

¿Cómo configurar una centralita?

escrito por Andy Garcia | 17/07/2017



Una centralita virtual se puede configurar de muchas formas, a continuación un posible caso de uso concreto y los pasos a seguir...

LAS ESPECIFICACIONES:

Las llamadas recibidas en el número que tiene instalada la centralita, se comportarán de 2 posibles formas, según la hora de la llamada:

1. Cuando la llamada se reciba fuera del horario comercial, se reproducirá una locución invitando a llamar dentro del «horario de recepción de llamadas», a continuación se cuelga la llamada.
2. Cuando la llamada se reciba dentro del horario comercial, se reproducirá una locución informando de los diferentes departamentos con los que puede

hablar, invitando a pulsar 1, 2, 3... para conectar directamente.

Si el llamante pulsa un nº correcto la llamada es desviada al nº o extensión del departamento correspondiente, en caso contrario se vuelve a reproducir la misma locución en bucle.

Pasos para configurar centralita virtual:

EN PRIMER LUGAR LOS PRELIMINARES:

1. Entrar en <https://andy21.netelip.com/>
2. Contratar un número telefónico.
3. Contratar una extensión de vPBX.
4. Asignar al número contratado en el paso 2 la extensión de vPBX del paso 3.

NOTA: no es obligatorio que lo contrates con Netelip, hay muchas otras empresas, pero Netelip funciona bien y sólo cobra 2€/mes por el número y 1€/mes por la centralita, así que por 3€/mes lo tienes.

DESPUES EL ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN:

1. Entrar en la configuración de vPBX.
2. Pulsar la opción de «Asistente virtual».
3. Pulsar el botón «Restaurar centralita».
4. Indicar el «nombre comercial de tu empresa», el «horario de atención telefónica» y pulsar «Siguiente».
5. Indicar los niveles de atención telefónica o departamentos, así como el nombre de cada departamento.

6. Indicar el número de teléfono que se redirigirá a la vPBX y pulsar el botón «Guardar».

PARA TERMINAR LOS ÚLTIMOS RETOQUES:

1. Pulsar en «Cola de llamadas» para indicar el número de desvío de los diferentes departamentos.
2. Para cada departamento, pulsar «Editar», añadir nº de teléfono (al final) y dejar en «miembros para la cola» el apropiado en cada caso.
3. Pulsar en «Sonidos» y el botón «Añadir música en espera» para no dejar la opción por defecto.
4. Pulsar el botón «Añadir locución» para añadir las locuciones personales, por ej. «bienvenida con horario» y «bienvenida con opciones».
5. Pulsar en «IVR» y el botón «Añadir IVR», indicar nombre y marcar «Filtro horario».
6. A continuación, si la llamada está dentro del «filtro horario» enrutar hacia IVR «Bienvenido»
7. Por el contrario, si la llamada NO está dentro del «filtro horario» enrutar hacia «Locuciones» indicando tu «locución con horario».
8. Para que repita la locución con opciones en caso de que el usuario no pulse nada, Editar IVR «Bienvenido», «añadir opción cuando tiempo de espera agotado» y enviar a IVR «Horario».
9. Para cambiar las locuciones de robot por las locuciones personales que se añadieron en un paso anterior, editar otra vez IVR «Bienvenido» y cambiar el «Mensaje de bienvenida».
10. Y por último, pulsar en «Numeración de vPBX» y el botón «Editar» para cambiar el destino por «IVR Horario» en lugar de «IVR Bienvenido».

Y eso es todo, hay muchas, muchísimas más cosas que se pueden hacer con este servicio de centralita virtual, pero

en mi caso me ha sido suficiente con la configuración descrita en este post, que ha sido realizada tras una sesión de ensayo y error, quizá se podría haber configurado de otra forma pero así funciona y es fácil de mantener.

EXTRA: Si quieres distorsionar un poco tu voz en las locuciones personalizadas puedes usar esta app online:
http://slohtoss.com/projects/flash_tone-tuner/