

CENTRAL VIRTUAL IPLAN

TELÉFONOS Y ADAPTADORES

PANEL DE OPERADORA CISCO SPA 500S / LINKSYS SPA 932



ÍNDICE

1. Introducción	Pág. 03
2. Configuración en Central Virtual	Pág. 03
2.1 Ingresando a Central Virtual.....	Pág. 03
2.2 Ingresando a la Configuración por Interno.....	Pág. 04
2.3 Configurando la Luz de Indicación de Ocupado.....	Pág. 05
3. Configuración en la Web del Teléfono	Pág. 07
3.1 Ingresando a la Web del Teléfono.....	Pág. 07
3.2 Attendant Console.....	Pág. 07
3.3 Attendant Console Status.....	Pág. 08

1. INTRODUCCIÓN

El presente instructivo tiene como objetivo guiarte para que puedas configurar e implementar los complementos de **Panel de Operadora Cisco SPA 500S** y **Linksys SPA 932**, bajo modalidad venta o adquiridos a terceros. Ambos paneles se conectan y configuran de la misma manera.

Para garantizar que estos paneles queden bien configurados y no surjan inconvenientes luego de la implementación, se deberá configurar el **Teléfono IP** conectado al **Panel de Operadora** siguiendo los instructivos disponibles en el **Centro de Ayuda IPLAN** en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>

2. CONFIGURACIÓN EN CENTRAL VIRTUAL

Para poder configurar los **Paneles de Operadora**, es necesario que ingreses a la plataforma web de **Central Virtual IPLAN**, la cual te permite autogestionar todas las funcionalidades. Esta requiere el usuario y clave de **Administrador** brindado en el mail de activación del servicio.

En caso de no contar con el usuario y clave de **Administrador**, deberás realizar un procedimiento de recuperación siguiendo los pasos del instructivo titulado **Password Recovery de Administrador vía Portal IPLAN**, publicado en el **Centro de Ayuda IPLAN** en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>

Por otra parte, es necesario configurar algunos parámetros en la configuración Web del teléfono IP del cual depende el **Panel de Operadora**. Para la configuración del **Teléfono IP**, deberás acceder vía Web al mismo, ingresando a la dirección IP del teléfono en el navegador.

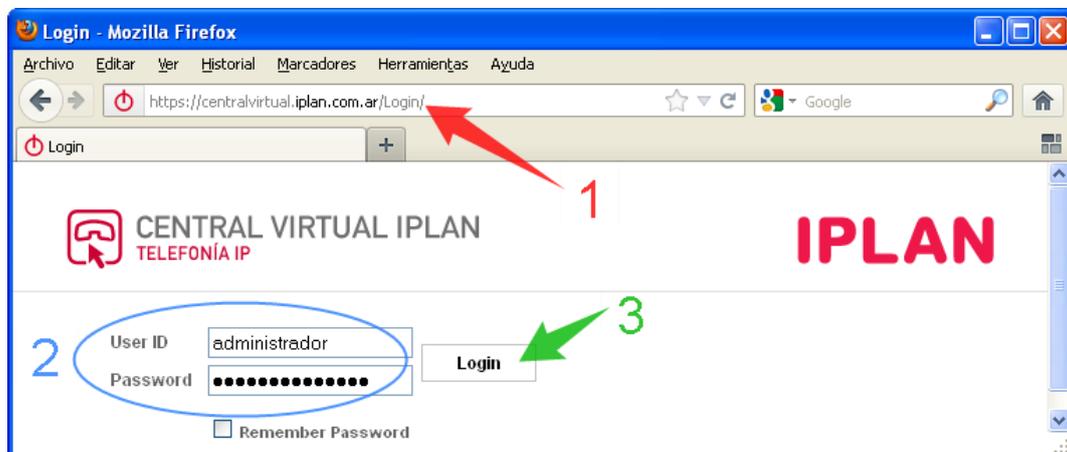
A lo largo del instructivo describiremos en detalle cómo poder llevar a cabo tanto la configuración en la plataforma de **Central Virtual IPLAN** como la configuración Web.

A efectos de este instructivo, tomamos como referencia el **Teléfono IP Cisco SPA504G**, aunque la configuración es la misma o similar en otros equipos que soporten **Panel de Operadora**.

Tené en cuenta que para que esta configuración pueda funcionar, deberás realizar el conexionado correcto de los equipos siguiendo los pasos del instructivo **7.x.1 – Conexión** publicado en el **Centro de Ayuda de IPLAN** en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>

2.1 INGRESANDO A CENTRAL VIRTUAL

Para entrar a la plataforma de **Central Virtual IPLAN**, abrí un navegador e ingresá a la página web <http://centralvirtual.iplan.com.ar>. Una vez dentro, autentícate con el usuario y contraseña de **Administrador** siguiendo los pasos detallados en la imagen a continuación:



2.2 INGRESANDO A LA CONFIGURACIÓN POR INTERNO

El **Panel de Operadora** se debe ser configurado sobre un interno funcionando en el **Teléfono IP** conectado al panel. Para esto, seguí los pasos a continuación:

- Hacé un click en la solapa **Perfil** y luego en la sección **Usuarios**.

OPCIONES :

- Perfil
- Recursos
- Servicios
- Plan de Llamadas
- Utilitarios

Perfil

Basico	Avanzado
<p>Usuarios </p> <p>Agregar, modificar, o eliminar usuarios.</p> <p><u>Perfil</u> Ver o modificar tu informacion de profile de grupo.</p> <p><u>Cambiar Contraseña</u> Cambia tu contraseña.</p> <p><u>Administradores</u> Agregar, modificar, o eliminar administradores de grupo y administradores de departamento.</p> <p><u>Departamentos</u> Agregar, modificar, o eliminar departamentos en tu grupo.</p> <p><u>Calendario de Feriados</u> Agregar, modificar, o eliminar calendario de feriados para el grupo.</p> <p><u>Cronograma</u> Agregar, modificar, o eliminar cronogramas para el Grupo.</p>	<p><u>Políticas de Procesamiento de Llamadas</u> Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de Grupo</p> <p><u>Códigos de autorización de Restricciones de Comunicación</u> Configurar Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación a nivel de Grupo.</p> <p><u>Políticas de Plan de Discado</u> Configurar Políticas de Plan de Discado a nivel de Grupo</p>

- Una vez dentro, hacé un click en el botón **Buscar**, para mostrar la lista completa de los **Internos** del grupo.
- Luego, realizá un click en **Editar** del Interno al cual vas a configurar.

Usuarios

Agregar un nuevo usuario o administrar usuarios existentes en su departamento o grupo.

Aceptar

Ingresar criterio de búsqueda

Apellido Comienza con

Apellido	Primer Nombre	Departamento	Número de Teléfono	Direcciones de correo electrónico	En Grupo Troncal	Editar
201	Interno		+54-1150210001			
202	Interno		+54-1150210002			Editar
203	Interno		+54-1150210003			Editar
204	Interno		+54-1150210004			Editar
205	Interno		+54-1150210005			Editar

[Pagina 1 de 1]

Aceptar

Así se verá la **Configuración por interno**, para la línea que especificaste:

CENTRAL VIRTUAL IPLAN
TELEFONÍA IP

Grupo > Usuarios : 1150210001

OPCIONES :

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Planes de Llamadas
- Aplicaciones Cliente
- Mensajería
- Comandos de Servicio
- Utilitarios

Perfil

Basico	Avanzado
<p><u>Perfil</u> Ver y configurar informacion de perfil como el nombre, departamento y direccion.</p> <p><u>Direcciones</u> Direcciones permite ver y mantener tus números telefónicos y otras identidades utilizadas para realizar y recibir llamadas.</p> <p><u>Contraseñas</u> Establecer contraseñas de acceso web y portal de voz.</p> <p><u>Calendario de Feriados</u> Agregar, modificar, o eliminar calendario de feriados</p> <p><u>Cronograma</u> Agregar, modificar, o eliminar cronogramas</p>	<p><u>Asignar Servicios</u> Asignar or desasignar servicios y paquetes de servicios.</p> <p><u>Políticas de Aplicación de Llamadas</u> Seleccionar Aplicaciones de Control de Llamadas habilitadas para un usuario.</p> <p><u>Políticas de Llamadas</u> Configurar Políticas de Llamadas de usuario</p> <p><u>Políticas de Procesamiento de Llamadas</u> Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de usuario.</p> <p><u>Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación</u> Configurar códigos de autorización de Restricciones de Comunicación para un usuario.</p>

2.3 CONFIGURANDO LA LUZ DE INDICACIÓN DE OCUPADO

Tras haber realizado los pasos anteriores, dirígete a la sección **Aplicaciones Cliente** dentro de la configuración por Interno de la línea del **Teléfono IP** donde está conectado el **Panel de Operadora**.

Una vez dentro, ingresá en la sección **Luz de Indicación de Ocupado**. Esta sección no será visible desde cualquier Interno, sino que solamente será visible en Internos que la tengan contratada.

El interno que está asociado al **Teléfono IP** que cuenta con el **Panel de Operadora** conectado, debe contar con esta licencia en la plataforma de **Central Virtual**.

OPCIONES :

- Perfil
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Control de Llamadas
- Planes de Llamadas
- ▶ **Aplicaciones Cliente**
- Mensajería
- Comandos de Servicio
- Utilitarios

Aplicaciones Cliente

Basico	Avanzado
Luz de Indicación de Ocupado Permite monitorear el estado del teléfono de un usuario utilizando un dispositivo SIP con funciones de Consola de Operadora	Agente de Call Center El Agente de Call Center es un cliente que permite a los usuarios realizar actividades típicas de call center, control de llamadas, reportes básicos y configuraciones del servicio. Además permite visualizar que usuarios son supervisores de call center para el agente.
Gestor de Llamadas CommPilot Provee un cliente web al usuario como alternativa a la utilización de códigos de acceso a función. El cliente provee una interfase gráfica a utilizar para iniciar, manejar y terminar llamadas.	Asistente - Empresa Asistente - Empresa es una barra de herramientas para Microsoft Outlook e Internet Explorer que permite a los usuarios realizar control básico de llamadas y configurar servicios comúnmente utilizados.
Cliente de Control de Llamadas Provee acceso a la cuenta para aplicaciones de control de llamadas de terceros.	
Integración Outlook - Encendido Acceder a información de contactos de tu Outlook desde el Gestor de Llamadas CommPilot.	

En esta sección se configura una lista con los Internos a monitorear desde el **Panel de Operadora**. Por el momento se pueden monitorear máximo 50 internos en simultáneo. Tené en cuenta también que en los **Teléfonos IP** solamente es posible usar una sola lista de internos a monitorear (Lista URI)

Pasos para la configuración

- Definí un nombre para la **Lista URI** que contenga la lista de los Internos a incluir en el **Panel de Operadora**.
NOTA: Te recomendamos utilizar el siguiente formato como nombre: **xxxxxxx_BLF**, donde **xxxxxxx** es tu número de interno sin cero delante y donde **_BLF** es un distintivo.
- Hacé un click en el botón **Buscar** para que se despliegue la lista de internos disponibles.

Luz de Indicación de Ocupado

Campo de Línea Ocupada le permite crear una lista de usuarios para monitorear a través de su Teléfono Consola de Operadora SIP y asignar un SIP URI a la lista.

Aceptar Aplicar Cancelar

Lista URI : sip: **1150210001_BLF** @ hpbx.iplannetworks.net

Ingresar criterio de búsqueda

Apellido Comienza con + Buscar

Usuarios Disponibles Usuarios monitoreados

202, Interno (1150210002)
203, Interno (1150210003)
204, Interno (1150210004)

Agregar >
Eliminar <
Agregar Tod
Eliminar Tod

Subir Bajar

Aceptar Aplicar Cancelar

IPLAN

- Elegí los internos en el recuadro y utilizá los botones **Agregar** o **Agregar todos** para incluirlos en la lista de los **Usuarios Monitoreados**.
- Acomodá la lista según el orden que deben ir los internos en el Panel. Para ello, usá los botones **Subir** y **Bajar** y finalmente realizá un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

Luz de Indicación de Ocupado

Campo de Línea Ocupada le permite crear una lista de usuarios para monitorear a través de su Teléfono Consola de Operadora SIP y asignar un SIP URI a la lista.

Aceptar Aplicar Cancelar

Lista URI : sip : @

Ingresar criterio de búsqueda

Apellido Comienza con

Usuarios Disponibles		Usuarios monitoreados
<input type="text"/>	<input type="button" value="Agregar >"/> <input type="button" value="Eliminar <"/> <input type="button" value="Agregar Tod"/> <input type="button" value="Eliminar Tod"/>	<input type="text" value="202. Interno (1150210002)"/> <input type="text" value="203. Interno (1150210003)"/> <input type="text" value="204. Interno (1150210004)"/> <input type="button" value="Subir"/> <input type="button" value="Bajar"/>

Aceptar Aplicar Cancelar

1 *2* *3*

NOTA: Es fundamental que esta lista esté definida en el orden exacto en que estaría ubicado cada Interno en la botonera del **Panel de Operadora**.

Esto es porque más adelante deberás configurar los Internos en este mismo orden exacto en la **Configuración Web del Teléfono IP** conectado al Panel, ya que en caso contrario no operará correctamente esta funcionalidad.

Con esto hemos finalizado la configuración del **Panel de Operadora** en **Central Virtual IPLAN**. A continuación te mostraremos las configuraciones que deben realizarse en el **Teléfono IP** para que el **Panel de Operadora** pueda funcionar correctamente.

3. CONFIGURACIÓN EN LA WEB DEL TELÉFONO

3.1 INGRESANDO A LA WEB DEL TELÉFONO

Para poder ingresar a la configuración Web del teléfono, es necesario conocer su **Dirección IP**. Para averiguar cuál es la **Dirección IP** del Teléfono, seguí los pasos a continuación:

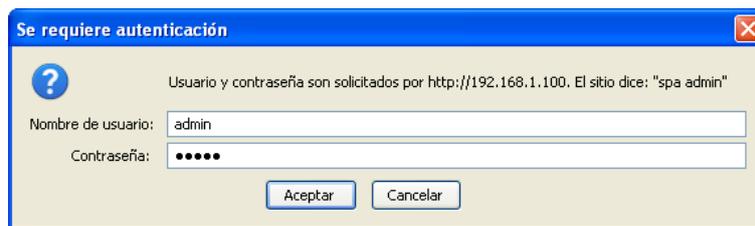
- Presioná el botón de **Menú** del teléfono
- Presioná el número **9**, correspondiente a la opción **Network** (ver el campo **Current IP**)

Para la configuración del **Teléfono IP** deberás acceder vía Web al mismo siguiendo los pasos a continuación:

- Ingresá la **Dirección IP** del Teléfono en el navegador web y presioná la tecla **Enter**. Un ejemplo de esto sería la siguiente dirección: <http://192.168.1.100> si la IP fuera 192.168.1.100.
- Una vez dentro del equipo, hacé un click en el link **Admin Login** en la parte superior derecha de la pantalla. Al hacer eso, aparecerá una ventana donde se te solicitará un **Usuario** y **Contraseña** de **Administrador**.
- Ingresá el **Usuario** y la **Clave** de **Administrador**. Luego, presioná el botón **Aceptar**.

NOTA: Los datos por defecto para el ingreso del equipo son los siguientes:

Usuario: **admin**
Clave: **admin**



- Una vez logueado en el equipo hacé un click en el link **Advanced** para ver todas las opciones disponibles.



3.2 ATTENDANT CONSOLE

Tras haber realizado los pasos anteriores, dirigitse a la sección **Attendant Console** para realizar la configuración del **Panel de Operadora**. Configuraré las siguientes opciones:

- **Subscribe Expires:** 1800
- **Unit 1 Enable:** Yes
- **Unit 2 Enable:** Yes
- **Server Type:** Broadsoft
- En **BLF List URI**, deberás escribir el nombre de la **Lista URI** definida en la sección **Luz de Indicación de Ocupado** dentro de la plataforma web **Central Virtual IPLAN**.
- Dentro del apartado **Unit 1** (asumiendo que hay un solo panel conectado), para cada renglón **Unit 1 Key x** hay que definir una sentencia del siguiente formato:

fnc=blf+sd+cp;nme=**INTERNO**;sub=**NOMBRE-BLF**@hpbx.iplannetworks.net;ext=**TELEFONO**@hpbx.iplannetworks.net

Referencias

- **INTERNO:** Número de interno al cual se va a monitorear.
- **NOMBRE-BLF:** Mismo BLF definido en **BLF List URI**
- **TELEFONO:** Número de teléfono completo del interno a monitorear.

Sentencia de ejemplo:

fnc=blf+sd+cp;nme=201;sub=1150210001_BLF@hpbx.iplannetworks.net;ext=1150210002@hpbx.iplannetworks.net

NOTA: Para que esto funcione, si o si deberás configurar los internos en el orden en que figuran en la lista BLF de la plataforma Web de **Central Virtual IPLAN**

Para finalizar, hacé un click en el botón **Submit All Changes** para guardar los cambios.

3.3 ATTENDANT CONSOLE STATUS

Tras haber realizado los pasos anteriores, dirígete a la sección **Attendant Console Status**. Aquí podrás observar el estado de las unidades y de los Internos monitoreados.

Key	Name	Type	Line	Station	Subscribed
1	Interno 202	BLF, Speed Dial, Call Pickup	202	1150210002@hpbx.iplannetworks.net	Yes
2	Interno 203	BLF, Speed Dial, Call Pickup	203	1150210003@hpbx.iplannetworks.net	Yes
3	Interno 204	BLF, Speed Dial, Call Pickup	204	1150210004@hpbx.iplannetworks.net	Yes

Con esto habremos finalizado la configuración del **Panel de Operadora** en su totalidad.

Para más información sobre **Central Virtual IPLAN**, te recomendamos la lectura de los instructivos publicados en el **Centro de Ayuda de IPLAN** en <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>.

Esperamos que el presente instructivo te haya sido de utilidad.
Centro de Atención Técnica - IPLAN