



# ***Solución Telefónica PBX-Vtec***

# Registro Restringido y Acceso por WEB multiusuario, multiperfil



[Inicio](#) | [Soporte Técnico](#)

Usuario

Contraseña

## Códigos y atajos del sistema

**Para activar los desvíos desde el teléfono:** llame al \*27\* y el número de extension o celular

Ejemplos:

\*27\*83990102 lo redirige a un celular siempre y cuando se tenga el permiso de desvío a números externos.

\*27\*13 desvía a la extensión 13.

Para desactivar los desvíos llame al \*27\*

# Portal de Administración fácil y altamente configurable, potenciamos a nuestros clientes a administrar su central y generar sus propios reportes

Inicio | Soporte Técnico

- Operaciones**
- [Contactos](#)
- [Automarcar](#)
- [Casillero de Voz](#)
- [Desviar Llamadas](#)
- [Fax](#)
- [Grabar Llamadas](#)
- [Salir](#)

- Reportes**
- [Alertas](#)
- [Buscar Llamadas](#)
- [Generar Factura](#)
- [Lista de Extensiones](#)
- [Llamadas en Proceso](#)
- [Reportes Diarios](#)
- [Reportes Mensuales](#)
- [Horas Pico](#)
- [Monitoreo](#)
- [Resultado de Llamadas](#)
- [Reporte CDR](#)

## Bienvenido al sistema informativo de la central telefónica *PBX Portal*

Utilice el menú de la izquierda.

Guardar

Deshacer

## Manuales

Encuentre abajo alguna documentación disponible:

- Referencia rápida, códigos y atajos: [ver aquí](#)
- Presentación de la empresa y principales funciones del producto: bajar [PDF](#), [PowerPoint](#) o [ver en línea](#)
- Manual de este sistema administrativo: [PDF](#)
- Manual del teléfono GXP-2000: [PDF](#)
- Manual de los teléfonos GS-101,102 y 200: [PDF](#)
- Manual de los adaptadores HT286,HT386,GXW4004 y GXW4008: [PDF](#)

1. Fácil interpretación de reportes en los que se ven los nombres de sus clientes y asociados.
2. Vea en su teléfono el nombre de su cliente, su información de cuenta.
3. Marcación con un click desde esta pantalla, solo indicar su extensión y click sobre el contacto que desee contactar.
4. Importación desde texto plano o valores delimitados por coma

## Contactos Fácil importación desde \*.csv

[Editar Contactos](#) | [Ver Lista](#) | [Importar Datos](#)



Llamar desde

28



**Marcación con un click desde su extensión**

(Click en el número de teléfono)

Nombre   Número

PBX Virtual [22533067](#), [22533086](#), [25242980](#), [88254612](#)

**Vea en su teléfono el nombre y número de cuenta de su cliente .**

**Fácil interpretación de reportes**

# Automarcación de Números

[Números Programados](#) | [Programar Nuevo](#)

Indicar la extensión desde donde se desea marcar o a donde se va a transmitir la llamada

Desde la extensión

---

Número destino  (extensión interna)  (digite un número de teléfono) **A una extensión interna o a un número externo**

---

Programado para  Tan pronto se pueda     /  :

---

Activa  Indicar el tiempo exacto y habilitar la marcación

---

**Pantalla de estado de los casilleros de Voz, permite verificar el estado, la cantidad de mensajes en espera y el nivel de configuración**

## Casilleros de Voz

Extensión	Casillero	Clave	Mensajes Nuevos	Mensajes Antiguos	Personalizado
7935	Asistente gerencia: Fernanda Bogant	123456	0	0	No
7930	Contabilidad - Hazel Arce	123456	0	0	No
7933	Eduardo Vargas	123456	0	0	No

# Grabación de Llamadas

- Permite escoger a los usuarios que se les grabará la llamada, tanto entrantes, salientes o internas.
- Permite indicar la temporalidad de la grabación o su permanencia.
- Permite en esta misma interface , escuchar , descargar o eliminar las grabaciones.
- Permite escoger la forma en que se mantendrán las grabaciones en el disco

# Grabar Llamadas

[Opciones de Grabación](#) | [Entrantes](#) | [Salientes](#) | [Internas](#) | [Conferencias](#)

Tipos de Llamadas

Llamadas Entrantes |  Llamadas Salientes |  Llamadas Internas

\* Para controlar la grabación de conferencias entre en la pantalla de [Cuartos de Conferencia](#)

Usuarios

- Todos
- Administrador
- Alejandro Araya
- Carlos Arce
- Contabilidad
- Eduardo Vargas
- Marlon Rugama
- Operaciones
- Pamela Vargas
- Paul Munguía Firoe:
- Randall Arburola

Espacio en disco

- Guardar las grabaciones hasta que se borren manualmente
- Guardar las grabaciones por  días

Opciones de grabación

- Grabación desactivada
- Grabar por los próximos  minutos
- Grabar solo cuando el usuario lo solicite
- Grabar Permanentemente

# Grabar Llamadas

[Opciones de Grabación](#) | [Entrantes](#) | [Salientes](#) | [Internas](#) | [Conferencias](#)

Ver fecha:  de

Extensión en la que quiere oír las llamadas:

## Entrantes

Fecha	Quien llama	Quien recibe	Duración			
30/Jan 15:19	2220-0351	2263-3259 Operaciones	00:03:48			
30/Jan 15:12	2549-7722	2237-4984 Pamela Vargas	00:00:27			
30/Jan 15:04	2234-9441	2263-3251 Pamela Vargas	00:01:24			
30/Jan 14:50	2231-0032	2263-3278 Operaciones	00:01:46			

# Cuartos de Conferencia

- Permite a los usuarios marcar una extensión y recibir a los invitados, sin tener que realizar varias llamadas.
- Permite asignar un número externo para que los usuarios remotos ingresen a la conferencia, sin tener que generar la llamada desde un número de la compañía.
- Permite grabar lo conversado.
- Permite restringir el acceso a la conferencia con contraseña.
- Permite tantas conexiones como extensiones o troncales tenga la central

# Administrar Salones de Conferencias

Cuartos de Conferencia | Acceso Externo

Elija una Sala

Nombre de la Sala

Contraseña para la Sala

*(Opcional)*

Máximo de Invitados

*(0 es sin limite de invitados)*

Grabar Conferencia

---

Guardar Nuevo

Limpiar Campos

Reportes de Alarmas, pre configuradas con diferentes valores y situaciones, que se reportan rápidamente por pantalla.

## Alertas de Abuso

Estas llamadas cumplen lo siguiente:

- Conversaciones de más de 30 minutos
- Más de 10 llamadas a un mismo número en un día

Desde     
Hasta

Fecha	Empleado	Número Llamado	Duración
2012-01-23 08:13:19	Teddy Arce / 23	89476311 (x1)	00:01:34
2012-01-23 08:30:43	Recibidas de 25276223	Ventas / 2263325	00:01:25
2012-01-23 08:38:01	Pamela Vargas / 24	89476311 (x2)	00:00:16
2012-01-23 08:38:32	Pamela Vargas / 24	89476311 (x3)	00:00:36
2012-01-23 08:40:42	Pamela Vargas / 24	89476311 (x4)	00:01:50

## Búsqueda de Llamadas

Información disponible desde el 26 de Octubre del 2007 hasta el 31 de Enero del 2011

Digite el número   Búsqueda parcial

Permite buscar llamadas por número de teléfono o Búsqueda parcial.

Usuario  | Ó digite extensiones

Buscar por el usuario que realizó o recibió la llamada o por la extensión

Tipo de Llamada

Desde    -  :

RANGO DE FECHAS EN LA QUE SUCEDIÓ LA LLAMADA.

Hasta    -  :

Llamadas de más de  minutos

Buscar las llamadas de más de X minutos o Menos de X minutos

Llamadas de menos de  minutos

Más de  llamadas a un mismo número

Más de X cantidad de llamadas realizadas al mismo número.

Mostrar intentos o llamadas perdidas

Muestra llamadas que no se completaron o llamadas perdidas

Buscar Grabaciones

Mostrar solamente totales

Adjunta el acceso al archivo de grabación relacionado al registro de la llamada, para que esto sea válido debe poseer una licencia válida de "Grabación de llamadas" y tener esta función correctamente configurada.

Buscar Llamadas

1. Facturación, contabilidad, de los costos telefónicos.
2. Facturación para impresión directa a clientes de hoteles.
3. Contabilidad de costos por departamento.

[Reporte](#) | [Configuración](#) | [Tarifas](#)

Información disponible desde el 2 de Diciembre del 2011 hasta el 30 de Enero del 2012

Elija la estación

Elija el usuario

Elija el grupo

Desde    .  :

Hasta    .  :

Moneda

Tipos de llamada

Hora	Estación	Número Llamado	Duración	Costo X Minuto	Monto (Dólar \$)
2012-01-30 10:47:43	Soporte / 27	2437-4103	00:02:50 <input checked="" type="checkbox"/>	0,01	0,02
2012-01-30 10:52:25	Soporte / 27	2588-8050	00:00:24 <input checked="" type="checkbox"/>	0,01	0,01
2012-01-30 10:53:00	Soporte / 27	2588-8050	00:00:07 <input checked="" type="checkbox"/>	0,01	0,01

**Facturar Llamadas**

[Reporte](#) | [Configuración](#) | [Tarifas](#)

Moneda para el Reporte

Tipo de cambio \$1 = ¢ 561

Redondear cada  segs.

Opciones para impuesto de ventas

- Ignorar el impuesto, no tomarlo en cuenta
- Los precios ya incluyen impuesto de ventas, indicarlo
- Sumarle el 13% a los precios y mostrarlo en la factura como un rubro aparte

**Facturar Llamadas**

[Reporte](#) | [Configuración](#) | [Tarifas](#)

% de utilidad

Tipo de llamada

- Locales Números Fijos
- Locales Números Celulares
- Internacionales

*"Porcentaje de utilidad en 100% significa cobrar el doble, 200% es el triple".*

Pantalla de estado y lista de extensiones para Recepcionistas sin botonera física o para supervisores.

Conozca fácilmente el estado de extensiones, teléfonos y desvíos. Visualice fácilmente las llamadas en proceso , internas, entrantes - salientes y timbrando, así como los tiempos.

## Lista de Extensiones

[Exportar lista](#)

Extensión	Usuario	Estado
20	Teddy Arce	Desocupado
21	Ventas	Desocupado
23	Teddy Arce	Desocupado
24	Pamela Vargas	Ocupado
27	Soporte	Desocupado

## Llamadas en Proceso

### 1 Llamada Internas

Persona que llama	Número llamado	Tiempo Transcurrido	
Administrador <28>	Soporte <27> (timbrando)	00:00:03	<input type="button" value="Colgar"/>

32	Operaciones	Desocupado
36	FAX	Desocupado
22	Eduardo Vargas	Desvío externo a: '88323303'

**Reporte diario y Reporte Mensual**, permite generar un reporte diario o mensual, por Usuario o por Grupo de los siguientes tipos de llamadas:

- 1. Todas las llamadas salientes ICE
- 2. Llamadas internacionales ICE
- 3. Llamadas internacionales Internet
- 4. Llamadas a celulares
- 5. Llamadas a fijos
- 6. Llamadas nacionales (fijo y celular)
- 7. Llamadas internas
- 8. Llamadas recibidas
- 9. Llamadas perdidas y tiempos de respuesta
- 10. Llamadas punteadas

### Reportes Diarios

Información disponible desde el 17 de Noviembre del 2010

Seleccione el día: 31 Enero 2011

4. Llamadas a celulares

Ver Reporte

Filtro x Usuario Filtro x Grupo

Reportes

Reportes Diarios

### Reportes Diarios

Información disponible desde el 2 de Diciembre del 2011

Seleccione el día: 30 Enero 2012

1. Todas las llamadas salientes ICE

Ver Reporte

Filtro x Usuario Filtro x Grupo

- Grupo 1
- Operacion
- Contabilidad
- Gerencia
- Recepcion\_2
- Soporte
- Ventas
- Filtro x Grupo

### Reportes Mensuales

Información desde Noviembre del 2010

Seleccione el mes: Enero 2011

1. Todas las llamadas salientes ICE

Ver Reporte

Filtro x Usuario Filtro x Grupo

Reportes

Reportes Mensuales

Horas pico permite visualizar, filtrando por variables de rango de fechas, por usuario o grupo, las horas de mayor utilización de la central:

### Reporte Gráfico de Horas Pico

Información disponible desde el 26 de Octubre del 2007 hasta el 31 de Enero del 2011

Desde: 31 Enero 2011  
Hasta: 31 Enero 2011

Filtro por usuario: Filtro x Usuario  
Filtro por grupo: Filtro x Grupo

1. Todas las llamadas salientes ICE

Actualizar reporte automáticamente

**Horas Pico** ←

Posibles variables a filtrar por tipo de llamadas:

- 1. Todas las llamadas salientes ICE
- 1. Todas las llamadas salientes ICE
- 2. Llamadas internacionales ICE
- 3. Llamadas internacionales Internet
- 4. Llamadas a celulares
- 5. Llamadas a fijos
- 6. Llamadas nacionales (fijo y celular)
- 7. Llamadas internas
- 8. Llamadas recibidas
- 9. Llamadas Perdidas

Permite visualizar en tiempo real el estado del pico de llamadas –REQUIERE LICENCIA– Importante para empresas con atención al cliente que no utilicen Call Center.

## Gráfico Llamadas por Usuario

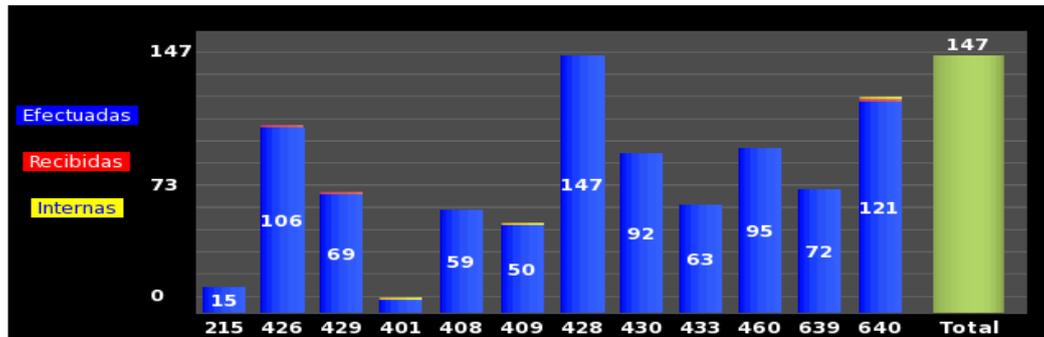
Información disponible desde el 12 de Octubre del 2009 hasta el 13 de Octubre del 2011

Desde: 13 Octubre 2011

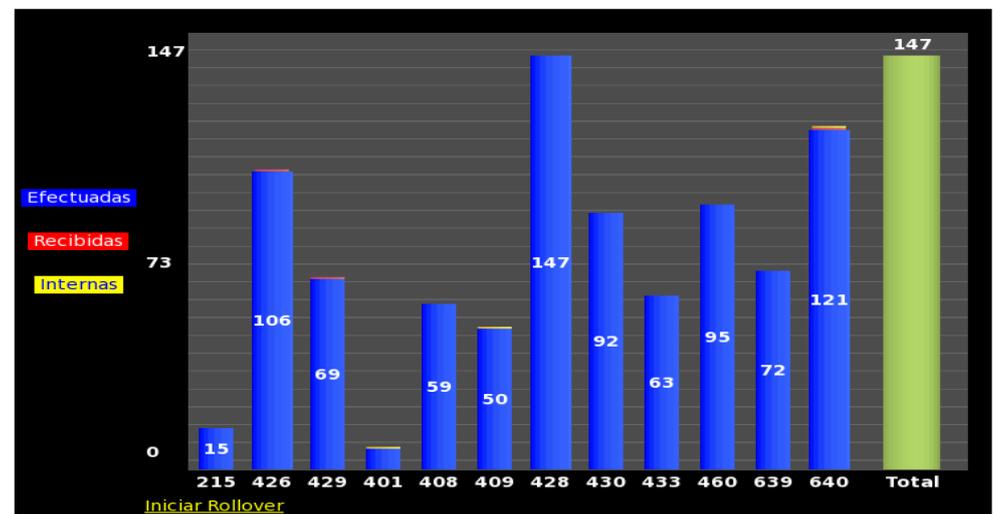
Hasta: 13 Octubre 2011

Escoja un grupo Nacion

Crear Gráfico



## Gráfico Llamadas por Usuario



Generado: 13/Oct 18:31

# Monitoreo y Registro de Llamadas para Supervisores, con contraseña

**Operaciones**

- Automarcar
- Casillero de Voz
- Desviar Llamadas
- Grabar Llamadas
- Salir

**Reportes**

- Alertas
- Buscar Llamadas
- Lista de Extensiones
- Llamadas en Proceso
- Reportes Diarios
- Reportes Mensuales
- Horas Pico
- Monitoreo
- Estado de Colas
- Estados de Agentes
- Historial de Agentes
- Estado General
- Resultado de Llamadas
- Reporte CDR
- Actividades x Agente
- Monitor de Estados

### Monitoreo de Extensiones y Llamadas

[Ver en Pantalla Completa](#)

Extensión en la que quiere oír las llamadas:

Extensión	Usuario	Estado	Tipo de Llamada	Hablando con	Tiempo	
602	Pablo Lopez Barquero	Desocupado				
603	Natalia Monge Arias	Desocupado				
608	Cinthy Villalobos Molina	Desocupado				
610	Damaris Alvarez Silva	Desocupado				
611	Cindy Montero Rodriguez	Ocupado	Saliente	2494-0435	00:02:57	Acciones
612	Mariela Cabezas Herrera Wendolyn	Desocupado				

Indica la Extensión a la que al marcar "Escuchar" se realizará la llamada con la conversación

Cuadro de Acciones, Permite Colgar la llamada en curso, Escucharla o Generar un identificador único que le permitirá ubicar la grabación de esta llamada con mayor acilidad en el reporte "Buscar llamadas".

611	Cindy Montero Rodriguez	Ocupado	Saliente	2494-0435	00:03:09	Acciones
612	Mariela Cabezas	Desocupado				

Fácil administración de números de extensión, usuarios, funciones especiales, el cliente puede realizar todas las modificaciones que requiera sin intermediación de Avtec, durante las instalaciones se capacita al personal técnico administrativo.

### Administrar Extensiones

[Dispositivos SIP](#) | [Dispositivos Analógicos](#) | [Accesos Directos](#) | [Especiales](#) | [Protección](#)

Identificador	Extensión	Usuario	Status	Acción
<u>SoftTeddy</u>	20	Teddy Arce	Activa	
<u>BABA3</u>	21	Ventas	Activa	
<u>CED2B</u>	22	Eduardo Vargas	Activa	
<u>E1DCC</u>	23	Teddy Arce	Activa	
<u>FC6CF</u>	24	Pamela Vargas	Desvío a Ext.	
<u>A81D4</u>	27	Soporte	Desvío a Buzón	
<u>DF840</u>	28	Administrador	Desvío a Usuario	
<u>93DC1</u>	29	Operaciones	Timbrar a Grupo (rotar)	
<u>64D79</u>	30	Contabilidad	Timbrar a Grupo (todos)	
<u>F79FA</u>	32	Operaciones	Timbrar por Ruta	
<u>F79FA2</u>	36	FAX	Ejecutar Función	
<u>eduardo1</u>	50	Eduardo Vargas	Ir a menú	
<u>388D7</u>	100	Soporte	Inactiva	
<u>GXV3140</u>	111	Administrador	Desviar núm. Externo	
<u>GXV3175</u>	222	Administrador	Activa	
<u>prueba</u>	3232	Operaciones	Activa	

1. Creación de usuarios.
2. Fácil documentación de características, funcionales como la opción de marcar al celular sin que el llamante conozca el número.
3. Envío de mensajes de voz al correo electrónico.
4. Configuración de usuario Web para administrar las funciones de la central
5. Identificación de contraseña para registro de agentes y marcación por PIN
6. Registro y límite de llamadas.

### Administrar Usuarios

[Usuarios](#) | [Grupos de Jalado](#) | [Administrar Grupos](#)

Escoja el usuario Eduardo Vargas Añadir Nuevo

ID: 17

Nombre Completo	<input type="text" value="Eduardo Vargas"/>
Tipo de usuario	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Normal</span>
Buzón de voz	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Eduardo Vargas</span>
Correo Electrónico	<input type="text" value="evargas@avtecsa.com"/>
Teléfono Externo (celular)	<input type="text" value="88323303"/>
Música en espera	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Normal</span>
Límite en duración de llamadas	entrantes: <input type="text" value="0"/> minutos <input checked="" type="radio"/> Sólo avisar salientes: <input type="text" value="0"/> minutos <input type="radio"/> Cortar llamada (sólo salientes)
Acceso a este sistema administrativo	Nombre de Usuario: <input type="text"/> Contraseña: <input type="text"/>
Contraseña de Identificación	<input type="text"/> Se usa para registrar agentes o proteger la extensión. Sólo números. Máximo 4 números.

### Permisos para Llamadas

- Llamadas Nacionales a números comunes
- Llamadas Nacionales a celulares
- Llamadas Nacionales a números 900
- Llamadas Internacionales por el ICE
- Llamadas internacionales por internet

### Permisos para Administración

- Administrar Contactos
- Estaciones
- Menú Interactivo
- Administrar Sip
- Funciones Especiales
- Rutas de salida
- Automarcar
- Grabar Llamadas
- Salas de Conferencia
- Casilleros de Voz
- Horarios
- Servidor
- Enviar Faxes
- Líneas ICE
- Usuarios

### Permisos para Reportes

- Acciones Monitoreo
- Colgar llamadas
- Monitor de Estados
- Actividades x Agente
- Enviar Reportes x Correo
- Reporte de Resultados
- Agentes Activos
- Horas Pico
- Reportes Diarios
- Alertas
- Llamadas en Proceso
- Reportes Mensuales
- Buscar Llamadas
- Llamadas Grabadas
- Sólo grupo al que pertenece

Grupo al que pertenece:

Grupo 1

Seleccionar Grupos

Puede tomar llamadas con \*8 de estos grupos

Contabilidad, Gerencia, Grupo 1, Operacion, Recepcion\_2, Soporte, Ventas

Seleccionar Grupos

Notas

## Administrar Usuarios

[Usuarios](#) | [Grupos de Jalado](#) | [Administrar Grupos](#)

Indique para cada usuario si puede jalar llamadas de cada uno de los grupos. Las casillas marcadas con color indican los grupos a los cuales pertenece el usuario.

Usuario	Contabilidad	Gerencia	Grupo 1	Operacion	Recepcion_2	Soporte	Ventas
<a href="#">Administrador Ext: #111, #222, #28</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Alejandro Araya</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">Carlos Arce</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Administrar Usuarios

[Usuarios](#) | [Grupos de Jalado](#) | [Administrar Grupos](#)

Nombre del grupo

Contabilidad

[Eliminar Grupo](#)

Gerencia

[Eliminar Grupo](#)

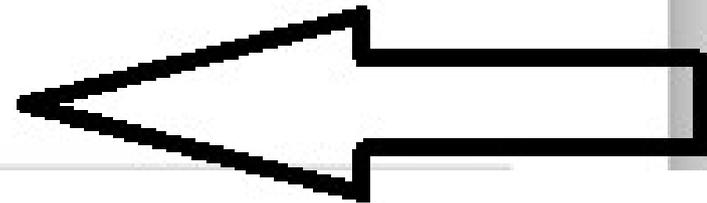
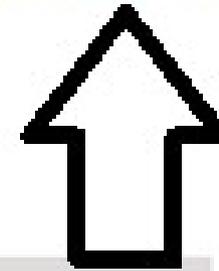
Gran desarrollo en seguridad, software de detección de ataques por “fuerza mayor” que bloquea la dirección IP del atacante  
Información fácil y gráfica del estado de los peers en la red y remotos.

## Administrar Dispositivos SIP

La detección de ataques SIP está activada

[Lista](#) | [Añadir / Editar](#) | [Generar Sips](#) | [AutoConf](#)

Sip ID	Clave	Detalles
<a href="#">388D7</a>	x388D7x	Extensión: 100 Soporte Tipo de dispositivo: Grandstream BT200 1.2.5.3 MAC: 000B822388D7 Autoconf: GXP
<a href="#">64D79</a>	x64D79x	Extensión: 30 Contabilidad Tipo de dispositivo: Grandstream GXP2010 1.2.5.3 Responde en: 10.50.1.26 MAC: 000B82264D79 Autoconf: GXP



Desarrollo de seguridad contra errores humanos que hagan vulnerable la central a ataques.

**Datos Actualizados**

---

**NO SE ACTIVÓ EL ACCESO DESDE INTERNET PORQUE LA CLAVE NO PUEDE SER IGUAL AL USUARIO.**

---

Usuario SIP

Contraseña SIP

Acceso desde Internet  Activar el acceso desde Internet podría permitir que personas no autorizadas entren a la central y hagan llamadas.  
Si se selecciona desactivar el permiso para llamadas internacionales (ICE) a usuarios desconectados desde Internet.  
Si tiene dudas contacte a soporte técnico.

Notas

**SIPS NUMÉRICOS SOLAMENTE SE PERMITEN DE 5 DÍGITOS EN ADELANTE**

Usuario SIP

Contraseña SIP

Homologación y Autoconfiguración de teléfonos de alta calidad, que asegura una correcta configuración con nuestra central y permite la utilización de varias marcas y modelos de fabricantes ampliamente reconocidos

Normalmente no es necesario modificar los siguientes campos, se dejan en blanco.

Autoconfigurar

MAC (completo o últimos 5 caracteres)

Dirección IP o Host (en blanco para dinámica)

Puerto SIP

Caller ID Saliente

Comandos Extra

Transferencias con tecla #

Soporte para video

Es troncal

Guardar

A

-----
Grandstream BT-200, GXP280 285 2000 2010 2020
Grandstream GXP2100
Grandstream GXP2110
Grandstream GXP2120
Grandstream GXP1450
Grandstream GXV300X
Grandstream GXW410X
Grandstream GXW4004
Grandstream GXW4008
Grandstream GXW4024
Grandstream BT-101, BT-102, HT-286
Polycom 300 301 320 330 430 500 501 550 600 601 650 4000
Cisco/Linksys SPA-941, 921
Cisco/Linksys SPA-942, 922
Cisco/Linksys SPA2102
Cisco/Linksys SPA2002
Cisco SPA303
Cisco/Linksys PAP2T
Cisco/Linksys PAP2 v1.0
Cisco/Linksys PAP2 V2.0
Eliminar archivo de configuración

Eliminar

1. Fácil Administración y control de los módulos analógicos y líneas analógicas en la central.
2. Capacidad con un click de administrar la terminación de las llamadas, a contestadora electrónica, extensiones o funciones especiales

## Administrar Líneas Analógicas

[Resumen](#) | [Líneas](#) | [Rutas de Salida](#) | [GXW 410X](#)

### Líneas Analógicas

<u>Número</u>	<u>Puerto</u>	<u>Grupo</u>	<u>Activa</u>	Contexto de entrada	
<u>22633251</u>	1	1	Sí	Menú Principal	Modulo FXO remplazado recientemente: 22633251
<u>22374984</u>	2	1	Sí	Menú Principal	22374984
<u>22633278</u>	3	1	Sí	Menú Principal	22633278
<u>22613952</u>	4	1	Sí	Menú Principal	22613952
<u>22633259</u>	5	1	Sí	Menú Principal	22633259

No hay rutas de salida definidas

Contestadora electrónica, fácil de administrar, con gran capacidad de configuración y funciones especiales, con grabaciones fáciles de crear y modificar desde un teléfono, con solo llamar a un número.

## Menú de Voz Interactivo

Escoja el Menú

Para probar este menú marque 91100. La clave para grabar los mensajes es 2341 seguido de la tecla #.

Nombre del Menú   
Prefijo en pantalla   
Elección del Idioma   
Aplicación de fondo   
Atención de llamadas no contestadas

Descripción

Días Hábiles

Marque 91102 para guardar el menú  
Existe la grabación

Acciones

Si marca	Entonces		Si no contesta
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Llamar a extensión"/>	<input type="text" value="29"/>	<input type="text" value="Ir a Menú Menú Principal"/>
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Ir a Menú"/>		<input type="text" value="Soporte"/>
<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="Llamar a extensión"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value="Desviar a Extensión 29"/>
<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="Timbrar Varias Extensiones"/>	<input type="text" value="29,23,21"/>	<input type="text" value="Desviar a Extensión 24"/>

1. Cambio con un click de horarios.
2. Modificación para eventos especiales rápida.
3. Modificación de opciones y valores sin necesidad de intermediación por usuarios avanzados.

# Contamos con 3 opciones pre configuradas para el manejo de llamadas no atendidas o no contestadas por las extensiones.

Atención de llamadas no contestadas

Descripción

AFC2 - Sistema contestador avanzado

Casillero de Voz - Sistema tradicional

AFC2 - Sistema contestador avanzado

AFC3 - Desviar al número externo del usuario

1. Casillero de Voz – Sistema Tradicional , desvía la llamada al casillero de voz, la grabación se envía al correo electrónico o se almacena en la central.
2. AFC2, le indica al cliente que tiene varias opciones , como 0 para la Recepcionista, 1 para llamar al celular, 2 para dejar un mensaje.
3. AFC3, llama al número que se configura en el perfil de usuario como número externo, ya sea un celular o una extensión de un asistente o compañero.

1. Administración de horarios y priorización para funciones avanzadas.
2. Programación de días feriados y grabaciones con meses de antelación.
3. Fácil cambio y modificación sin intervención de personal técnico.

### Administrar los Horarios

---

Escoja el horario Días Hábiles ▾

Nombre del Horario

Rango de Horas  Todo el día  
07 ▾ : 30 ▾ - 18 ▾ : 00 ▾

Días de la Semana  Toda la semana  
Lunes ▾ - Viernes ▾

Digite las fechas (dd/mm)   
Ej: 25/12;31/12;15/8

ó

Días del Mes  Todos los días del Mes

Mes  Todos los meses

Prioridad  En el caso de que los horarios se traslapen, un número más bajo da prioridad más alta

Notas

Horario de Oficina  Sí  No (Si el horario es de oficina los teléfonos timbran por 60 segundos antes de ir al casillero. De lo contrario timbran por 30 segundos.)

1. Programación y control de Casilleros de Voz.
2. Configuración del comportamiento de envío y almacenamiento de los archivos de voz

### Casilleros de Voz

Casilleros | Acceso Externo

Escoja el casillero

Para revisar los mensajes de este buzón marque la extensión 7933

Nombre del Casillero

Contraseña para revisar mensajes

El que llama debe marcar 1 para dejar mensaje

Solamente guardar en el casillero

Enviar por correo y guardar en el casillero

Enviar por correo y **NO** guardar en el casillero

Enviar a correos electrónicos

-Deje en blanco para usar los correos de los usuarios

-Indique varios separados por comas

Usuarios asociados a este casillero

(Cada usuario solamente puede estar asociado a un único casillero)

<input type="checkbox"/> Administrador	<input type="checkbox"/> Marlon
<input type="checkbox"/> Alejandro Araya	<input type="checkbox"/> Rugama
<input type="checkbox"/> Carlos Arce	<input type="checkbox"/> Operacione
<input type="checkbox"/> Contabilidad	<input type="checkbox"/> Pamela

ID del casillero

1. Creación de salas de reunión.
2. Protección por contraseña.
3. Grabación de las reuniones.
4. Marcación fácil para acceso, con solo marcar una extensión

## Administrar Salones de Conferencias

Cuartos de Conferencia | Acceso Externo

Elija una Sala

Sala 1 ▾

(Extensión #601)

Nombre de la Sala

Sala 1

Contraseña para la Sala

(Opcional)

Máximo de Invitados

0

(0 es sin límite de invitados)

Grabar Conferencia



Guardar

Añadir Nuevo

Deshacer Cambios

Eliminar

1. Restricción de números salientes.
2. Control por usuario.

### Números Prohibidos

General a todos ▾

Ingrese los números que desea prohibir separados por coma.  
También puede definir reglas como 191XXXXXXX significa bloquear todos los números que empiecen con 191 y 7 dígitos más.

Salvar Cambios      Deshacer

### Números Prohibidos

General a todos ▾

Ingrese los números que desea prohibir separados por coma.  
También puede definir reglas como 191XXXXXXX significa bloquear todos los números que empiecen con 191 y 7 dígitos más.

Salvar Cambios      Deshacer

- General a todos
- Administrador
- Alejandro Araya
- Carlos Arce
- Contabilidad
- Eduardo Vargas
- FAX

1. Gran cantidad de opciones de control.
2. Los administradores, conocen el estado de su central con un click.
3. Funciones de soporte remoto encriptado, protegido por IP y contraseña.
4. Pruebas básicas de red y detección de dirección pública

## Servicios de Administración

### Bitácoras (logs)

Bitácora general del sistema (/var/log/messages): [Ver](#)  
Bitácora general del sistema #2 (dmesg): [Ver](#)  
Bitácora de módulos Zaptel (dmesg|grep Mod): [Ver](#)  
Bitácora general del Asterisk (/var/log/asterisk/messages): [Ver](#)  
Bitácora "completa" del Asterisk (/var/log/asterisk/full): [Ver](#) | [Desactivar](#)  
Bitácora "filtrada" del Asterisk (/var/log/asterisk/full): [Ver](#)  
Reporte de desconexiones: [Ver](#)  
Resumen de memoria y procesos corriendo actualmente (top): [Ver](#)  
Lista de recursos PCI (lspci): [Ver](#)  
IPs bloqueadas por blacklist del firewall: [Ver](#)  
Reporte de errores de PRI/E1: [Ver](#)  
Status de tarjetas Zaptel (ztcfg): [Ver](#)  
Bitácora de accesos del Apache (/var/log/httpd/access\_log): [Ver](#)  
Bitácora de errores del Apache (/var/log/httpd/error\_log): [Ver](#)  
Bitácora de TFTP: [Ver](#)

### Herramientas de diagnóstico

### Bajar Firmware

De Grandstream:    
 Volver a bajar los archivos aunque ya existan

### Reiniciar el Servidor

Para apagar y volver a encender la computadora [haga click aquí.](#)

Para apagar y **dejar apagada** la computadora [haga click aquí.](#)

### Comandos Asterisk

[Correr el programa que elimina los ecos \(fxotune\)](#) en la línea:

[Recargar el Dial Plan](#) (extensions reload)

[Recargar la Configuración SIP](#) (sip reload)

[Recargar todas las configuraciones](#) (reload)

[Reestablecer conexión para soporte técnico](#) (doportfw)

1. Fácil administración y control del estado de la central
2. Fácil acceso a reportes vía WEB

**Status de Asterisk**

Escoja la acción

Refrescar automáticamente

- show agents - Muestra un listado de los agentes del sistema
- show channels - Muestra información sobre los canales actuales
- show channels concise - Muestra información de los canales de forma breve
- show channels verbose - Muestra información de canales en forma extensa
- show hints - Muestra los estados de las extensiones
- show queues - Muestra información sobre las colas y sus agentes
- sip show channels - Muestra los canales SIP activos
- sip show domains - Muestra los dominios, ip y host del server
- sip show peers - Muestra los pares SIP definidos
- sip show registry - Muestra el estado de registros SIP
- sip show users - Muestra los usuarios SIP definidos
- zap show channels - Muestra los canales zapata activos
- zap show status - Muestra el estado de todas las tarjetas Zaptel

Escoja la acción

Refrescar automáticamente

sip show peers - Muestra los pares SIP definidos

Name/username	Host	Dyn	Nat	ACL	Port	Status
voip-outbound-PBX/4860276	64.34.180.18		N		5060	OK (101 ms)
pbxvirtual	201.192.153.147		N		5060	UNREACHABLE
x333x	(Unspecified)	D		A	0	UNREACHABLE
prueba2/prueba2	(Unspecified)	D		A	0	UNREACHABLE
E1DCC/E1DCC	10.50.1.42	D		A	5060	OK (29 ms)

# Reportes al correo de los administradores con la gestión telefónica automático

De:  root <root@avtec.mapsecure.net>  
Para:  evargas@avtecsa.com  
CC:  
Asunto: Reportes diarios de ayer 2012-01-30

A continuación se adjuntan los reportes para el día de ayer.

[Llamadas internas](#)  
[Llamadas a Celulares](#)  
[Llamadas Entrantes](#)  
[Llamadas Perdidas](#)  
[Todas las salientes ICE](#)  
[Horas Pico > Entrantes](#)  
[Horas Pico > Salientes ICE](#)

Para cambiar la dirección de correo donde llega este reporte o para dejar de recibirlo ingrese a la pantalla de Usuarios del sistema administrativo de la central telefónica.

## Llamadas a Celulares [Subir a Inicio](#)

### Llamadas a celulares del día 30 de Enero del 2012

Hora	Usuario	Número Llamado	Duración
08:16:58	Operaciones	7041-9289	00:01:07
08:19:14	Operaciones	8784-3122	00:00:12
08:19:34	Operaciones	8888-7868	00:00:11
08:46:25	Operaciones	8888-7868	00:00:50
09:07:04	Operaciones	8921-8594	00:01:31

# FUNCIONES ESPECIALES

## NODO DE GRABACIÓN

**Objetivo:** Lograr la grabación en centrales analógicas para llamadas SALIENTES Y ENTRANTES DEL PSTN (Red telefónica Nacional) a través del enlace digital RDSI PRI E1.

### Posibles escenarios:

Cliente cuenta con un enlace digital que termina en una central analógica, esta no tiene funcionalidad de grabación de llamadas.

Cliente cuenta con una central IP y el costo de implementación en licencias de grabación y disco es muy elevado.

Cliente desea tener redundancia en procesos de grabación.

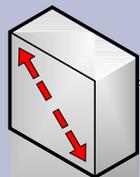
### Valor agregado:

El cliente puede realizar “tarificación” de llamadas y registro de utilización de la central telefónica.

Reportes en tiempo real e histórico de la gestión telefónica.

El cliente puede utilizar la central PBX-Vtec entregada para agregar funcionalidad IP de valor, extensiones móviles e interconectar oficinas remotas.

ENRUTADOR ICE RDSI



E1

PBX-VTEC

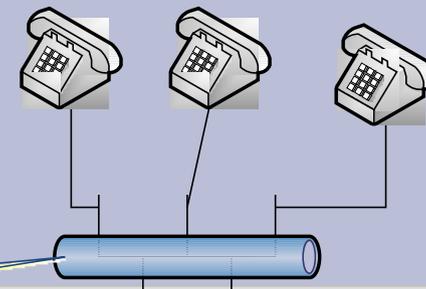


E1



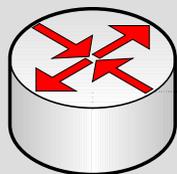
CENTRAL TELEFÓNICA ACTUAL

ENLACE ANALÓGICO O BACK BONE TELEFÓNICO



INFRAESTRUCTURA ANALÓGICA ACTUAL, SE MANTIENE INTACTA

ENRUTADOR CON SALIDA A INTERNET



INFRAESTRUCTURA ACTUAL



- Cliente realiza la llamada desde su teléfono analógico actual.
- El sistema transmite el CID del teléfono llamante y la Central PBX-Vtec lo reconoce y lo tiene para grabación.
- Genera un reporte de la utilización y el archivo de llamada grabada.

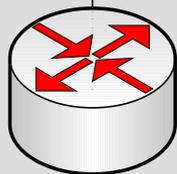
CLIENTES MÓVILES EN PORTÁTIL O SMARTPHONES



NUBE DE INTERNET



ENRUTADOR EN OFICINAS REMOTAS



PBX-VTEC



VALOR AGREGADO, HABILITAR UNA OFICINA REMOTA

## Módulo de Gestión #1 y #2

*Algunos clientes requieren amarrar las llamadas, entrantes, salientes o internas a variables numéricas o descriptivas, que les permita, generar reportes y escuchar llamadas que tienen uno a varias características especiales administrativas :*

Resultado de las Llamadas						
Llamadas Salientes						
	Hora	Número llamado	Duración	valor 1	valor 2	valor 3
<input type="button" value="Editar"/>	20/Jul 12:05	8618	00:01:58			
<input type="button" value="Editar"/>	19/Jul 16:54	8304	00:00:48			
<input type="button" value="Editar"/>	19/Jul 16:21	725023	00:01:10			
<input type="button" value="Editar"/>	19/Jul 14:42	2758 6	00:01:40			

	Hora	Número llamado	Duración	valor 1	valor 2	valor 3		
<input type="button" value="Editar"/>	20/Jul 12:05	89671587	00:01:58	<input type="text" value="Prueba"/>	<input type="text" value="\$2345"/>	<input type="text" value="Compro"/>	<input type="button" value="OK"/>	<input type="button" value="X"/>

1. Los campos se crean y toman los valores que el cliente solicite.
2. El administrador puede hacer un filtro por los campos ingresados.
3. Las grabaciones se amarran a la búsqueda.
4. Los agentes pueden al inicio o al final de la llamada ingresar los datos.

## Envío de SMS

Permite la creación de campañas de envío de mensajes de texto a celulares de la red nacional. Envía uno o más mensajes a los celulares de los clientes que pertenezcan a las campañas.

Lista de Campañas							
CAMPAÑAS ACTIVAS							
Descripción	# de Contact.	Envíos del día exitosos	% prioridad	% de contactos			
				completados	fallados	pendientes	
resrsersr	6	0	100	0	0	100 	

CAMPAÑAS INACTIVAS						
Descripción	# de Contact.	Envíos del día exitosos	completados	fallados	pendientes	
prueba alonso	2	2	100	0	0	
Creada por Jon	1	0	100	0	0	

AÑADIR NUEVA CAMPAÑA	
Nombre	<input type="text" value="Indicar un nombre referencia"/>
Horario activo	<input type="checkbox"/> Cualquier otro Horario <input type="checkbox"/> Días Hábiles
Horario Inactivo	<input type="checkbox"/> Cualquier otro Horario <input type="checkbox"/> Días Hábiles
Mensaje	<input type="text" value="ESTE ES EL MENSAJE QUE LE LLEGARÁ AL CLIENTE"/>
Prioridad	3 ▼
Status	Inactiva ▼
Autopausar	<input type="checkbox"/> (la campaña se pone en estatus "Pausada" al final del día)
<input type="button" value="Guardar Cambios"/> <input type="button" value="Reset"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

1. Permite importar una lista haciendo cut y paste.
2. Permite conocer el estado del proceso de envío.
3. Permite asignarle a las campañas horarios de envío y cantidad de reintentos
4. Permite la creación de uno o varias campañas con uno o varios grupos de usuarios

## Campañas Grabadas

Habilita la funcionalidad de realizar una llamada y que el cliente escuche una grabación con un mensaje pregrabado.

### AÑADIR NUEVA CAMPAÑA

Nombre

Horario activo  Cualquier otro Horario  Días Hábiles

Horario Inactivo  Cualquier otro Horario  Días Hábiles

Llamadas concurrentes

Prioridad

Status

Autopausar  (la campaña se pone en estatus "Pausada" al final del día)

Usuario

Grabación   Aquí se escoje la grabación que escuchará el cliente

### Administración de Grabaciones

Extensión para escuchar las grabaciones:

**Nombre del archivo**

No existen grabaciones

1. Permite la creación de una o más campañas con diferente mensaje grabado.
2. Permite agregar grabaciones de forma gráfica y sencilla.
3. Genera estadísticas de funcionamiento, avance y estado de la campaña.
4. Permite reutilizar un mensaje o una lista de contactos de forma indefinida

Software de Faxes Avanzado, permite administrar los faxes salientes y entrantes sin utilizar hardware de terceros y registrando la gestión completa de faxes de su Em

## Sistema de Faxes

[Enviar Fax](#) | [Ver Faxes Enviados](#) | [Ver Faxes Recibidos](#) | [Status](#) | [Reiniciar el Servicio de Faxes](#)

### Enviar un Fax

Adjuntar archivo PDF, JPG, TIFF:

Número de fax:

Browse...

Enviar un texto por fax:

Enviar Fax