transferida a la extensión.

CONTESTAR LLAMADAS DE OTRA EXTENSION

Su PBX en la nube le permite a cualquier agente contestar cualquier llamada entrante al sistema.

***21 – Contestar la primera llamada que timbra**

Si su extensión está habilitada como multiusuario, usted puede contestar cualquier llamada que esté timbrando en otra extensión, marcando *21 en su teléfono. Con esto, usted contestará la primera llamada de la lista de las que estén timbrando en su sistema PBX en la nube.

***21EXTENSION– Contestar llamada específica**

Si hay varias llamadas entrando al sistema, y usted quiere contestar la llamada que está entrando a una extensión específica, usted debe marcar *21 seguido del número de extensión objetivo.

Por ejemplo, asumamos que 2 llamadas timbran al mismo tiempo en las extensiones 0001 y 0004. Para contestar la llamada que entra a la extensión 0004, usted debe marcar *210004

DESVÍO DE LLAMADAS

En el caso que el agente no se encuentre disponible o no esté registrado en el sistema, nuestro PBX en la nube puede desviar la llamada a una línea de su elección, como su número celular.

Para utilizar este servicio, debe hacer la solicitud a nuestras líneas de soporte técnico.

CONFERENCIA ENTRE EXTENSIONES

INICIAR UNA CONFERENCIA

- Para crear un cuarto de conferencias, solo es necesario marcar 8, seguido del número de su extensión (Ejemplo:80001).

- Al ingresar, la plataforma le pedirá que cree una clave o PIN para la conferencia, digite un numero de 4 cifras (ejemplo 1234)
- Una vez iniciada la conferencia, otros usuarios se pueden unir a ella marcando 8 seguido del número de extensión del administrador de la conferencia (quien inició la conferencia. Para nuestro ejemplo 80001)
- Al ingresar, la plataforma le pedirá la clave o PIN que ingresó el administrador que creó la conferencia (Para nuestro ejemplo, el PIN es 1234)

FUNCIONES PARA EL ADMINISTRADOR DE LA CONFERENCIA

Durante la conferencia, el administrador tiene acceso a las siguientes funciones

- **Invitar:** Invitar a otras extensiones a hacer parte de la conferencia. Para esto digite ***8{extensión}#** (ejemplo: para invitar a la extensión 0002, marque *80002#)
- **Bloquear/Desbloquear:** Evita que nuevos usuarios se unan a la conferencia.
***21#** Bloquea la conferencia.
***20#** Desbloquea la conferencia.
- **Mute/Unmute:** pone en mudo a los otros participantes
***11#** Pone en Mudo (Mute) a todos los participantes, excepto a quien digitó el comando
***10#** Quita el Mudo (Mute) a todos los participantes, excepto a quien digitó el comando

FUNCIONES PARA LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA

Durante la conferencia, los miembros tienen acceso a las siguientes funciones:

- **Mute o Mudo:** Digite **1** para cambiar entre MUDO y NO MUDO
- **Hold o Espera:** Digite **2** para encender o apagar el modo Espera. El usuario quedará en MUDO y escuchará música.
- **Sonidos:** Digite **6** para encender o apagar los sonidos de anuncios.
- **Volumen:** Digite **7** para bajar volumen y **9** para aumentarlo

ACCESO A BUZÓN DE LLAMADAS (VOICEMAIL) Y DIRECTORIO DE LA COMPAÑÍA

***95 – Escuchar su mensajes de Buzón de voz**

Si usted tiene habilitada la función de buzón de voz, marque *95 desde su teléfono para ingresar a la administración de sus mensajes.

Usted puede escuchar y eliminar mensajes utilizando el menú integrado.

La contraseña del buzón es requerida para acceder al buzón desde el teléfono, la clave predeterminada es 1234. Las funciones del buzón también están disponibles en la interfaz web de PBX on Cloud en el área MAILBOX.

Usted también puede acceder su buzón, si llama a su extensión desde otra y presiona * después de escuchar el mensaje de bienvenida de su Buzón de voz.

***950 – Habilitar / Deshabilitar su Buzón de voz**

Marque *950 desde su teléfono para cambiar el estado de su buzón de voz entre habilitado o deshabilitado. Esta función también se puede manejar desde la interfaz web de PBX on Cloud.

***22 – Consultar el directorio de la compañía**

Si usted quiere llamar a una persona y no está seguro de su extensión, marque *22 desde su extensión. Se le preguntará el nombre de la persona; si este es encontrado en el directorio, se le direccionará automáticamente a la extensión de esta persona.

PARQUEO DE LLAMADAS

Con PBX en la nube, usted puede compartir llamadas entre extensiones.

Consideremos el siguiente ejemplo: 2 extensiones en el mismo sistema, una pertenece a una secretaria y la otra a su jefe. Todas las llamadas timbran en la extensión de la secretaria, quien las filtra y transfiere las de mayor importancia a su jefe. Si el jefe está ocupado, ella puede transferir las llamadas a un "estacionamiento". Ella puede llamar a su jefe e informarle la posición de la llamada en el estacionamiento. El estacionamiento guardará las llamadas en espera hasta que el jefe pueda contestarlas

#2 – Parquear una llamada

Si usted quiere enviar una llamada al estacionamiento, debe presionar #2 en su teléfono. El sistema le anunciará la posición de la llamada en el estacionamiento (esta posición le podrá servir para tomar la llamada). La llamada quedará en espera hasta que esté sea retomada por otra extensión.

Si la llamada permanece en el estacionamiento por un periodo de tiempo igual al tiempo máximo establecido para esta función, esta será devuelta automáticamente a la extensión que la parqueó.

***221 – Retomar la primera llamada**

Para retomar la primera llamada del estacionamiento, marque *221.

***225 – Retomar una llamada específica**

Si hay varias llamadas en el estacionamiento usted puede escoger la que quiera.

Si usted conoce la posición en la cual la llamada está parqueada, marque *225 seguido de la posición. Por ejemplo, para retomar la tercera llamada en el estacionamiento, marque *2253

Si no conoce la posición de la llamada en el estacionamiento, marque *225 desde su teléfono; el sistema le informará sobre los identificadores de llamadas y sus posiciones en el estacionamiento, cuando escuche el identificador y la posición de esta, presione *

***229 – Retomar la última llamada**

Para retomar la última llamada del estacionamiento, marque *229.

MANEJO DE AGENTES DE CALL CENTER

***96 – Conectar su agente a la cola de llamadas**

Si usted es un agente en una cola de llamadas y quiere recibir las llamadas desde su extensión, usted puede marcar *96 para conectarse al sistema. Se le solicitará su clave de agente. Después de conectarse, el sistema esperará encontrarlo en la extensión desde la cual se conectó.

***97 – Conectar cualquier agente a la cola de llamadas**

Si usted es un agente en una cola de llamadas y actualmente se encuentra en otra extensión del sistema, puede marcar *97 desde su extensión para conectarse al sistema. Se le solicitará su número y clave de agente. Después de conectarse, el sistema esperará encontrarlo en la extensión desde la cual se conectó.

***98 – Desconectar agente de la cola de llamadas**

Si usted se encuentra conectado a la cola de llamadas como agente, usted puede desconectarse marcando *98 desde su extensión. El agente será desconectado del sistema.

***26EXTENSION y *28EXTENSION – Pausar y des pausar la sesión del agente**

Si usted se encuentra conectado al sistema y quiere tomarse un tiempo sin desconectarse de la cola, usted puede marcar *26, seguido de su número de extensión. Con esto, el sistema sabrá que usted no se encuentra disponible y las llamadas no serán enviadas a su extensión. Para volver a la actividad de la cola, marque *28 seguido de su número de extensión.

Si usted se ha conectado a la cola desde su propia extensión, solo debe marcar *26 para pausar y *28 para des pausar su sesión.

***999 – Escuchar conversaciones activas – Supervisor.**

EL supervisor del sistema puede escuchar conversaciones activas de sus agentes. Para hacerlo, este debe marcar *999 seguido del número de extensión que maneja la cola. PBX en la nube le anunciará el número de extensión del primer agente activo y empezará a rodar la conversación. Para escuchar la siguiente llamada disponible, el supervisor debe marcar *.

CONSULTA DE REPORTE DE LA ACTIVIDAD DE LA COLA DE LLAMADAS

La página de Reportes de Cola (Queue Report) incluye medidas relevantes (que se le mostrarán en tablas y gráficas) las cuales pueden ser utilizadas para revisar al actividad de los operadores de la cola. Para ingresar a esta página, en su página de inicio haga click en ícono QUEUE REPORT.

VISTA GENERAL DEL REPORTE DE LA COLA - OVERVIEW QUEUE REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja OVERVIEW en la barra de QUEUE REPORT.

La información está estructurada en varias secciones:



- **Queue overview** – Esta sección muestra estadísticas generales de la cola seleccionada.
 - **Total answered calls** – El número total de llamadas contestadas por los agentes de la cola
 - **Total unanswered calls** - El número total de llamadas no contestadas

- **Total number of calls** – El número total de llamadas
- **Answered calls** - Esta sección muestra estadísticas sobre las llamadas contestadas
 - **Total calls ended by agent** – El número total de llamadas que fueron terminadas de manera normal por los agentes de la cola.
 - **Total calls ended by caller** – El número total de llamadas contestadas que fueron terminadas normalmente por la persona que llamó a la cola.
 - **Total number of transferred calls** – El número total de llamadas que fueron transferidas desde la cola a una extensión.
- **Unanswered calls** - Esta sección muestra estadísticas sobre las llamadas no contestadas
 - **Calls dropped due to channel incompatibility** – El número total de llamadas contestadas por un agente, pero que se cayeron porque los canales de comunicación no eran compatibles.
 - **Calls ended due to caller abandon** – El número total de llamadas que entraron a la cola y quien llamó colgó antes de hablar con un agente.
 - **Calls that exit the queue due to timeout** – El número total de llamadas que salieron de la cola porque quien llamó estuvo en espera por mucho tiempo.
 - **Calls ended due to no members** - El número total de llamadas terminadas debido a que no habían agentes disponibles en ese momento.
 - **Calls ended due to no members logged in** - El número total de llamadas terminadas debido a que no habían agentes conectados a la cola.
 - **Calls ended due to all members unavailable** - El número total de llamadas terminadas debido a que todos los agentes estaban No disponibles en el momento
 - **Calls ended due to all members logged out** - El número total de llamadas terminadas debido a que todos los agentes estaban desconectados de la cola en el momento.
 - **Calls ended due to queue full** - El número total de llamadas terminadas debido a que la cola estaba llena en ese momento.
- **Call duration**- Esta sección muestra estadísticas sobre la duración de las llamadas
 - **Avg call length (completed calls)** – El tiempo promedio para las llamadas completadas
 - **Avg hold time (completed calls)** – El tiempo promedio en espera para las llamadas completadas.
 - **Avg hold time (abandoned calls)** - El tiempo promedio gastado en la cola por los que llamaron, antes de abandonar la llamada
- **Call completion** Esta sección muestra estadísticas sobre las llamadas finalizadas
 - **Avg pos when callers abandon** – la posición promedio de los que llamaron cuando abandonaron la llamada.
 - **Avg pos advanced (abandoned calls)** – El número promedio de posiciones que los que llamaron avanzaron en la cola antes de abandonar la llamada.
 - **Avg init pos for completed calls** – La posición inicial promedio de los que llamaron y completaron sus llamadas.

REPORTE DE LLAMADAS CONTESTADAS - ANSWERED CALLS REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja ANSWERED CALLS en la barra de QUEUE REPORT.

- **Queue Overview** – Esta sección muestra las siguientes estadísticas acerca de la duración de las llamadas y los intervalos de espera de quienes llamaron.
 - **Total number of answered calls** – Número total de llamadas contestadas

- **Average call length** – Tiempo promedio de llamada
- **Minimum call length** – Tiempo mínimo de una llamada – También se muestra la fecha y hora de esa llamada, así como el agente responsable de ella.
- **Maximum call length** – Tiempo máximo de una llamada – También se muestra la fecha y hora de esa llamada, así como el agente responsable de ella.
- **Total call length** – Tiempo total de llamadas
- **Average call waiting time** – Tiempo promedio de espera
- **Minimum call waiting time** – Tiempo mínimo de espera
- **Maximum call waiting time** – Tiempo máximo de espera
- **Total waiting time** – Tiempo total de espera

Para filtrar los registros, usted puede utilizar los controles de:

- **Report starts on** – Seleccione la fecha deseada para el inicio de los registros. (aaaa-mm-dd).
- **Report ends on** – Seleccione la fecha deseada para la finalización de los registros. (aaaa-mm-dd).

Haga click en BUSCAR para ver los registros en el rango de fechas seleccionadas.

REPORTE DE LLAMADAS NO CONTESTADAS - UNANSWERED CALLS REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja UNANSWERED CALLS en la barra de QUEUE REPORT.

- **Queue Overview** – Esta sección muestra las siguientes estadísticas acerca de la duración de las llamadas y los intervalos de espera de quienes llamaron:
 - **Total number of unanswered calls** - Número total de llamadas NO contestadas
 - **Average wait time before disconnection** – Tiempo promedio de espera antes de desconectarse
 - **Minimum wait time before disconnection** – Tiempo mínimo de espera antes de desconectarse
 - **Maximum wait time before disconnection** – Tiempo máximo de espera antes de desconectarse
 - **Total wait time before disconnection** – Tiempo Total de espera antes de desconectarse
 - **Average queue position at disconnection** – Posición promedio en la cola al desconectarse
 - **Minimum queue position at disconnection** – Posición mínima en la cola al desconectarse
 - **Maximum queue position at disconnection** – Posición máxima en la cola al desconectarse

Para filtrar los registros, usted puede utilizar los controles de:

- **Report starts on** – Seleccione la fecha deseada para el inicio de los registros. (aaaa-mm-dd).
- **Report ends on** – Seleccione la fecha deseada para la finalización de los registros. (aaaa-mm-dd).

Haga click en BUSCAR para ver los registros en el rango de fechas seleccionadas.

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja CALL DISTRIBUTION REPORT en la barra de QUEUE REPORT.

Esta página le muestra una serie de estadísticas computadas para diferentes intervalos de tiempo (diario, semanal, por hora) y diferentes tipos de objetos (llamadas contestadas, llamadas en espera, llamadas no contestadas)

- **Answered calls per day – Llamadas contestadas por día**

- **Day** - Día
- **Calls** - Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average call duration** – Tiempo promedio de duración
- **Minimum call duration** – Duración mínima de una llamada
- **Maximum call duration** – Duración máxima de una llamada
- **Graphic** – Gráfico

- **Call wait time per day – Tiempo de espera de llamadas por día**

- **Day** - Día
- **Calls**- Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average call wait** – Tiempo promedio de llamada en espera
- **Minimum call wait** – Tiempo mínimo de llamada en espera
- **Maximum call wait** – Tiempo máximo de llamada en espera
- **Graphic** – Gráfico

- **Unanswered calls per day - Llamadas no contestadas por día**

- **Day** - Día
- **Calls**- Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average time to hangup** – Tiempo promedio en colgar
- **Minimum time to hangup** – Tiempo mínimo en colgar
- **Maximum time to hangup** – Tiempo máximo en colgar
- **Graphic** – Gráfico

- **Answered calls per weekday - Llamadas contestadas por día de la semana**

- **Weekday** – día de la semana
- **Day** - Día
- **Calls** - Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average call duration** – Tiempo promedio de duración
- **Minimum call duration** – Duración mínima de una llamada
- **Maximum call duration** – Duración máxima de una llamada
- **Graphic** – Gráfico

- **Call wait time per weekday – Tiempo de espera por día de la semana**

- **Weekday** – día de la semana
- **Day** - Día
- **Calls** - Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average call wait** – Tiempo promedio de llamada en espera
- **Minimum call wait** – Tiempo mínimo de llamada en espera
- **Maximum call wait** – Tiempo máximo de llamada en espera
- **Graphic** – Gráfico

- **Unanswered calls per weekday - Llamadas no contestadas por día de la semana**

- **Weekday** – día de la semana
- **Day** - Día

- **Calls** - Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average time to hangup** – Tiempo promedio en colgar
- **Minimum time to hangup** – Tiempo mínimo en colgar
- **Maximum time to hangup** – Tiempo máximo en colgar
- **Graphic** – Gráfico

- **Answered calls per hour - Llamadas contestadas por hora**
 - **Hour:** Hora
 - **Calls** - Llamadas
 - **Percent** - Porcentaje
 - **Average call duration** – Tiempo promedio de duración
 - **Minimum call duration** – Duración mínima de una llamada
 - **Maximum call duration** – Duración máxima de una llamada
 - **Graphic** – Gráfico

- **Call wait time per hour – Llamadas en espera por hora**
 - **Hour:** Hora
 - **Calls**
 - **Percent**
 - **Average call wait**
 - **Minimum call wait**
 - **Maximum call wait**
 - **Graphic**

- **Unanswered calls per hour**
 - **Hour:** Hora
 - **Calls** - Llamadas
 - **Percent** - Porcentaje
 - **Average call wait** – Tiempo promedio de llamada en espera
 - **Minimum call wait** – Tiempo mínimo de llamada en espera
 - **Maximum call wait** – Tiempo máximo de llamada en espera
 - **Graphic** – Gráfico

Para filtrar los registros, usted puede utilizar los controles de:

- **Report starts on** – Seleccione la fecha deseada para el inicio de los registros. (aaaa-mm-dd).
- **Report ends on** – Seleccione la fecha deseada para la finalización de los registros. (aaaa-mm-dd).

Haga click en BUSCAR para ver los registros en el rango de fechas seleccionadas.

CONSULTA DE REPORTE SOBRE LOS AGENTES DE LA COLA

Para las extensiones tipo QUEUE, ofrecemos 2 tipos de reportes sobre la actividad de los agentes en la cola:

- Un reporte con una vision general de todos los agentes de la cola
- reports detallados para cada agente

REPORTES PARA LOS AGENTES DE LA COLA - Queue Agents Report



Para acceder a esta página, vaya al ícono **Queue agents** en su página de inicio. PBX en la nube le mostrará la siguiente información sobre cada agente:

- **S** – El estatus del agente. Se muestra usando el ícono para AGENTE CONECTADO o para AGENTE DESCONECTADO
- **V** – El papel del agente en la cola: El ícono significa que el agente es supervisor y puede escuchar las conversaciones de otros agentes. El ícono significa que es un agente regular.
- **Agent** – El nombre y el número de extensión en la cual está un agente en la cola. Haga click sobre el agente para ver los parámetros asociados a él y un breve reporte de su actividad.
- **Last logged in** – La fecha y hora en la que el agente se conectó en la cola por última vez
- **Last logged off** – La fecha y hora en la que el agente se desconectó de la cola por última vez
- **Average logged** – El intervalo de tiempo promedio en que el agente está conectado al sistema.
- **Calls** – EL número de llamadas contestadas que fueron finalizadas de manera normal.
- **Connected to** – La extensión donde el agente está conectado. Si el estatus del agente es DESCONECTADO, PBX en la nube mostrará '-'

REPORTES PARA LOS MIEMBROS DE LA COLA - Queue Member Report

Para ingresar a esta página, haga click sobre el nombre del agente en QUEAE AGENTS

Esta página le permite:

- Configurar las opciones del agente (papel, penalidades)
- Ver un breve reporte de la actividad del agente

En la sección **Setup member {nombre} parameters** usted puede:

- Usar la lista para seleccionar el papel del agente. Si usted selección al opción SI (yes), el agente se convertirá en supervisor y podrá escuchar las conversaciones activas de otros agentes. De otra manera, el agente se considerará regular.

- Utilice el campo de texto **Penalty** para determinar el orden el cual PBX en la nube asigna las llamadas a los agentes.

Cuando una llamada es recibida, PBX en la nube aplica primero la distribución del algoritmo a los agentes con Penalty = 1. Si no se encuentra un agente disponible, PBX en la nube aplica el algoritmo con Penalty = 2 y así sucesivamente. A los agentes con altos valores en PENALTY, se les asignarán pocas llamadas normalmente. Los valores permitidos son entre 1 y 100. El valor predeterminado es 1.

En la sección Reporte Rápido **Quick report**, PBX en la nube le muestra las siguientes estadísticas acerca de la actividad del agente:

Last logged in – La fecha y hora en que el agente se conectó a la cola por última vez.

- **Last logged off** – La fecha y hora en que el agente se desconectó de la cola por última vez.

- **Status** – Conectado o desconectado

- **Average logged in time** – El intervalo promedio en que el agente ha estado conectado al sistema.

- **Number of completed calls** – El número de conversaciones completadas por el agente.

- **Average call time** – El tiempo promedio gastado por el agente en llamadas completadas.

- **Average hold time** – EL tiempo promedio en que quienes llamaron a ese agente estuvieron en espera

- **Connected to** – La extensión desde donde el agente está conectado. Si el estatus del agente es Desconectado, PBX en la nube mostrará '-'.
-