

# Manual de uso

---

Centralita virtual  
IP4Business

 ip4BUSINESS



## Índice

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Dashboard</b>	<b>4</b>
<b>Informes</b>	<b>7</b>
→ Informe de llamadas	7
→ Informe de colas	9
→ Informe de agentes	12
→ Informe diario de colas	14
<b>Agenda</b>	<b>16</b>
<b>Webphone</b>	<b>19</b>
<b>Audios</b>	<b>22</b>
→ Locuciones	22
→ Música en espera	24
<b>Buzones de Voz</b>	<b>25</b>
<b>Módulo Campañas SMS (opcional)</b>	<b>27</b>
<b>Módulo Call Center (opcional)</b>	<b>35</b>
→ Panel de colas	35
→ Panel de agentes	36
→ Autodialer o marcador predictivo	37
<b>Planificador de Reuniones - Meet4Business (opcional)</b>	<b>41</b>
<b>Módulo Control Horario (opcional)</b>	<b>44</b>
<b>Configuración</b>	<b>50</b>

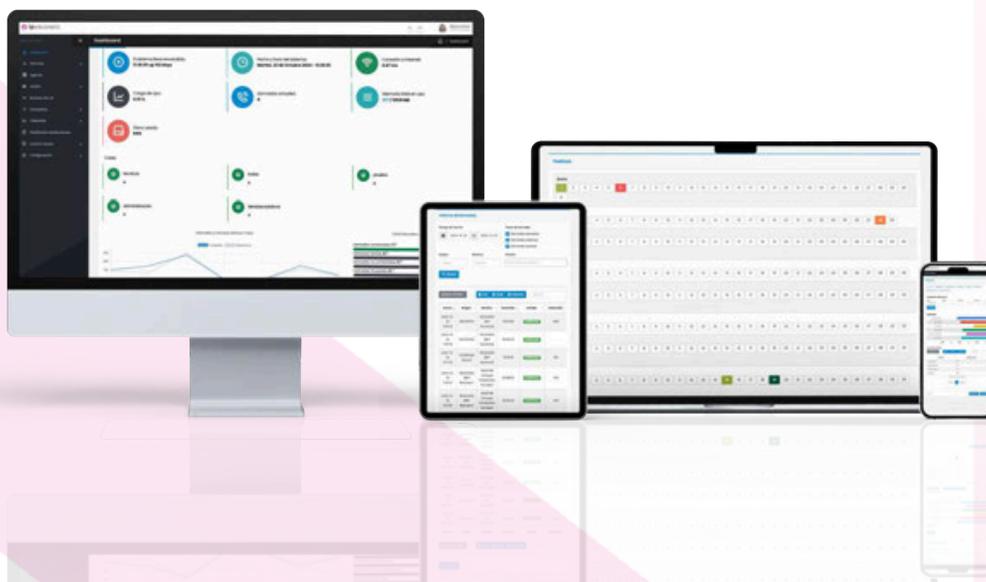
## Introducción

El sistema de comunicaciones **IP4Business** es un desarrollo propio y exclusivo de **BNT Business Telecom** que te ofrece un control completo y exhaustivo de tu sistema de comunicaciones, permitiéndote gestionar y visualizar toda la información de las llamadas, extensiones, agentes y usuarios, a la vez que sirve como framework para distintos módulos que ofrecen nuevas características y mejoras independientes que simplificará y mejorará tu día a día.

Con **IP4Business** podrás utilizar cualquier dispositivo para realizar o recibir llamadas: teléfono fijo, móvil o webphone (teléfono virtual en tu navegador web). Además, tendrás las herramientas necesarias para adoptar el teletrabajo y gestionar toda la comunicación de la empresa (interna y externa).



## ip4BUSINESS



El sistema **IP4Business** es modular y ofrece la posibilidad de personalizarlo para tu empresa mediante módulos adicionales que doten a tus comunicaciones de mejoras únicas.

Este manual está diseñado para facilitar la comprensión del sistema y mejorar la experiencia de uso tanto para **usuarios** como para **administradores**.

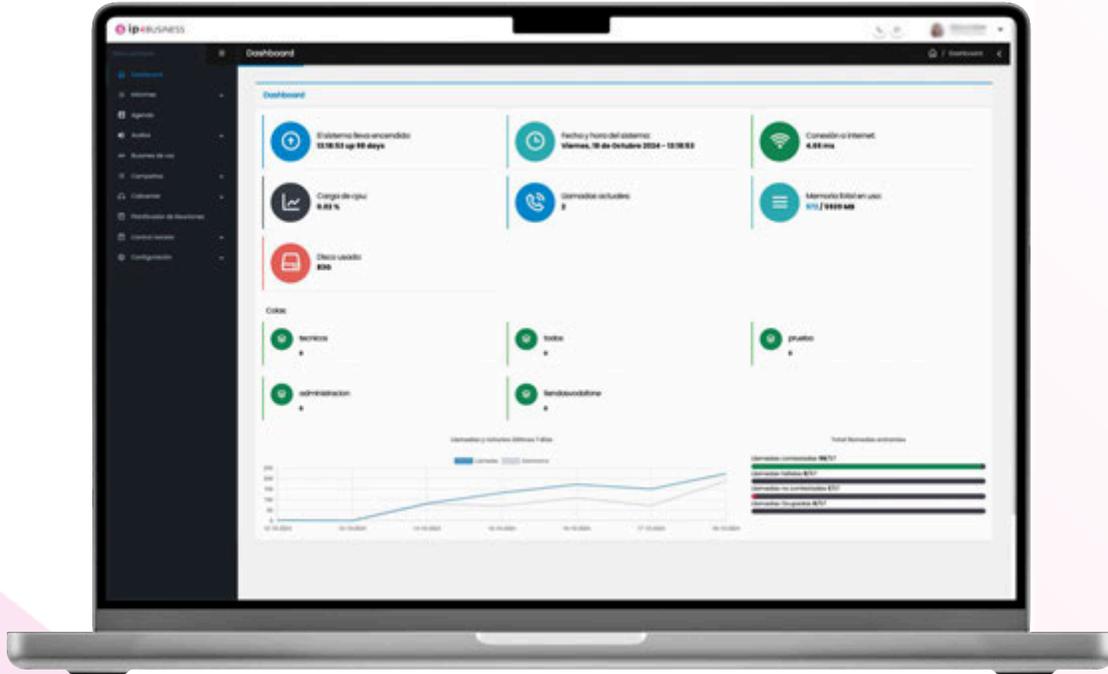
## Dashboard

Para empezar a utilizar **IP4Business**, accede a la interfaz web de la centralita con tu usuario y contraseña.

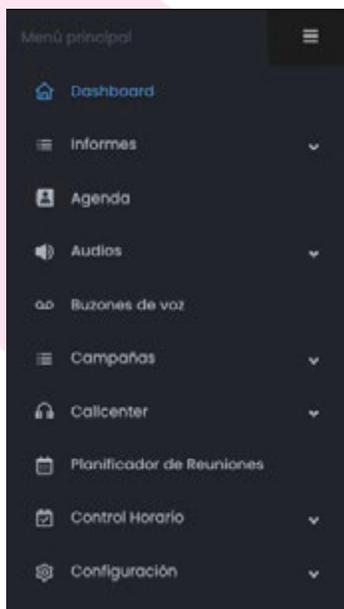


*Pantalla inicio de sesión IP4Business*

Una vez logueado, el panel principal o dashboard te muestra un resumen con información esencial, como: **carga de cpu, llamadas actuales, memoria en uso, conexión a internet**, etc.

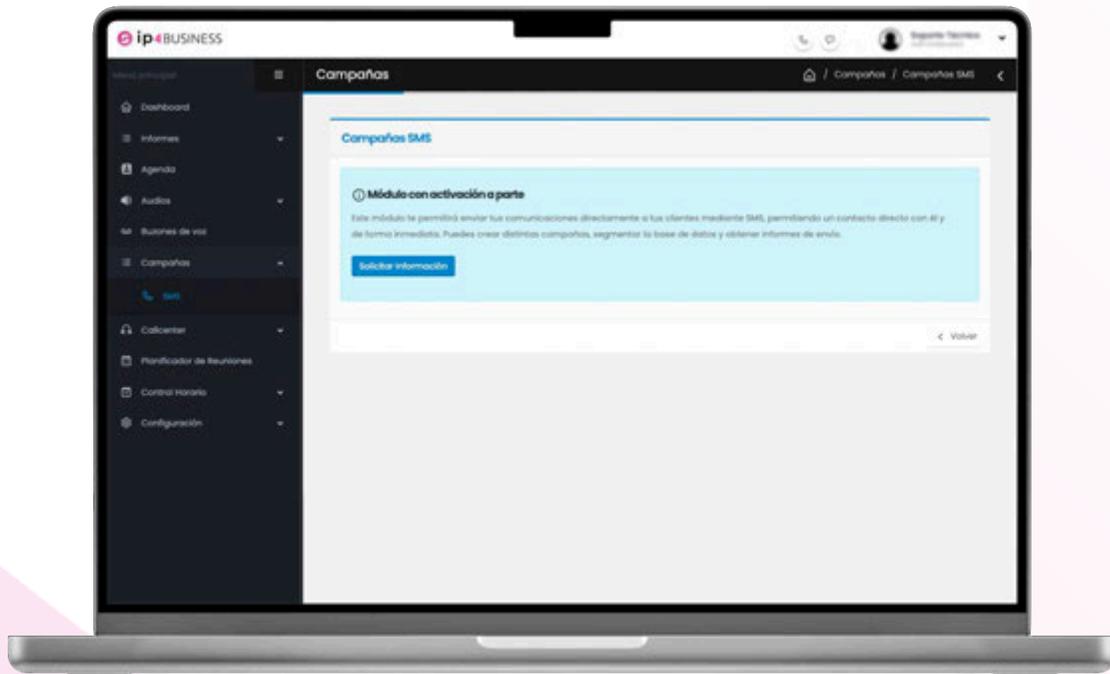


*Dashboard*



A la izquierda, podrás acceder a los distintos menús desplegables con todas las opciones y módulos de **IP4Business**.

Recuerda que este menú se adapta según los permisos asignados (usuario, administrador) y los módulos contratados.



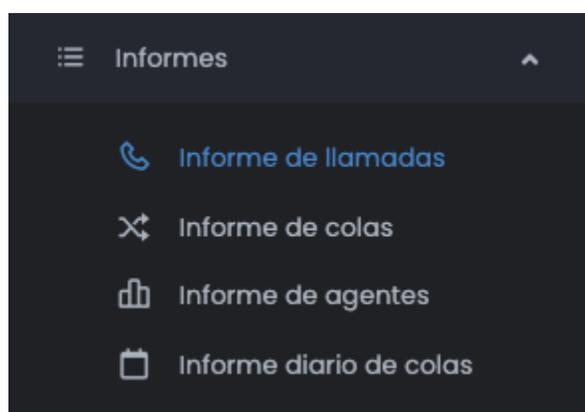
*Ejemplo módulo campañas SMS no contratado*

**Ver tutorial aquí** <https://youtu.be/HJ8R3cip5FE?si=b3vFYEaDZOUauJUP>

## Informes

### → Informe de llamadas

Accede y gestiona fácilmente los informes de llamadas en tu centralita virtual **IP4Business**, desde el menú lateral.



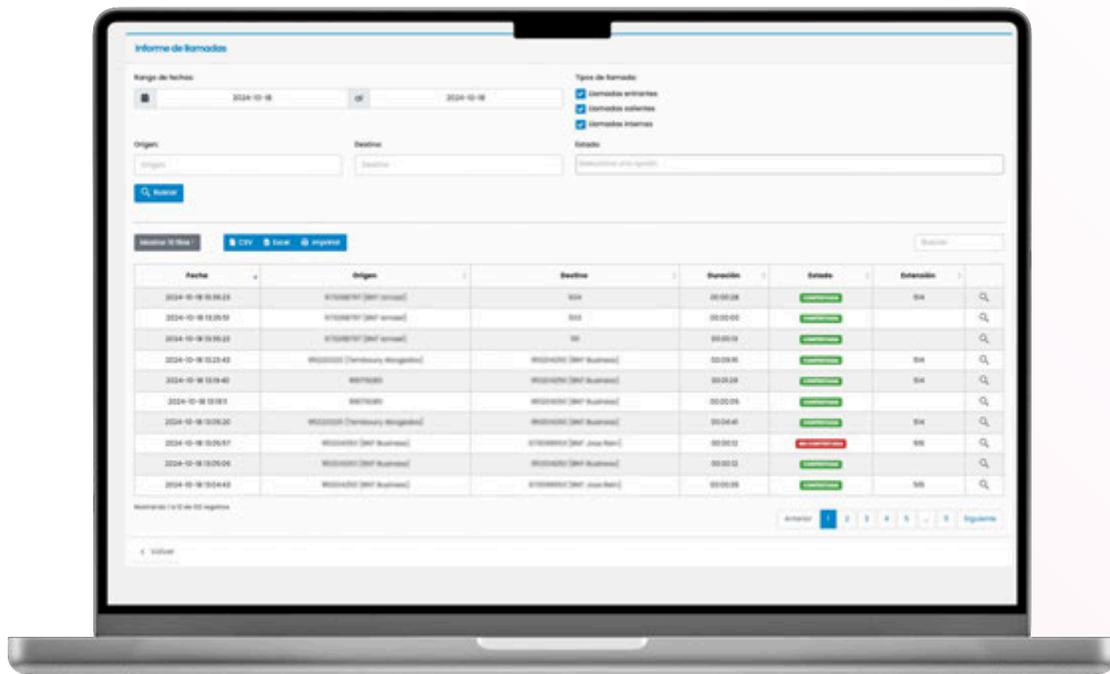
En este apartado encontrarás un listado en el que se recogen las **llamadas entrantes, salientes e internas**. En dicho listado, las llamadas tienen distintos atributos: número, fecha, origen, destino, duración, estado y extensión.

Además, haciendo clic en el **icono de lupa**, puedes **acceder y escuchar las grabaciones de las llamadas**. Esta función es especialmente útil para analizar conversaciones con clientes y supervisar la gestión de los agentes, asegurando un seguimiento detallado y efectivo.

Para **generar un informe**:

- ❖ Selecciona el rango de fechas del informe utilizando los calendarios de **Inicio** y **Fin**.
- ❖ (Opcional) Filtra por **Origen**, **Destino** y **Estado** para especificar las llamadas a incluir.
- ❖ En **Tipos de llamada**, marca las casillas correspondientes para filtrar por llamadas entrantes, salientes o internas.
- ❖ Haz clic en **Buscar** para generar el informe.

Se puede **descargar el informe** en **formato csv, excel, PDF** e incluso imprimirlo.

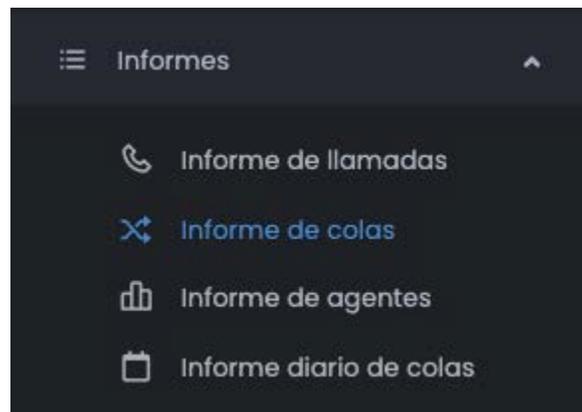


Pantalla informe de llamadas

**Ver tutorial aquí** <https://youtu.be/7GJm3KhjOPs?si=w437LHRLjaNLLTbG>

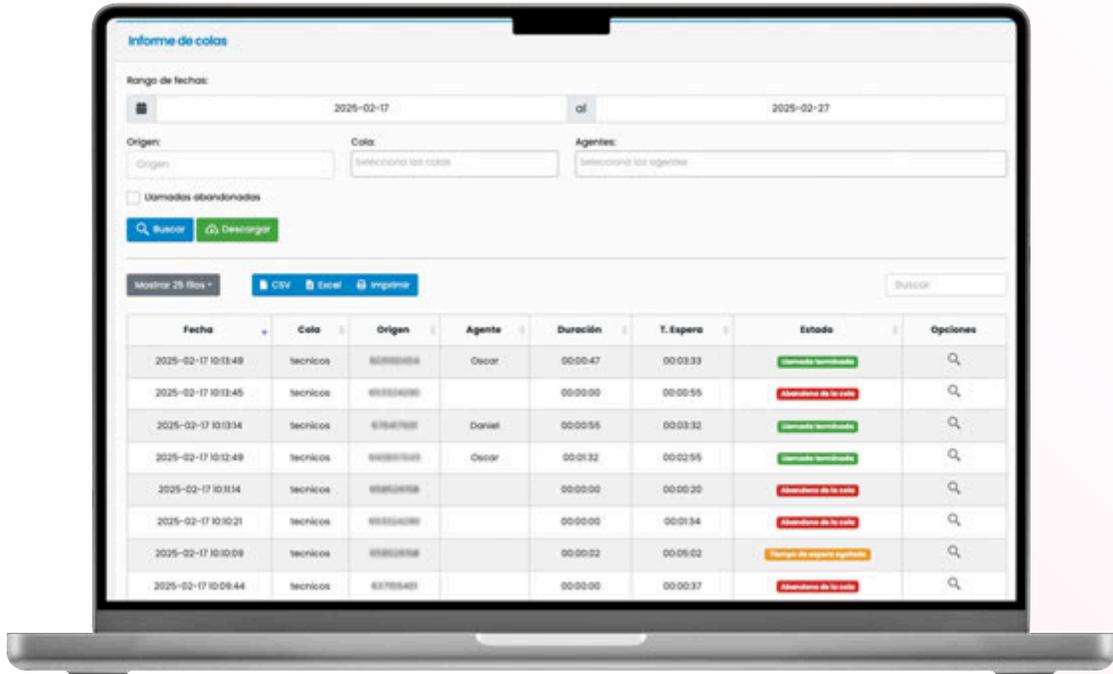
## → Informe de colas

Accede y gestiona fácilmente los informes de colas en tu centralita virtual **IP4Business**, desde el menú lateral.



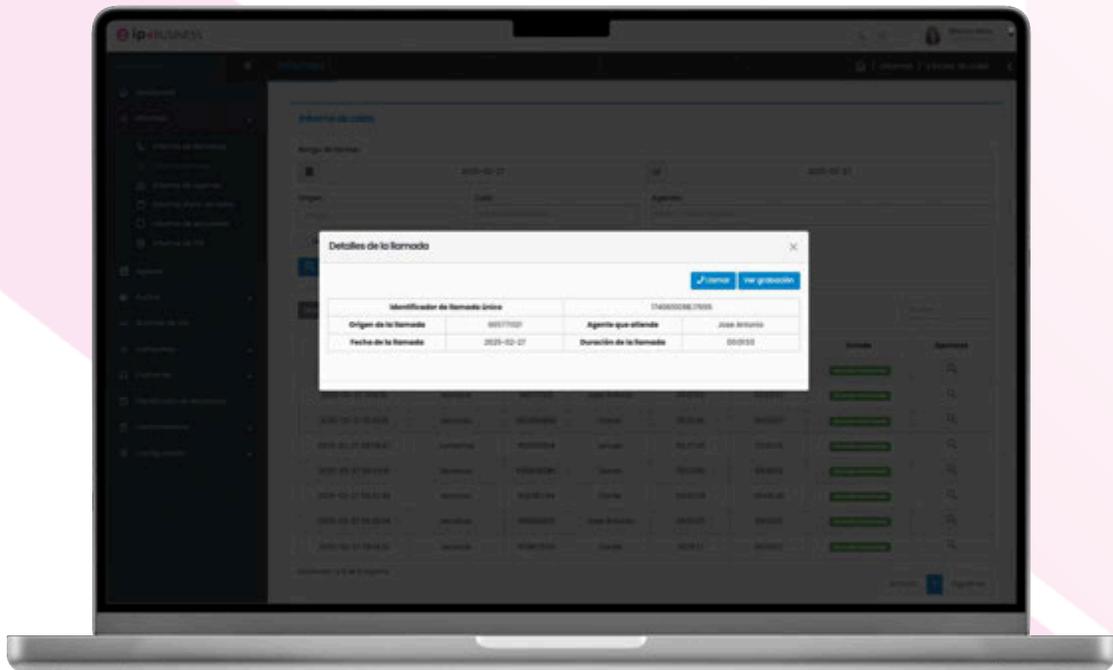
En esta sección se muestra una tabla con información detallada sobre las **colas de llamadas**. Los datos incluidos en la tabla son los siguientes:

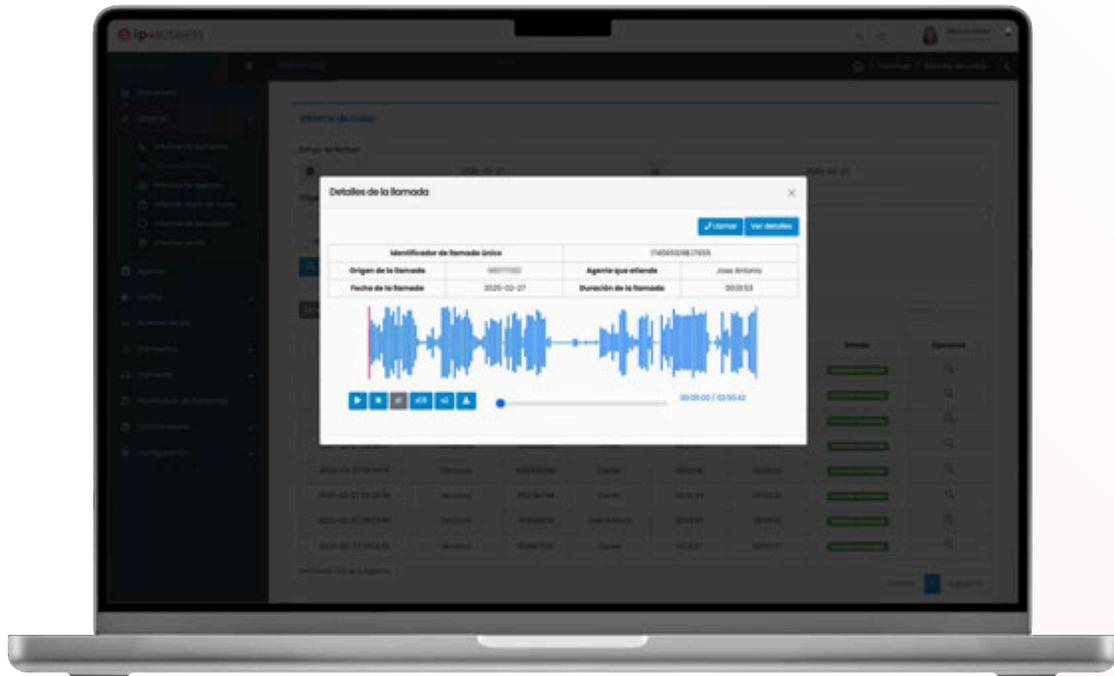
- ❖ **Fecha:** Momento en el que se registró la llamada.
- ❖ **Cola:** Identificación de la cola a la que pertenece la llamada.
- ❖ **Origen:** Número de teléfono desde el que se realizó la llamada.
- ❖ **Agente:** Usuario o extensión que atendió la llamada.
- ❖ **Duración:** Tiempo total de la comunicación.
- ❖ **Tiempo de espera:** Periodo transcurrido desde que la llamada ingresó en la cola hasta que fue atendida.
- ❖ **Estado:** Indica el resultado de la llamada (llamada terminada, tiempo de espera agotado, abandono de la cola, transferencia atendida, transferencia ciega, etc.).
- ❖ **Opciones:** Acciones disponibles para gestionar la información de la llamada.



Pantalla informe de colas

En la columna **Opciones**, al hacer clic en el **icono de la lupa**, se abrirá una ventana emergente con información detallada sobre la llamada. Desde esta ventana, también es posible acceder a la grabación de la conversación, si está disponible.



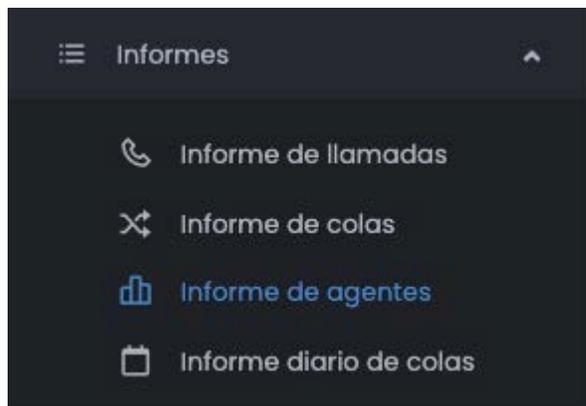


*Pantallas detalles de la llamada*

**Ver tutorial aquí** [https://youtu.be/Z3EcDKp8340?si=hHSIXy-\\_5hpHiQpP](https://youtu.be/Z3EcDKp8340?si=hHSIXy-_5hpHiQpP)

## → Informe de agentes

Accede y gestiona fácilmente los informes de agentes en tu centralita virtual **IP4Business**, desde el menú lateral.

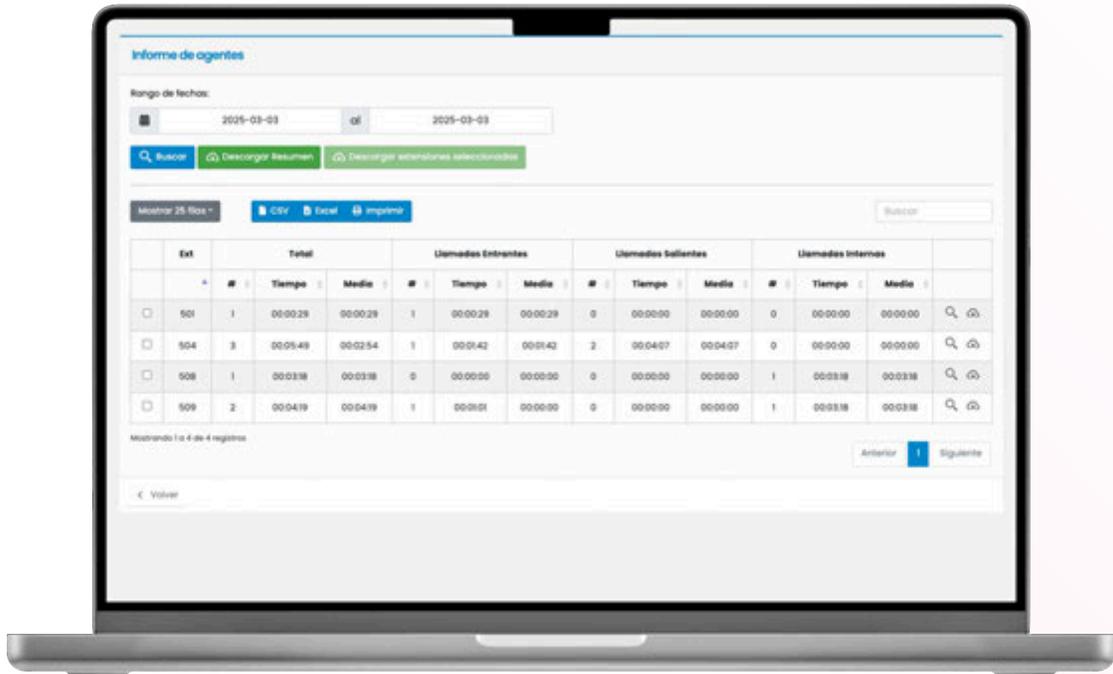


En esta sección se muestra una tabla con información detallada sobre la actividad de los agentes. Los datos disponibles incluyen:

- ❖ **Extensión:** Número de extensión asignado al agente.
- ❖ **Tiempo medio y total:** Duración media y acumulada de las llamadas atendidas por el agente, clasificadas en:
  - Llamadas entrantes
  - Llamadas salientes
  - Llamadas internas

Además, es posible descargar la información de cada agente en **formato CSV** para su análisis o archivo.

La sección también incluye un buscador que permite filtrar la información por número de extensión, facilitando así la consulta de datos específicos.



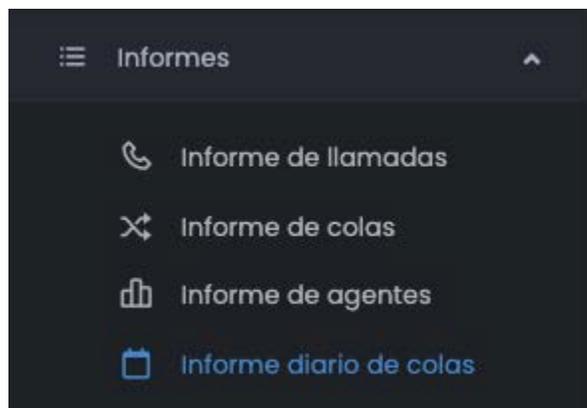
*Pantalla informe de agentes*

**Ver tutorial aquí**

[https://youtu.be/xkG3EXjT\\_0?si=igzugFEaAK-TB5q3](https://youtu.be/xkG3EXjT_0?si=igzugFEaAK-TB5q3)

## → Informe diario de colas

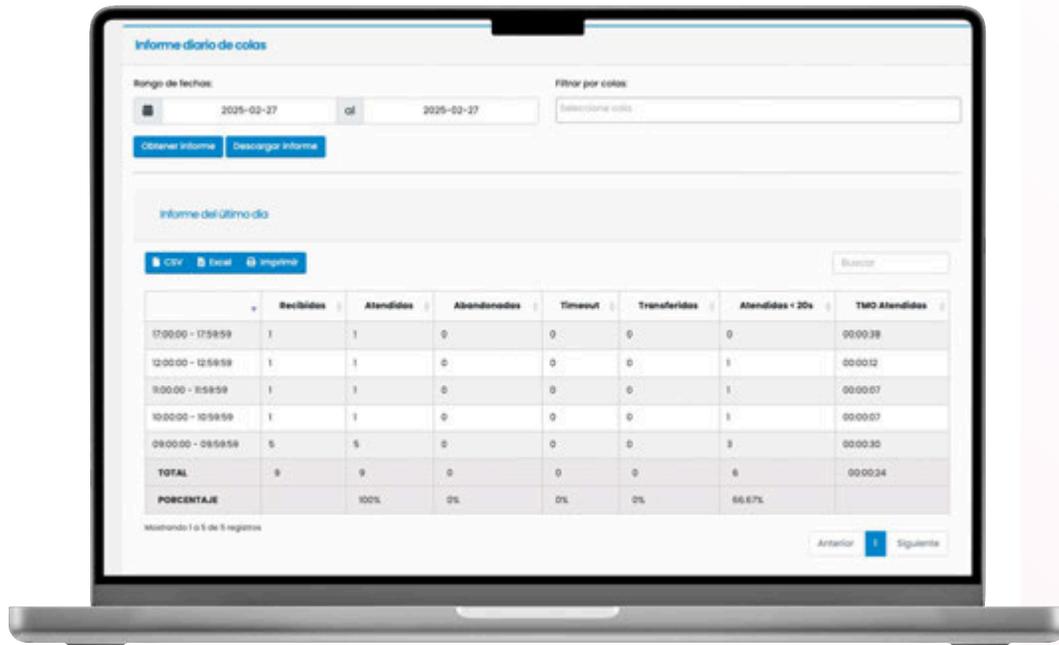
Accede y gestiona fácilmente los informes diarios de colas en tu centralita virtual **IP4Business**, desde el menú lateral.



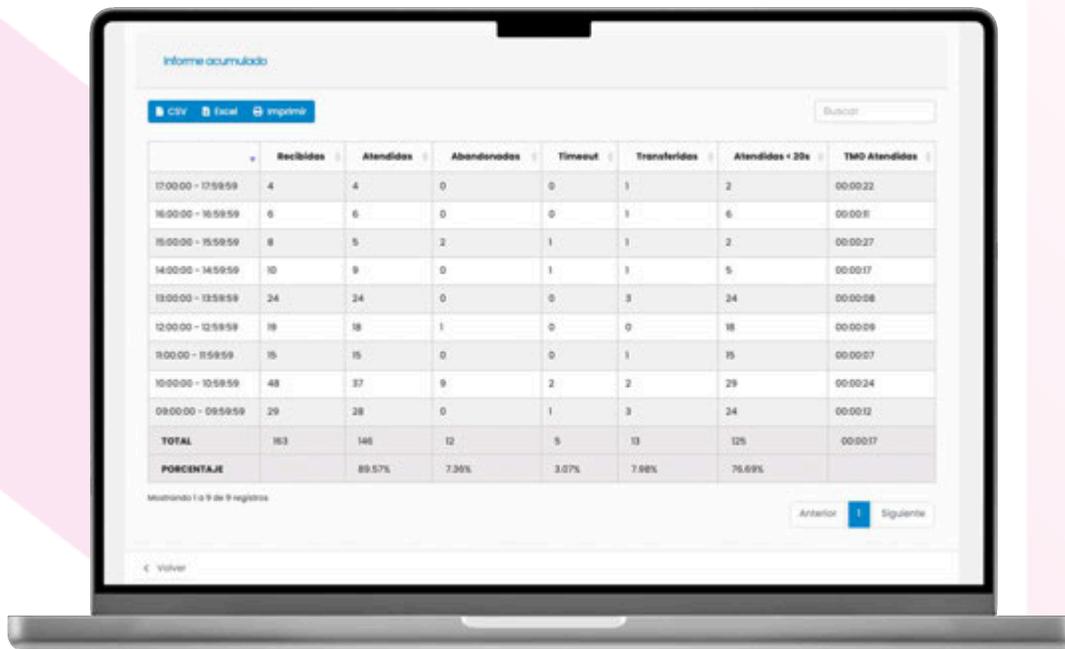
En esta sección se muestra una tabla que recoge el resumen diario de la actividad de las colas de llamadas. Los datos disponibles incluyen:

- ❖ **Llamadas recibidas:** Total de llamadas que han ingresado a la cola.
- ❖ **Llamadas atendidas:** Número de llamadas que fueron gestionadas por un agente.
- ❖ **Llamadas abandonadas:** Llamadas que fueron colgadas por el cliente antes de ser atendidas.
- ❖ **Llamadas con timeout:** Llamadas que superaron el tiempo máximo de espera configurado.
- ❖ **Llamadas transferidas:** Llamadas que fueron derivadas a otro agente, cola o destino.
- ❖ **Llamadas atendidas en menos de 20 segundos:** Número de llamadas gestionadas rápidamente, en menos de 20 segundos desde su entrada en la cola.
- ❖ **Tiempo total de atención:** Suma del tiempo dedicado a la atención de las llamadas.

La tabla puede mostrar los **datos** correspondientes al **último día** o bien un **informe acumulado** que abarque un rango de fechas seleccionado.



Pantalla informe diario de colas (último día)



Pantalla informe diario de colas (acumulado)

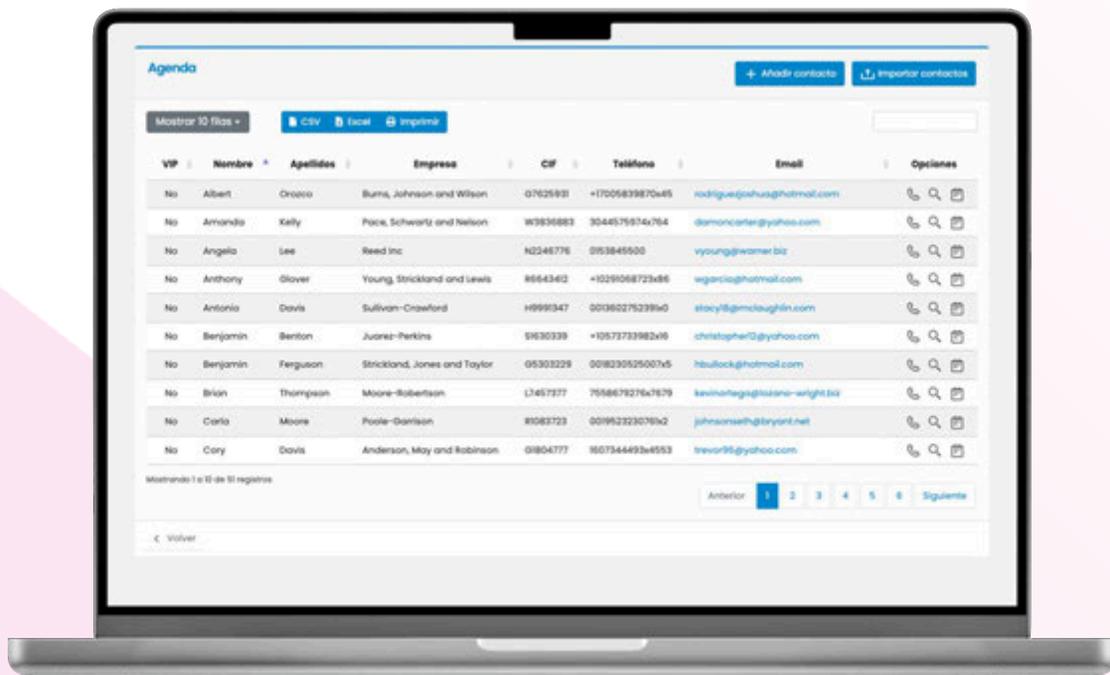
**Ver tutorial aquí**

<https://youtu.be/X17-1C1k1E?si=wWQHje2K1OgHAACj>

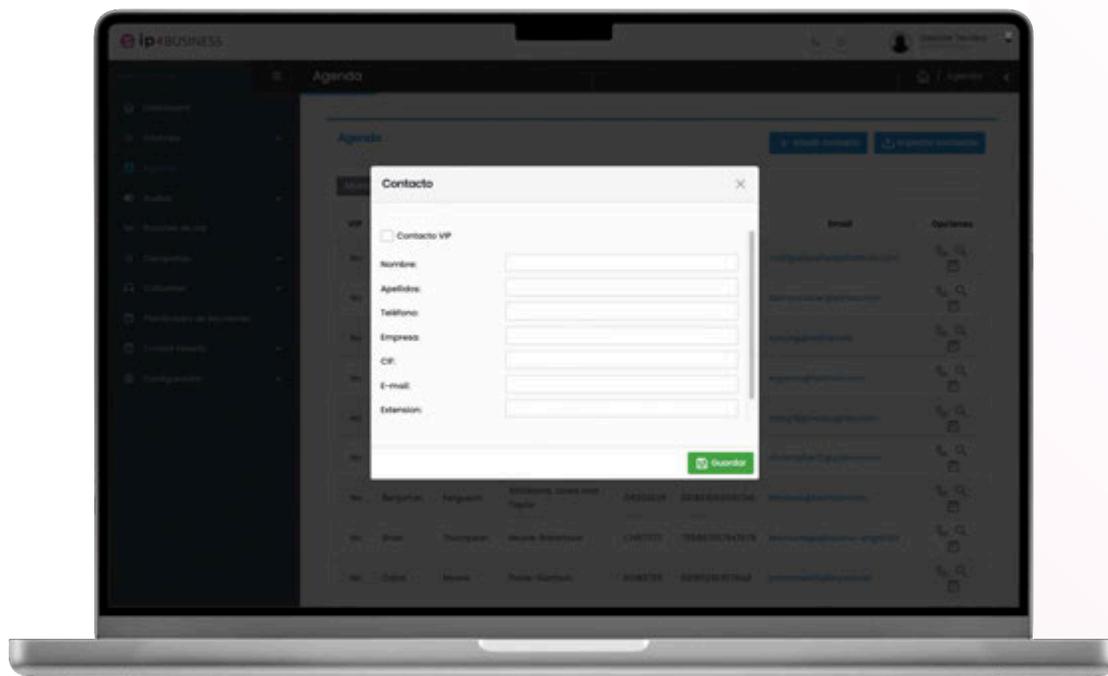
## Agenda

En la agenda de **IP4Business**, puedes gestionar todos tus contactos de forma rápida y sencilla. En el listado, los contactos tienen distintos atributos: **Nombre, Apellidos, Empresa, CIF, Teléfono, Email** y otras opciones.

Desde el menú de **Opciones**, puedes llamar directamente al contacto usando el webphone, ver sus detalles o acceder a las notas asociadas.

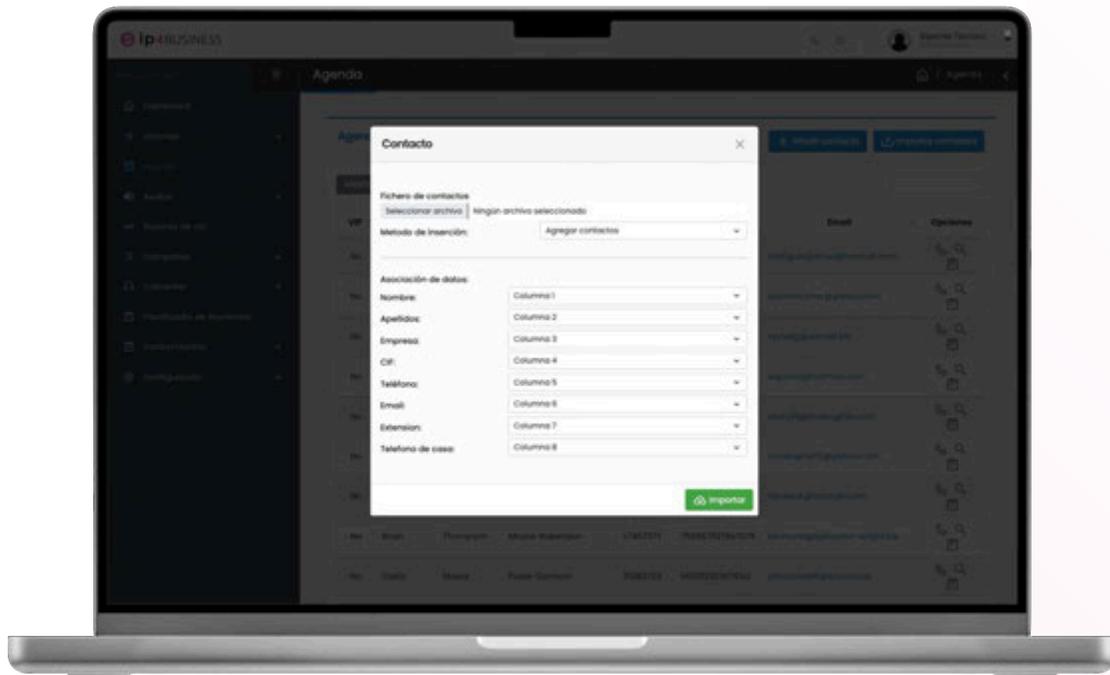


Pantalla agenda



*Pantalla añadir contacto*

Para añadir un nuevo contacto, haz clic en **Añadir contacto**, completa los campos necesarios y guarda los cambios.



*Pantalla importar contactos*

Para importar un contacto, haz clic en **Importar Contactos**. Puedes añadirlos de forma individual, completando manualmente los campos correspondientes, o bien importar varios contactos a la vez desde un archivo CSV. Para ello, selecciona el archivo desde la opción Seleccionar archivo y luego haz clic en Importar.

Los **administradores**, desde el menú **Configuración > Administrar agenda**, podrán realizar diversas acciones, como:

- ❖ Crear campos personalizados que se añadirán a la agenda corporativa.
- ❖ Exportar la agenda para integrarla en la agenda de los teléfonos.
- ❖ Realizar copias de seguridad de la agenda: crear backups, subirlas, restaurarlas o descargarlas.

Entre otras funciones disponibles para la gestión centralizada de los contactos.

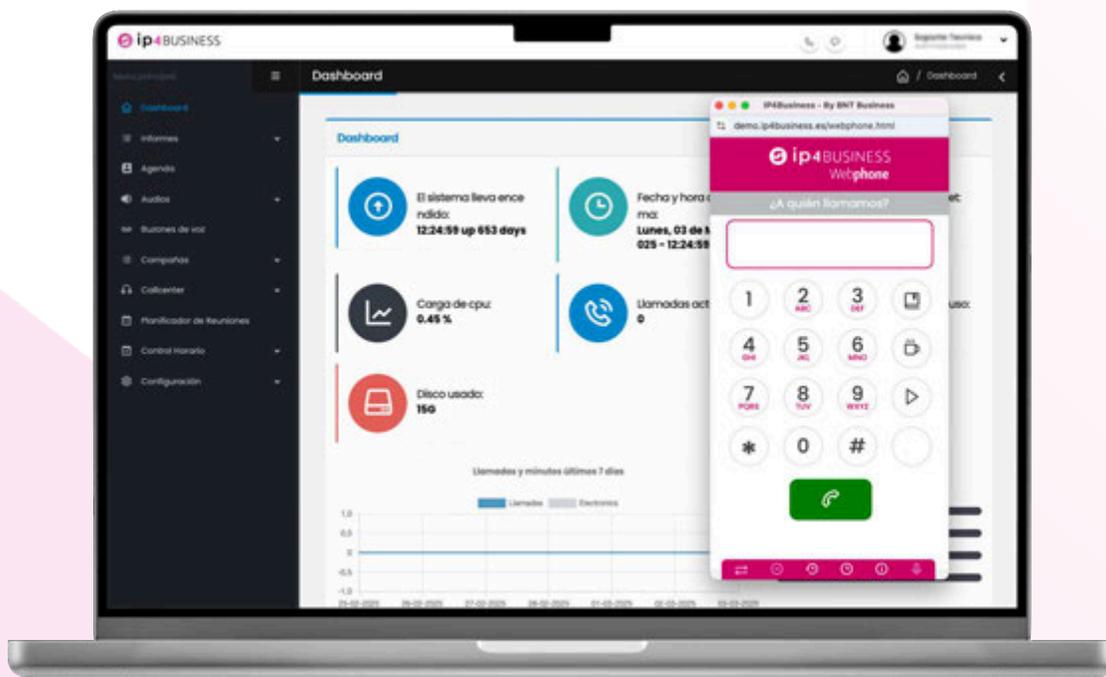
**Ver tutorial aquí**

<https://youtu.be/iA-bP2jMGwo?si=yBsDqKXt0nP3mzhU>

## Webphone

Para acceder al webphone, dirígete a la esquina superior derecha de tu pantalla. Junto a tu nombre de usuario encontrarás un **icono de teléfono**. Haz clic en él para abrir la herramienta.

Es un software que **permite realizar llamadas telefónicas a través de la web**, en lugar de utilizar una línea telefónica tradicional. Es rápido, eficiente y está completamente integrado en tu centralita virtual.



*Interfaz del webphone integrado en IP4Business*

Para utilizar el webphone de **IP4Business**, tienes dos opciones para marcar números telefónicos:

- ❖ Puedes hacer clic con el ratón en el teclado virtual de la interfaz.
- ❖ O escribir directamente los números desde tu teclado físico.

Además, el webphone incluye acceso directo a la **agenda corporativa**, completamente integrada con la central telefónica, lo que facilita la búsqueda y selección de contactos.

A través del webphone, también puedes realizar diversas acciones durante tus llamadas:

- ❖ Pausar llamadas
- ❖ Transferir llamadas
- ❖ Consultar el historial de llamadas
- ❖ Posponer una llamada

**1. Pausar una llamada:** Para pausar una conversación, simplemente presiona el botón de **pausa** durante la llamada. Si deseas reanudarla, pulsa nuevamente el mismo botón.

**2. Transferir una llamada:** Cuando recibes una llamada, tienes la posibilidad de transferirla a otro número o extensión. Para hacerlo:

- Haz clic en el botón representado por **dos flechas**.
- Elige entre dos tipos de transferencia: **atendida** o **ciega**.

◆ **Transferencia atendida:** Permite contactar primero con la persona a la que deseas transferir la llamada para confirmar su disponibilidad. Puedes:

- Marcar manualmente el número o la extensión.
- Seleccionar un contacto directamente desde la agenda corporativa.

◆ **Transferencia ciega:** Envía la llamada directamente al número o extensión que indiques, sin necesidad de interactuar previamente con el destinatario.

**3. Consultar el historial de llamadas:** El webphone te permite revisar el historial de tus llamadas, tanto las realizadas como las recibidas. Este registro incluye información detallada como la **fecha**, **hora** y **duración** de cada llamada, para que puedas llevar un control eficiente de tus comunicaciones.

**4. Posponer una llamada:** Si necesitas programar una llamada para más adelante, puedes usar la opción de posponer llamada. Simplemente:

- Introduce el número de teléfono al que deseas llamar.
- Selecciona del calendario integrado el día y la hora en que deseas realizar la llamada.

De esta manera, el webphone te notificará en el momento indicado, asegurando que no olvides tus tareas pendientes.

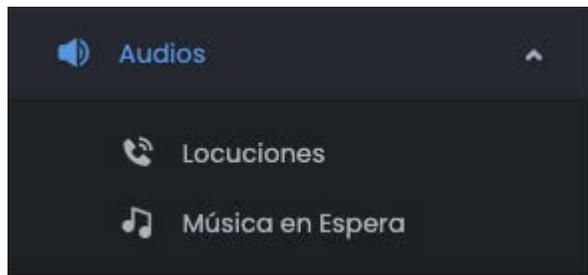
Con estas funcionalidades, el webphone de **IP4Business** se convierte en una herramienta esencial para optimizar tu comunicación y gestión diaria.

**Ver tutorial aquí**

<https://youtu.be/AzSxDYO3JoE?si=QfkCCyX6ueF6NIXP>

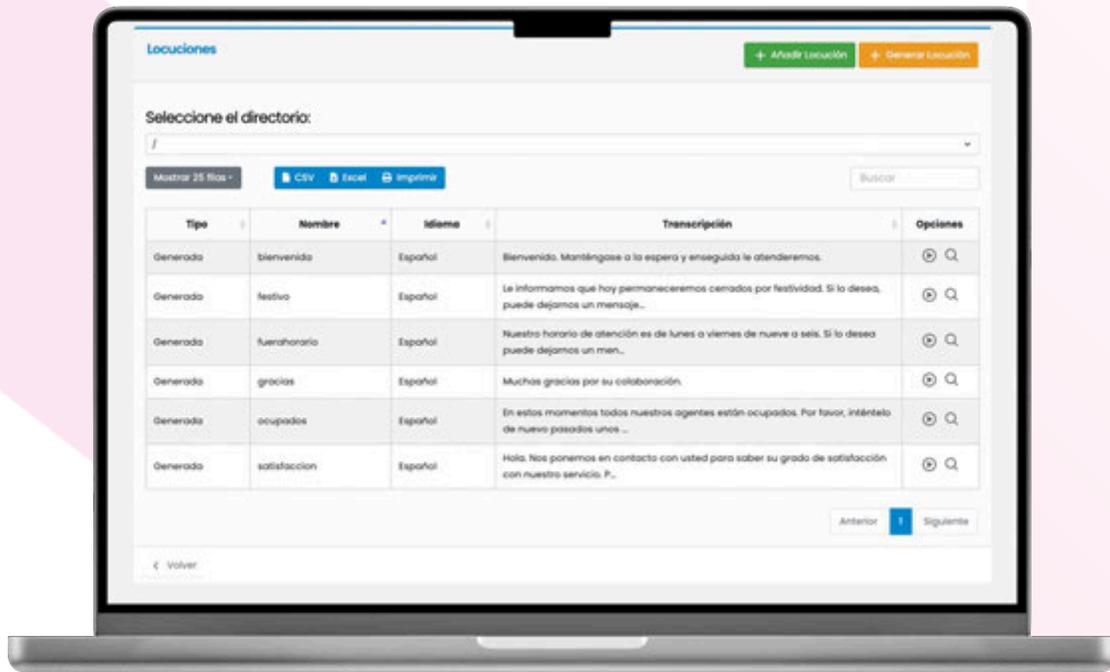
## Audios

En esta sección se gestionan tanto las locuciones como la música en espera de tu centralita virtual IP4Business.



### → Locuciones

Dentro de este apartado, es posible **generar locuciones** o **añadir locuciones** preexistentes.



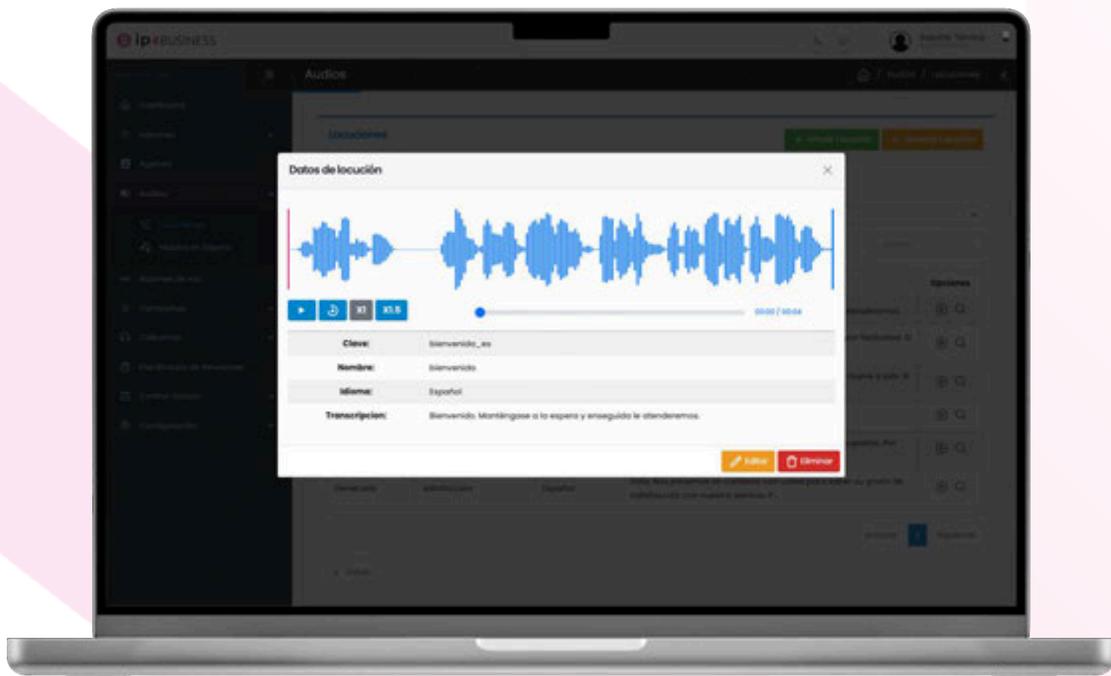
Pantalla locuciones

Todas las locuciones quedarán registradas en una tabla, organizada con los siguientes atributos:

- ❖ **Tipo:** Clasificación o categoría de la locución.
- ❖ **Nombre:** Identificación o título asignado a la locución.
- ❖ **Idioma:** Idioma en el que está grabada la locución.
- ❖ **Transcripción:** Texto asociado a la locución.
- ❖ **Opciones:** Acciones disponibles para cada locución.

Desde el apartado **Opciones**, los administradores podrán:

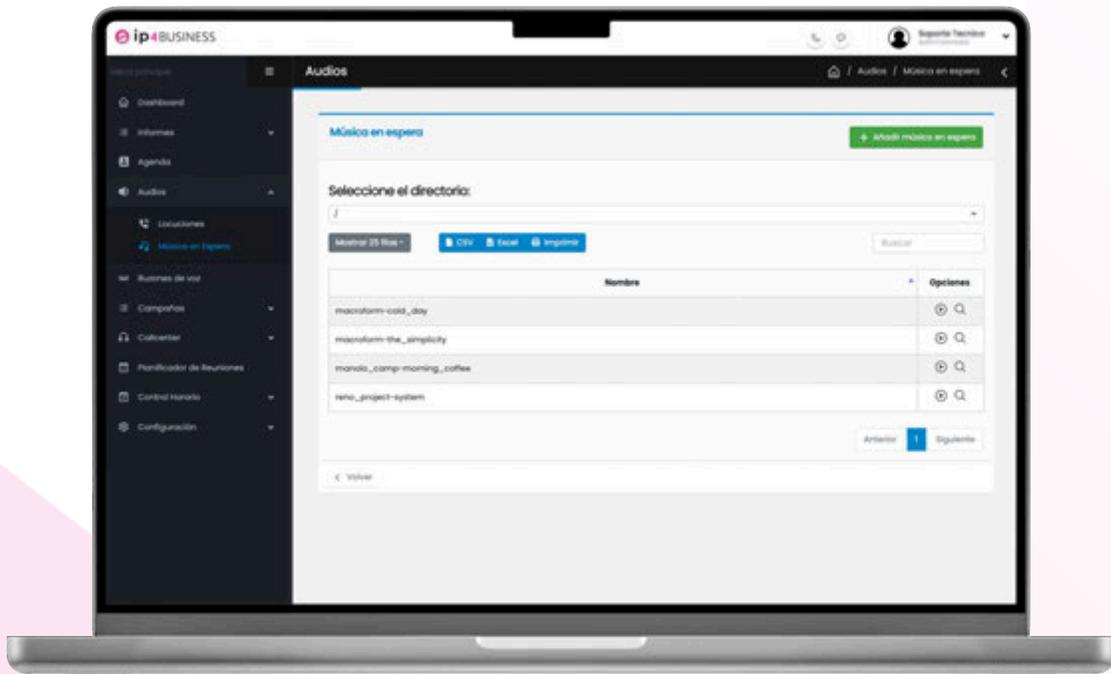
- ❖ Reproducir la locución.
- ❖ Consultar información detallada.
- ❖ Editar el contenido o configuración de la locución.



*Pantalla datos de locuciones*

## → Música en espera

En esta sección se muestran las grabaciones utilizadas como música en espera, que son reproducidas cuando las llamadas quedan en cola o en espera. Podrás escucharlas desde el apartado Opciones.



*Pantalla música en espera*

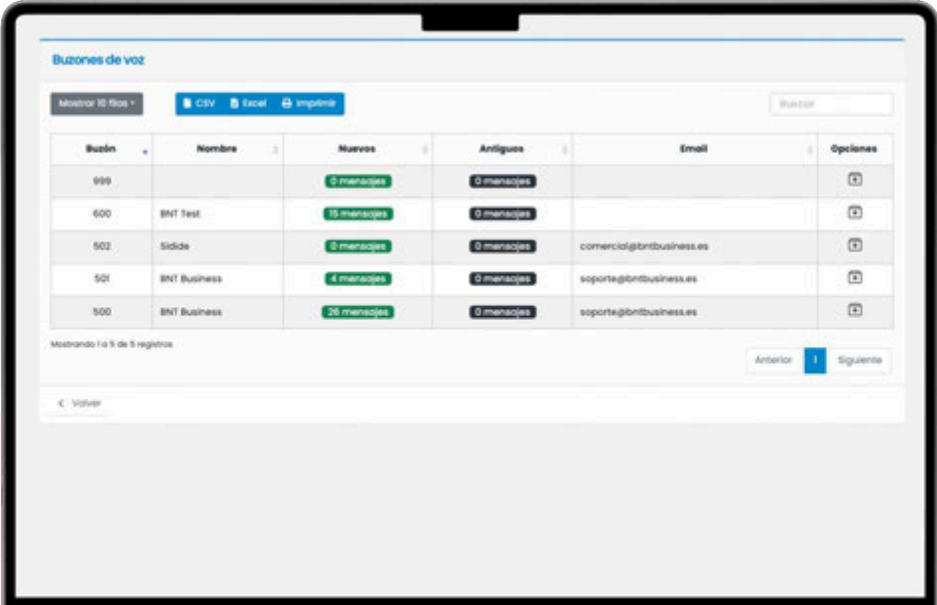
**Ver tutorial aquí**

<https://youtu.be/jcU0asKsXe0?si=xC9jvqpWQjFUBEbK>

## Buzones de Voz

En tu centralita virtual **IP4Business** dispones de un sistema de buzón de voz que puede configurarse de forma general o bien asociado a colas específicas o departamentos concretos.

La **activación o desactivación** de los buzones de voz **debe solicitarse al Departamento de Soporte**, que se encargará de realizar la configuración interna según las necesidades de cada cliente.

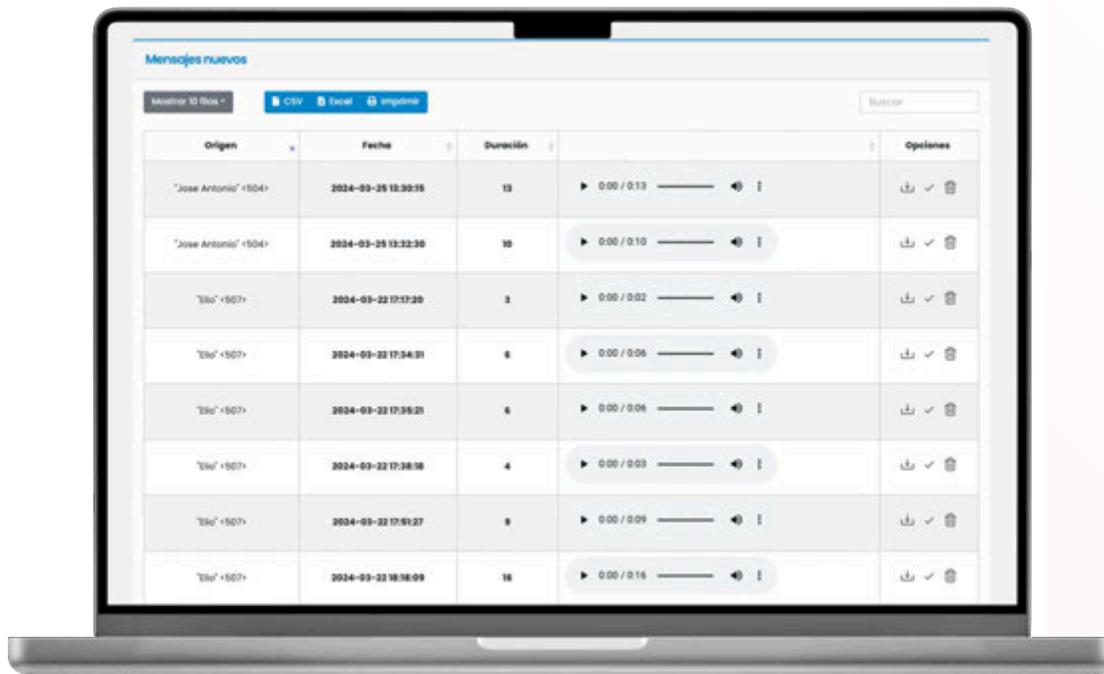


Buzón	Nombre	Nuevos	Antiguos	Email	Opciones
999		0 mensajes	0 mensajes		
600	BNT Test	15 mensajes	0 mensajes		
502	Sidida	0 mensajes	0 mensajes	comercial@bntbusiness.es	
501	BNT Business	4 mensajes	0 mensajes	soporte@bntbusiness.es	
500	BNT Business	28 mensajes	0 mensajes	soporte@bntbusiness.es	

*Pantalla buzones de voz*

En esta sección se muestra una tabla con información detallada de los buzones de voz configurados en el sistema. Los datos visibles en la tabla son:

- ❖ **Buzón:** Identificación del buzón de voz.
- ❖ **Nombre del buzón:** Denominación o descripción asignada al buzón.
- ❖ **Nuevos mensajes:** Cantidad de mensajes nuevos pendientes de escuchar.
- ❖ **Mensajes antiguos:** Cantidad de mensajes ya consultados.
- ❖ **Correo electrónico asociado:** Dirección de correo asociada a un buzón, a la que se envía una notificación cuando se recibe un nuevo mensaje de voz.
- ❖ **Opciones:** Acciones disponibles, como archivar los mensajes del buzón.



*Pantalla consulta y gestión mensajes nuevos*

Si se accede al apartado de mensajes nuevos, se abrirá una tabla que muestra el listado completo de mensajes pendientes. La información incluida en esta tabla es:

- ❖ **Origen:** Número desde el que se dejó el mensaje.
- ❖ **Fecha y hora:** Momento exacto en que se recibió el mensaje.
- ❖ **Duración:** Tiempo total del mensaje en segundos.
- ❖ **Reproducir:** Opción para escuchar directamente el mensaje desde la interfaz.
- ❖ **Opciones:** Acciones disponibles sobre cada mensaje:
  - Descargar el mensaje en formato de audio.
  - Archivar el mensaje para conservarlo en el histórico.
  - Eliminar el mensaje si ya no es necesario.

Este sistema de buzones de voz proporciona una herramienta flexible y eficaz para la gestión de mensajes de los clientes, garantizando que ninguna comunicación quede sin atender.

**Ver tutorial aquí**

<https://youtu.be/aplEmNM6CrM?si=DAFz38zKjGVelo7F>

## Módulo Campañas SMS (opcional)

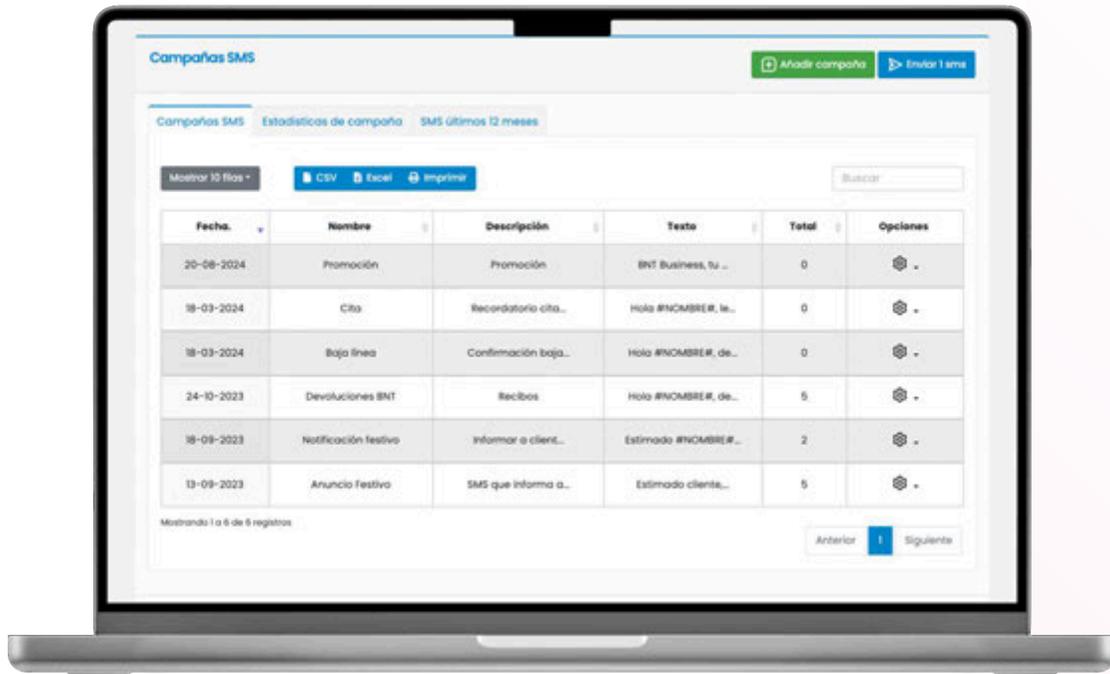
El módulo de envío de SMS masivos de la centralita **IP4Business** es una solución eficaz y directa para el envío de mensajes de texto, permitiendo una comunicación inmediata y personalizada con los destinatarios. Ya sea para **notificaciones, recordatorios de citas, entregas, avisos importantes o campañas promocionales**, este módulo facilita la gestión de envíos de manera centralizada y eficiente.

Para empezar a utilizar el módulo de envío de SMS, accede a la interfaz web de la centralita con tu usuario y contraseña.



*Pantalla inicio de sesión IP4Business*

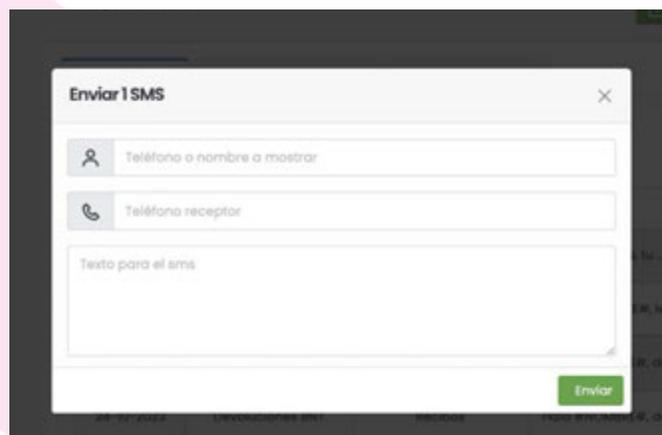
Una vez dentro, en el menú de la izquierda selecciona **Campañas > SMS**.



Pantalla campañas SMS

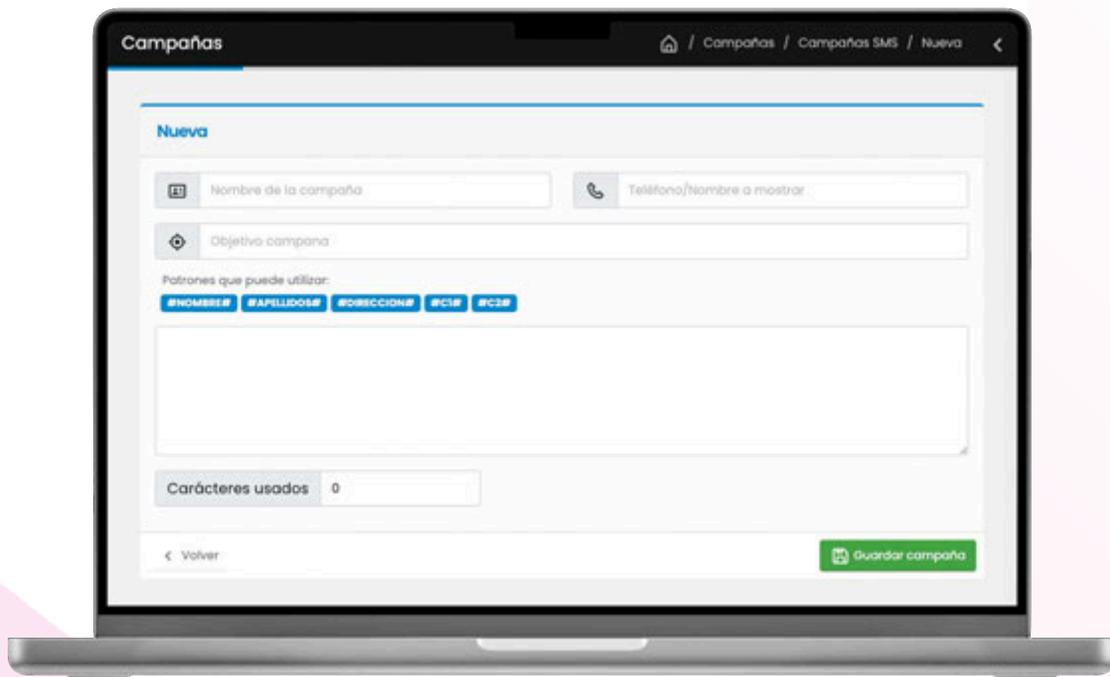
**1. Creación de campañas de SMS:** En la parte superior derecha puedes mandar un SMS único o crear una campaña para enviar el mismo mensaje a varios destinatarios.

→ **Envío de un único SMS:** Pulsa el botón **Enviar 1 SMS**.



Introduce el número con el que te quieres identificar, el teléfono del destinatario y el mensaje deseado y pulsa el botón **Enviar**.

→ **Envío de SMS masivos:** Haz clic en el botón **Añadir campaña**. Se abrirá una ventana donde podrás configurar los detalles de la campaña.



*Pantalla creación campaña SMS*

Rellenar los datos de la campaña: Introduce la siguiente información:

- Nombre de la campaña
- Número de teléfono remitente
- Objetivo de la campaña
- Texto del mensaje

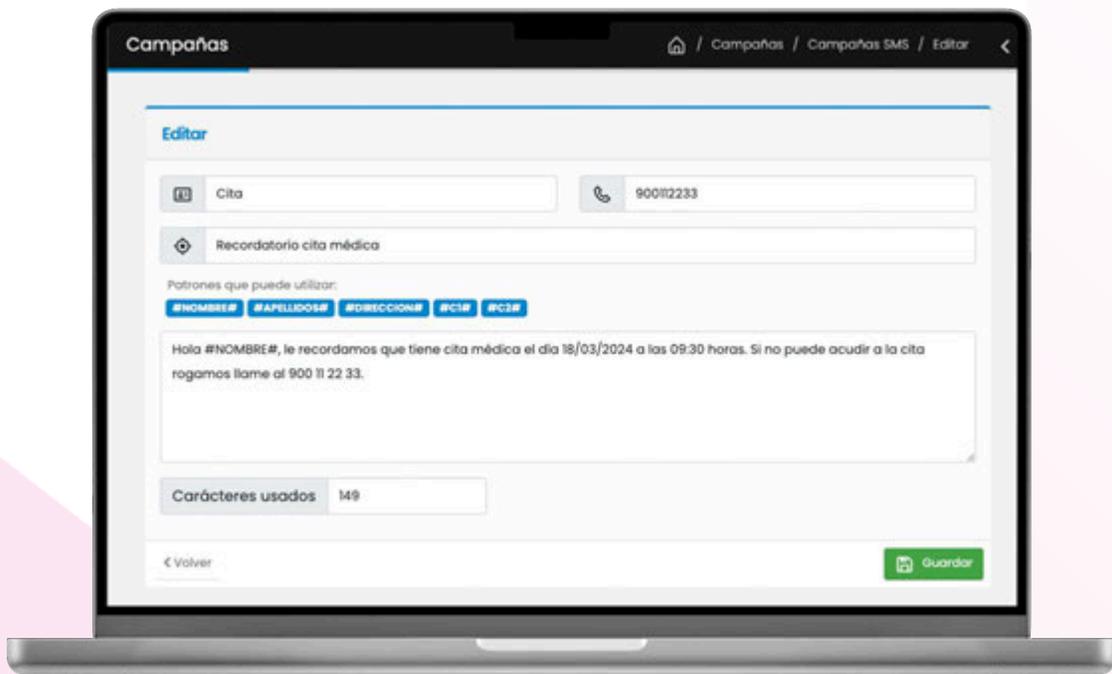
**Personalización del mensaje:** Puedes utilizar etiquetas dinámicas para personalizar el contenido con datos como **nombre, apellidos, dirección** y otros campos disponibles en la base de datos.

**Vista previa:** Antes del envío, podrás visualizar un ejemplo del mensaje con los datos personalizados.

Los mensajes tienen un **límite de 160 caracteres**. La casilla **Caracteres usados** indica la cantidad de caracteres utilizados y alerta cuando se ha excedido el límite para evitar el envío de múltiples

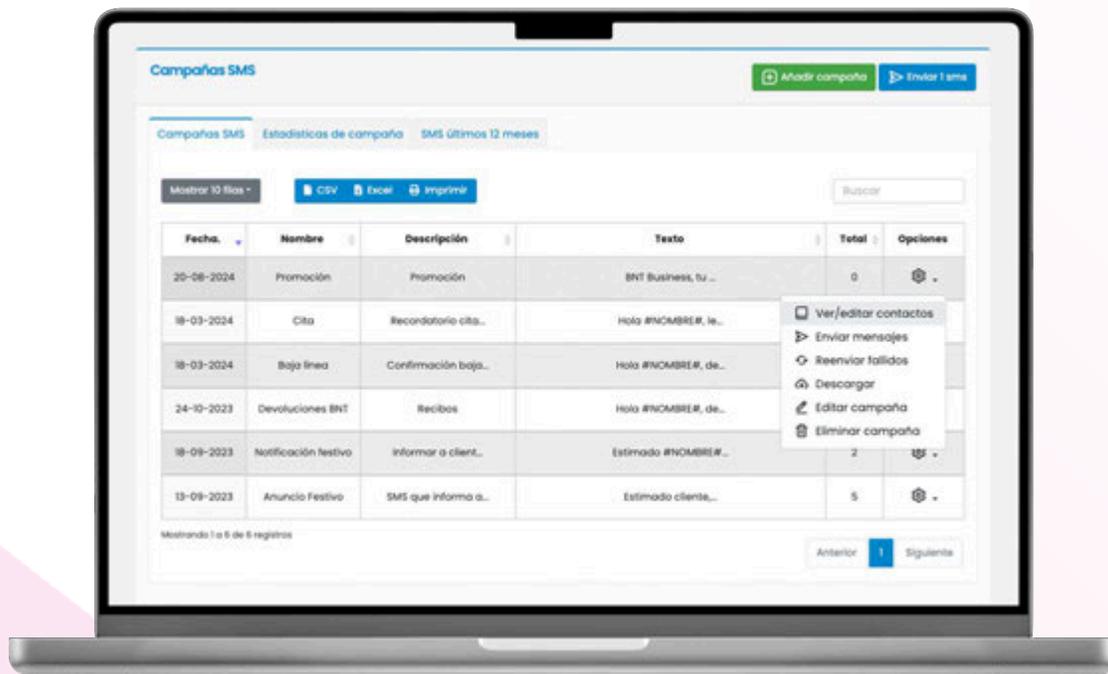
mensajes (MultiSMS). Cuando un mensaje supera los 160 caracteres, el sistema utiliza un protocolo especial para dividirlo en segmentos y enviarlos secuencialmente.

Aunque el remitente ve un único mensaje, el operador lo entrega en múltiples partes que el dispositivo del destinatario reensambla automáticamente.

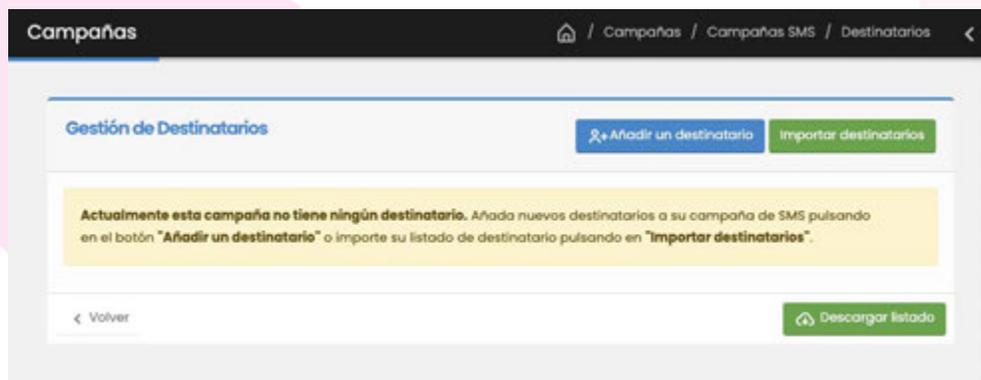


*Pantalla campaña SMS personalizada*

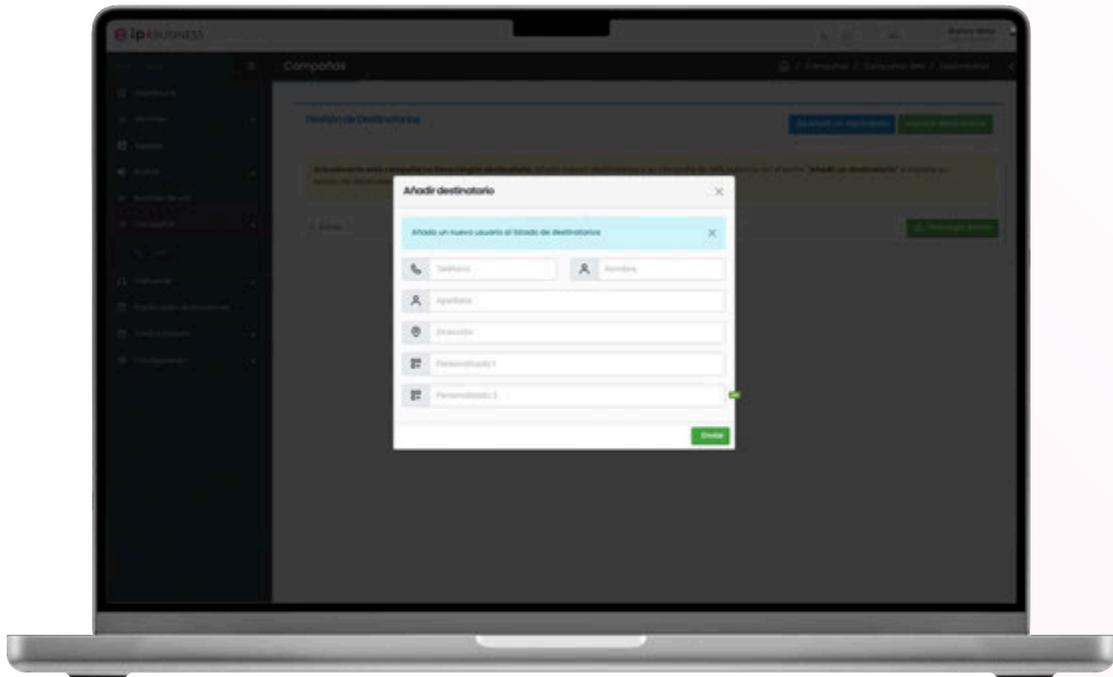
**2. Editar contactos y carga de bases de datos:** Una vez creada la campaña hay que añadir los destinatarios. Para ello, haz clic en el engranaje situado a la derecha de la campaña creada, **Ver / editar contactos**.



Se pueden añadir contactos uno a uno pulsando en el botón **Añadir un destinatario** o importar desde un fichero en **formato CSV** pulsando el botón **Importar destinatarios**.



**- Añadir contactos de uno en uno:** Rellena los campos y haz clic en **Enviar** para guardar los cambios.

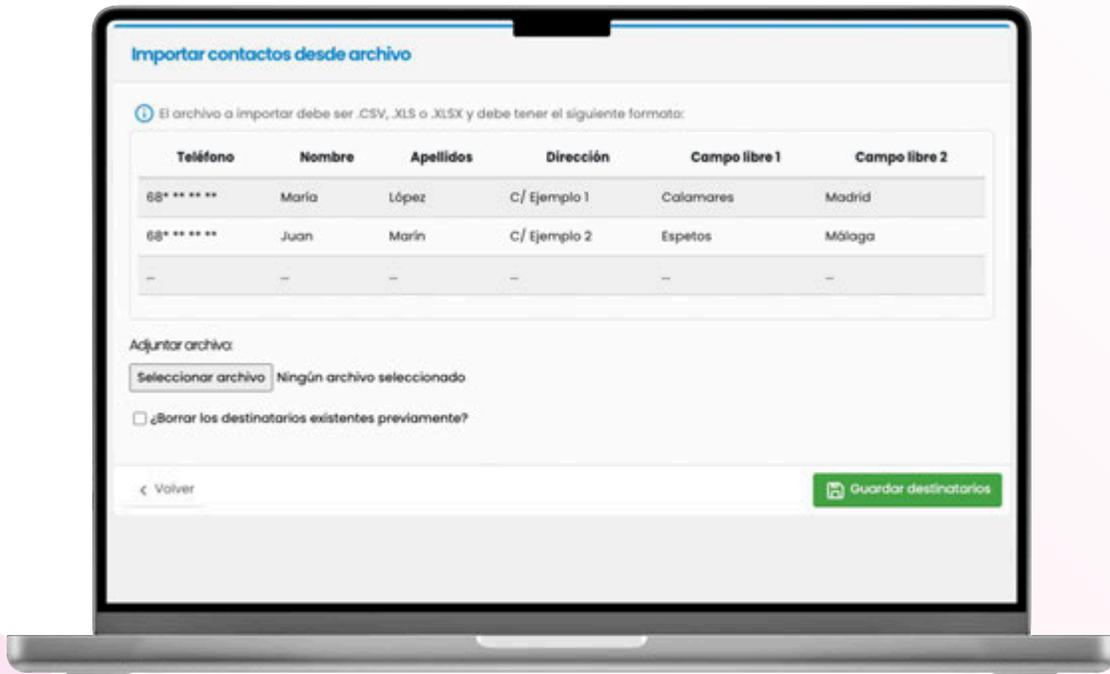


*Ventana añadir destinatario*

- **Importar contactos desde un fichero CSV:** Crea el documento con la siguiente estructura: Teléfono, Nombre, Apellidos, Dirección, Campo libre 1, Campo libre 2.

	A	B	C	D	E
1	611111111	Nombre contacto 1	Apellidos contacto 1	Dirección contacto 1	
2	622222222	Nombre contacto 2	Apellidos contacto 2	Dirección contacto 2	
3	633333333	Nombre contacto 3	Apellidos contacto 3	Dirección contacto 3	
4	644444444	Nombre contacto 4	Apellidos contacto 4	Dirección contacto 4	
5					
6					
7					
8					

Seleccione el fichero CSV y pulsa el botón **Guardar destinatarios**.



*Ventana seleccionar archivo CSV*

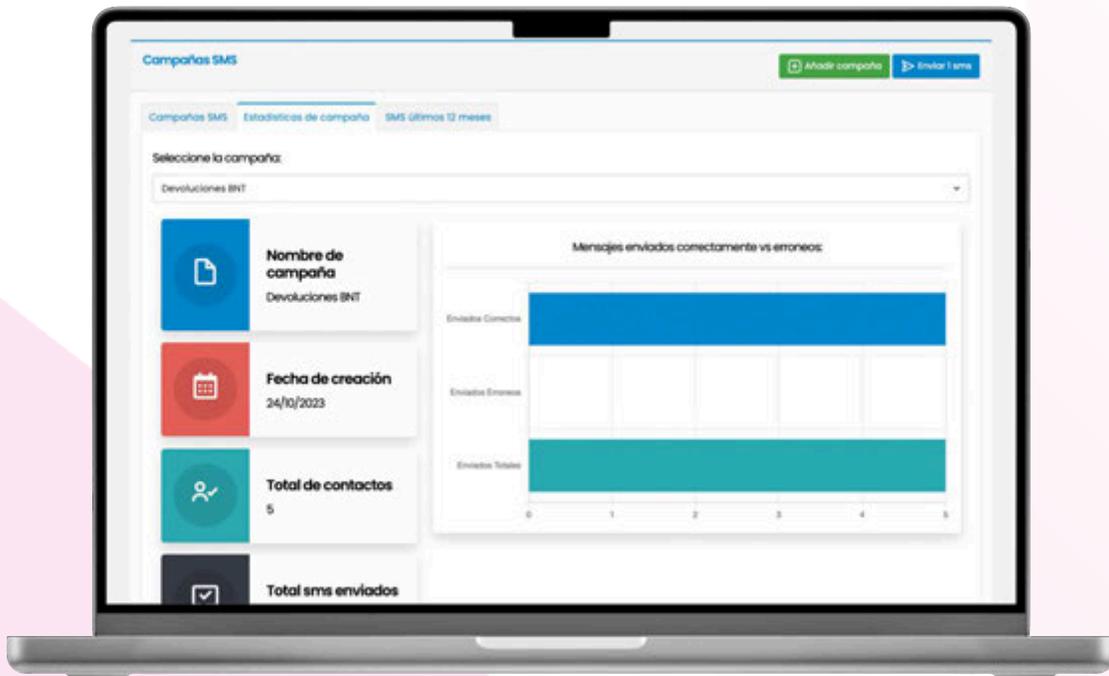
Una vez asignados los contactos a la campaña, procedemos al envío de los SMS haciendo clic de nuevo en el engranaje, **Enviar mensajes**.

to	Total	Opciones
ress, tu ...	0	⚙️
IBRE#, le...		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver/editar contactos</li> <li>Enviar mensajes</li> <li>Reenviar fallidos</li> <li>Descargar</li> <li>Editar campaña</li> <li>Eliminar campaña</li> </ul>
IBRE#, de..		
IBRE#, de..		
NOMBRE#...	2	⚙️
cliente,...	5	⚙️

**3. Análisis y medición de resultados:** El sistema ofrece estadísticas detalladas sobre cada campaña, incluyendo:

- Número de mensajes enviados
- Tasa de entrega
- Apertura y respuestas de los SMS

Además, en cualquier momento el usuario puede consultar cuántos SMS ha enviado a través del sistema **IP4Business**, garantizando un control total sobre la comunicación con sus clientes.



*Pantalla estadísticas de campaña*

**Ver tutorial aquí**

[https://youtu.be/\\_JYdupTiYhE?si=q6wkbq3HHO1QIYyx](https://youtu.be/_JYdupTiYhE?si=q6wkbq3HHO1QIYyx)

## Módulo Call Center (opcional)

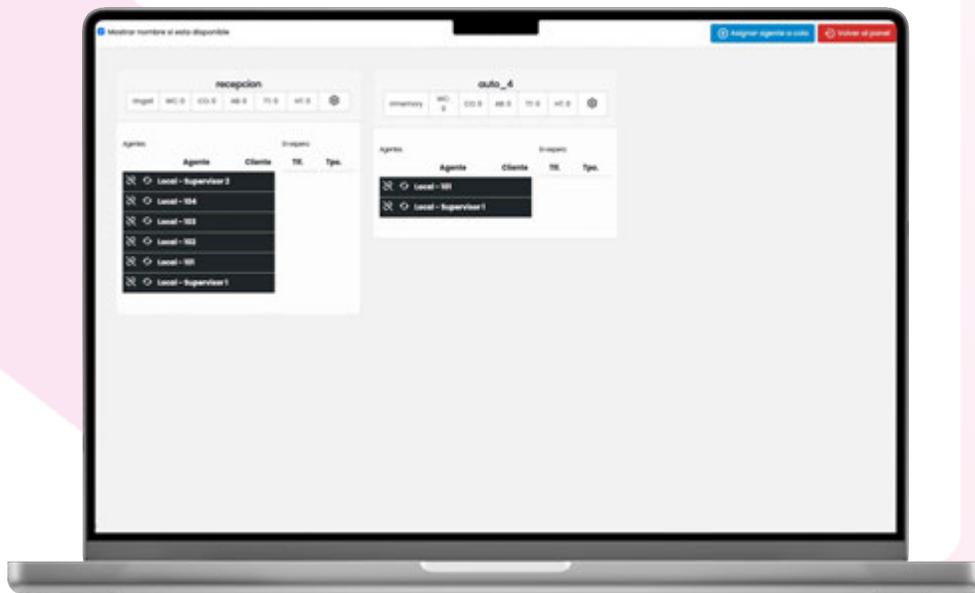
Convierte tu centralita virtual **IP4Business** en una solución profesional para la gestión eficiente de llamadas entrantes. Con las herramientas del módulo Call Center, podrás gestionar colas de llamadas, distribuir agentes de forma óptima y obtener informes detallados sobre la contactabilidad y el nivel de servicio.

Además, tendrás la posibilidad de monitorizar el rendimiento en tiempo real, lo que convierte esta funcionalidad en la opción ideal para **call centers**, **contact centers** y **empresas** que gestionan un alto volumen de llamadas entrantes.

### → Panel de colas

Este panel ofrece una vista general de los agentes asignados a las distintas colas de llamadas. Desde aquí, los administradores pueden:

- ❖ Asignar agentes a una cola.
- ❖ Mover agentes de una cola a otra.



Además, el panel muestra información clave sobre cada cola, como:

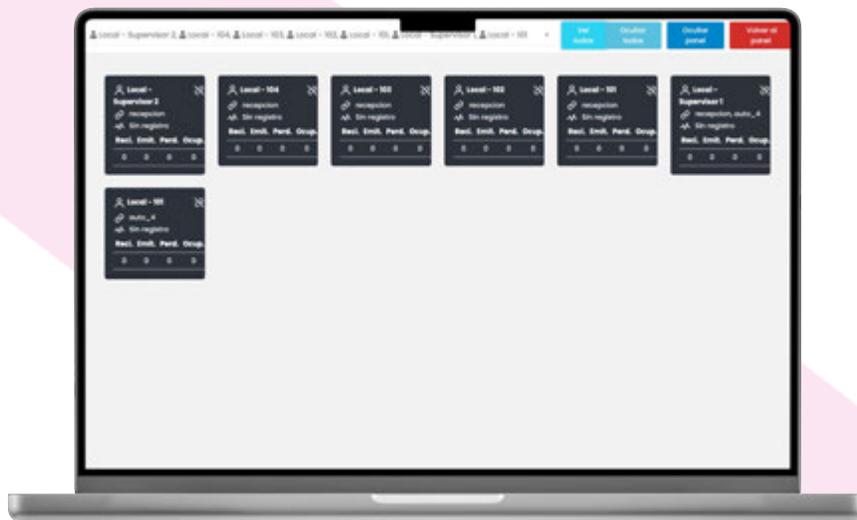
- ❖ **Estrategia de llamadas:** Modo en que las llamadas se distribuyen entre los agentes.
- ❖ **Llamadas en espera:** Número de llamadas que están actualmente en cola.
- ❖ **Llamadas completadas:** Llamadas que han sido atendidas con éxito.
- ❖ **Llamadas abandonadas:** Llamadas que fueron colgadas antes de ser atendidas.
- ❖ **Tiempo medio de llamada:** Duración promedio de las llamadas atendidas.
- ❖ **Tiempo medio de espera:** Tiempo promedio que los usuarios esperan antes de ser atendidos.

## → Panel de agentes

En este panel se muestra un listado con todos los agentes disponibles para gestionar llamadas. Desde aquí es posible consultar el estado y la actividad de cada agente, incluyendo:

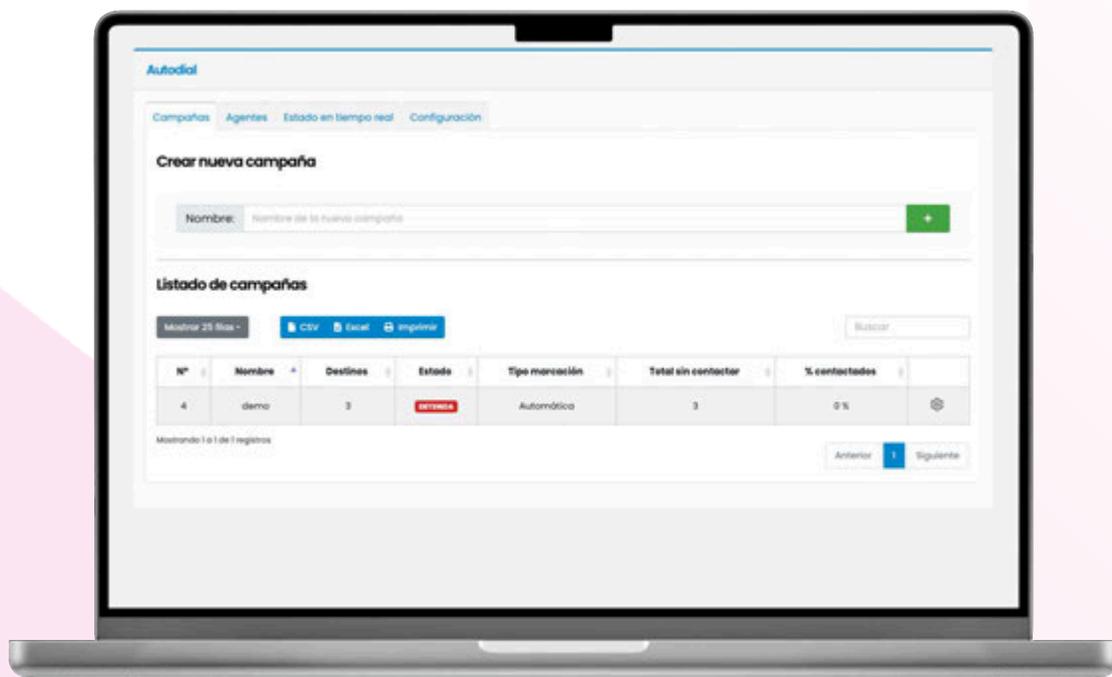
- ❖ Llamadas recibidas
- ❖ Llamadas emitidas
- ❖ Llamadas perdidas
- ❖ Estado actual (ocupado o disponible)

Adicionalmente, el panel incluye un gráfico que muestra la evolución de las llamadas y los minutos gestionados por los agentes durante los últimos 7 días, permitiendo un seguimiento visual de la actividad reciente.



## → Autodialer o marcador predictivo

El sistema de marcación predictiva, también conocido como **Autodialer**, de **IP4Business** es una herramienta avanzada de comunicaciones unificadas diseñada para optimizar las campañas de llamadas salientes. Esta funcionalidad permite a las empresas cargar listas de contactos (en formato CSV o XLS) y, gracias a un sistema de marcación predictiva basado en la disponibilidad de los agentes, el sistema se encarga de realizar automáticamente las llamadas a esos números. Cuando un cliente responde, la llamada es transferida de inmediato a uno de los agentes disponibles.



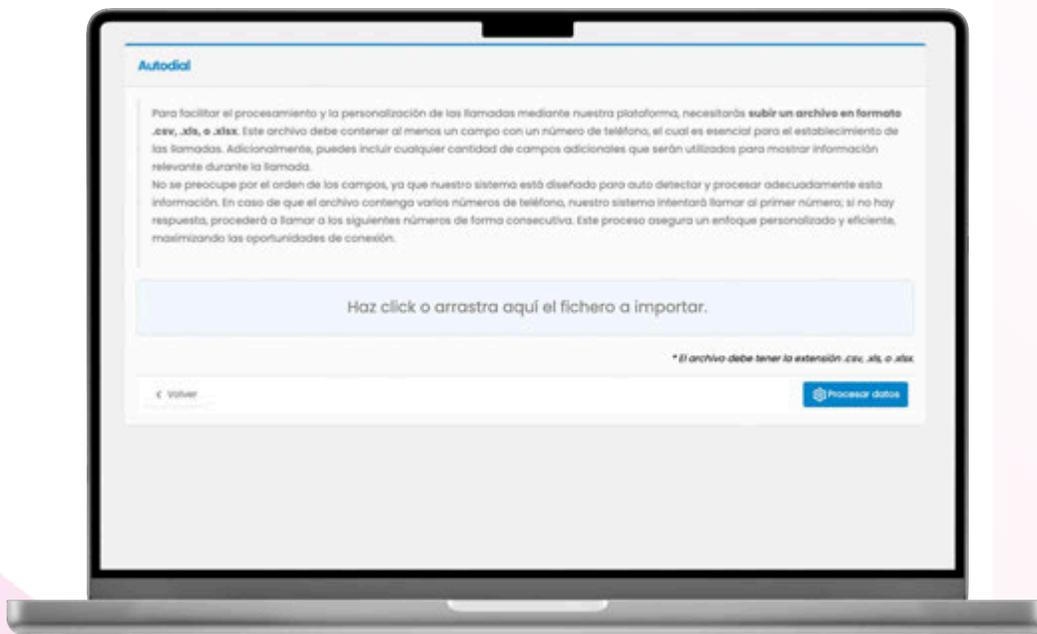
*Pantalla autodial*

Este mecanismo incrementa significativamente la eficiencia, evitando tiempos muertos y maximizando la productividad de los equipos de atención telefónica.

El proceso para crear y gestionar una campaña es muy sencillo:

- ❖ Pulsa el botón verde + para crear una campaña nueva. Asigna un nombre identificativo a la campaña y confirma su creación.
- ❖ Accede a la opción **Ajustes > Importar destinatarios** para cargar la lista de destinatarios.

- ❖ Sube el fichero con la lista de números de teléfono (en formato CSV o XLS), ya sea arrastrando el archivo a la plataforma o seleccionándolo directamente desde tu equipo.



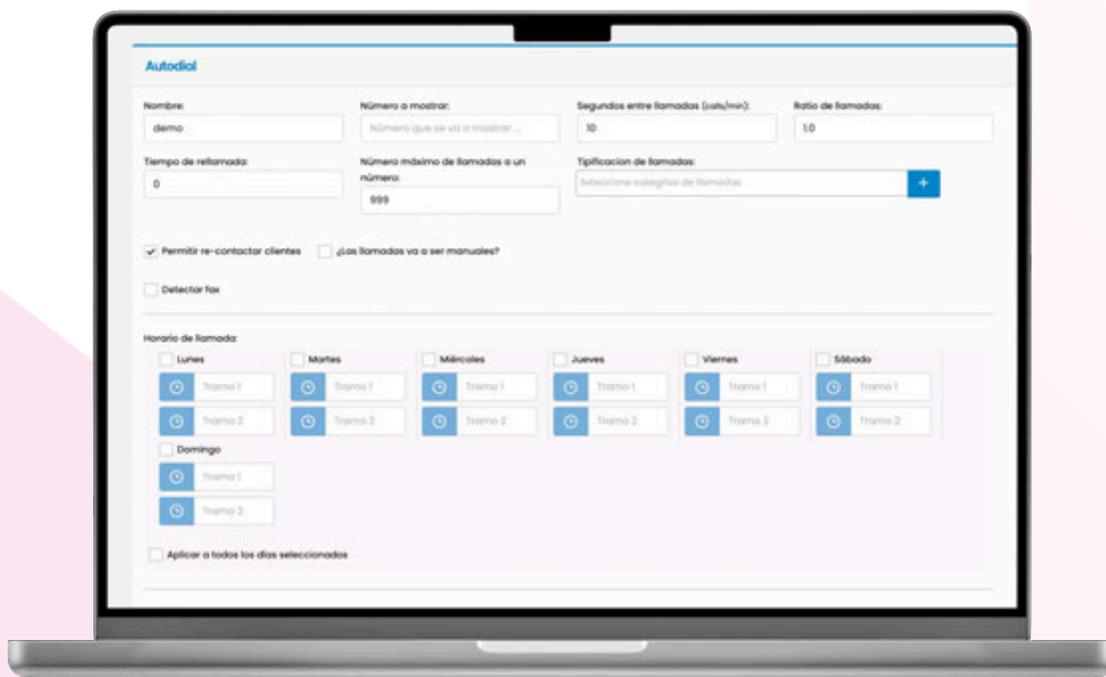
- ❖ Pulsa el botón **Procesar datos** para cargar la lista de contactos a la campaña.
- ❖ Asignar agentes a la campaña, que se encargarán de gestionar las llamadas generadas por la campaña.

Una vez creada la campaña, desde el engranaje situado a la derecha **Ajustes > Configurar campaña**, es posible personalizar múltiples parámetros que definen el comportamiento y funcionamiento de la marcación predictiva.

Los campos disponibles son los siguientes:

- ❖ **Nombre:** Nombre identificativo de la campaña.
- ❖ **Número a mostrar:** Número de teléfono que verá el destinatario de la llamada al recibirla (caller ID).
- ❖ **Segundos entre llamadas (calls/min):** Intervalo de tiempo entre llamadas consecutivas, definido en segundos.

- ❖ **Ratio de llamadas:** Número de llamadas que el sistema realizará por cada agente disponible.
- ❖ **Tiempo de rellamada:** Tiempo que debe transcurrir antes de volver a llamar a un contacto no respondido o rechazado.
- ❖ **Número máximo de llamadas a un número:** Límite de intentos de llamada a cada contacto incluido en la campaña.
- ❖ **Tipificación de llamadas:** Categorías o resultados que podrán asignarse a cada llamada una vez finalizada (por ejemplo, contestador, número erróneo, interesado, no interesado, etc.).



*Pantalla configurar campaña*

### Opciones adicionales:

- ❖ **Permitir re-contactar clientes:** Si se activa esta casilla, el sistema permitirá volver a llamar a contactos que ya hayan sido contactados previamente.
- ❖ **¿Las llamadas van a ser manuales?:** Si se habilita esta opción, las llamadas no se realizarán automáticamente, sino que los agentes deberán iniciarlas manualmente.
- ❖ **Detectar fax:** Permite que el sistema detecte tonos de fax en las llamadas salientes.

### Horario de llamada:

El sistema permite definir franjas horarias específicas en las que se realizarán las llamadas. Para cada día de la semana se pueden establecer hasta dos tramos horarios personalizados.

- ❖ Días disponibles: lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo.
- ❖ Cada día puede tener activado uno o ambos tramos de llamada.
- ❖ Opción Aplicar a todos los días seleccionados: Permite copiar la misma configuración horaria al resto de los días marcados.

Una vez configurada, basta con ir a **Ajustes > Iniciar campaña** para que el sistema comience a realizar las llamadas de forma automática.

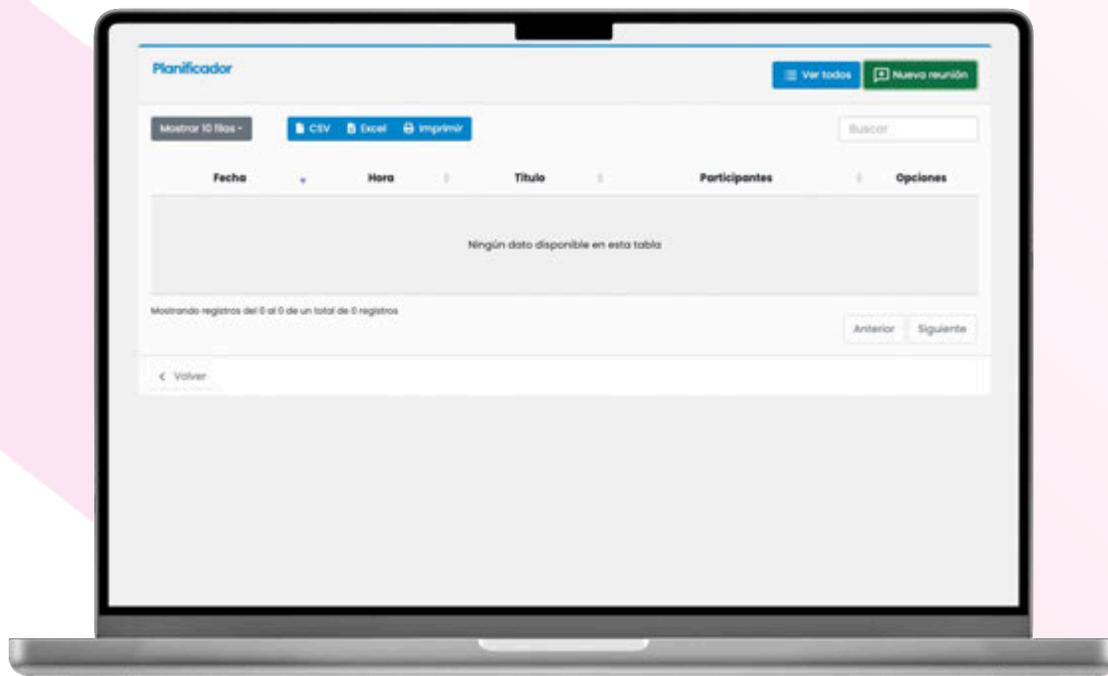
Este sistema es ideal para campañas comerciales, encuestas, recordatorios de citas y cualquier acción que requiera una gran cantidad de llamadas salientes gestionadas de manera eficiente.

## Planificador de Reuniones - Meet4Business (opcional)

**Meet4Business** es una funcionalidad opcional de **IP4Business** que permite a tu empresa contar con un sistema propio y personalizado de planificación de reuniones, totalmente adaptado a tu identidad corporativa, incluyendo tu logotipo y colores.

Este planificador está totalmente integrado con la centralita virtual **IP4Business** y ofrece la posibilidad de organizar reuniones de distintos tipos (presenciales, videoconferencias, audioconferencias, mensajería instantánea), sin necesidad de instalar ningún software adicional en los ordenadores de los participantes.

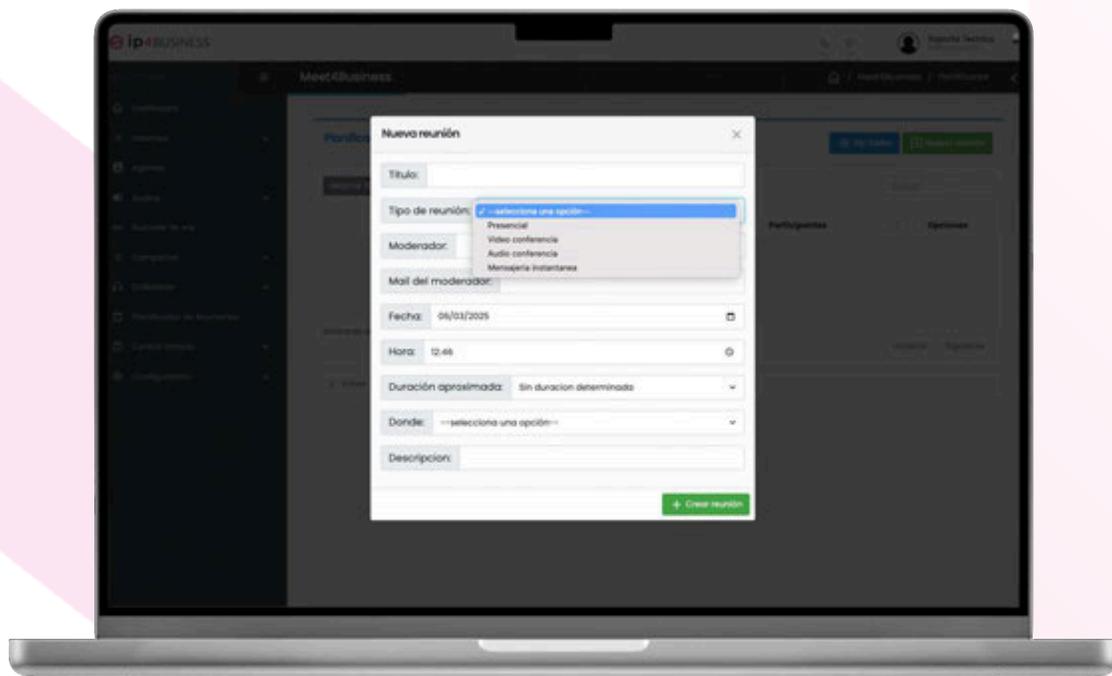
**⚠ Importante:** Para disponer de la opción de videoconferencia, es necesario contratar este módulo de manera independiente, ya que no está incluido de serie en el servicio básico de la centralita. Sin embargo, las reuniones presenciales o audioconferencias, sí están disponibles sin coste adicional.



*Pantalla planificador de reuniones*

Para crear una nueva reunión, basta con acceder al planificador y hacer clic en el botón verde **Nueva reunión**. Al hacerlo, se abrirá una ventana emergente con los siguientes campos configurables:

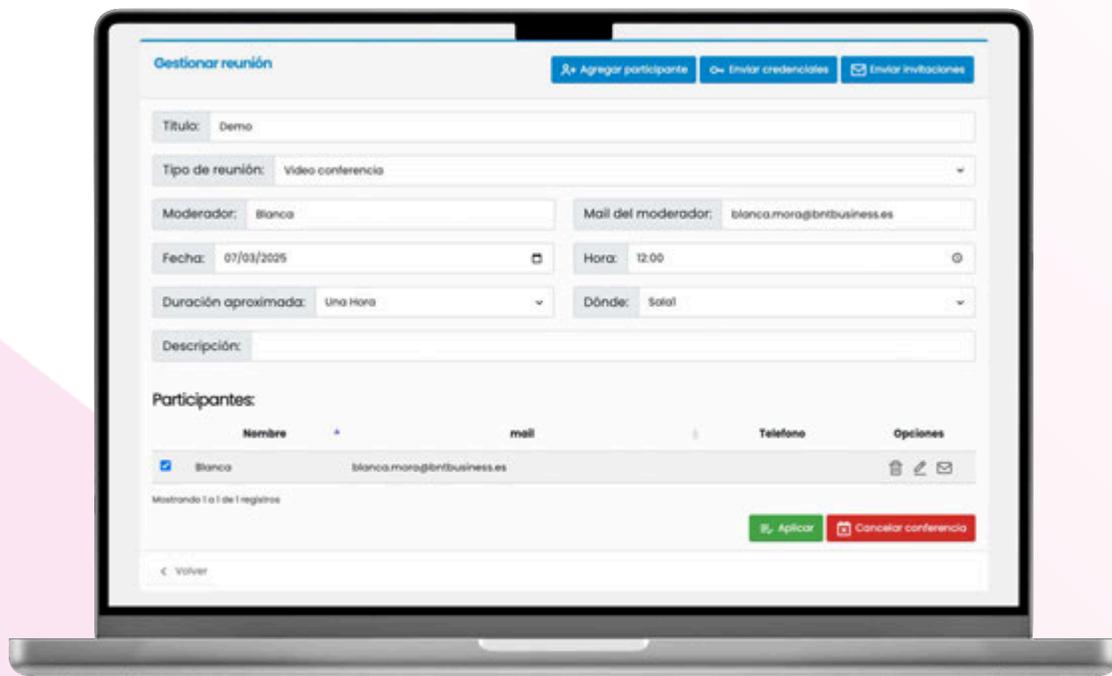
- ❖ **Título:** Nombre o referencia de la reunión.
- ❖ **Tipo de reunión:** Selección del formato (presencial, videoconferencia, audioconferencia o mensajería instantánea).
- ❖ **Moderador:** Persona responsable de la reunión.
- ❖ **Correo electrónico del moderador:** Dirección de email del moderador.
- ❖ **Fecha:** Día programado para la reunión.
- ❖ **Hora:** Hora de inicio.
- ❖ **Duración aproximada:** Selección de la duración prevista (sin duración determinada, 30 minutos, 1 hora, etc.).
- ❖ **Lugar:** Selección de la sala física o virtual donde se celebrará la reunión.
- ❖ **Descripción:** Espacio para añadir cualquier información adicional relevante.



*Pantalla nueva reunión*

Una vez creada la reunión, se accede a un panel de gestión desde donde es posible:

- ❖ **Agregar participantes:** Tanto internos como externos a la empresa.
- ❖ **Enviar credenciales:** Si se trata de participantes externos, el sistema puede generar y enviar las credenciales de acceso.
- ❖ **Enviar invitaciones por correo electrónico:** Con todos los datos de la reunión.
- ❖ **Modificar datos de la reunión:** Fecha, hora, tipo de reunión, moderador, etc.
- ❖ **Cancelar la reunión:** Si fuera necesario, con un solo clic.



*Pantalla gestionar reunión*

En la tabla de participantes se muestra la siguiente información:

- ❖ Nombre
- ❖ Correo electrónico
- ❖ Teléfono (si aplica)
- ❖ Acciones disponibles:
  - Editar datos del participante
  - Eliminar participante
  - Enviar nuevamente la invitación por email

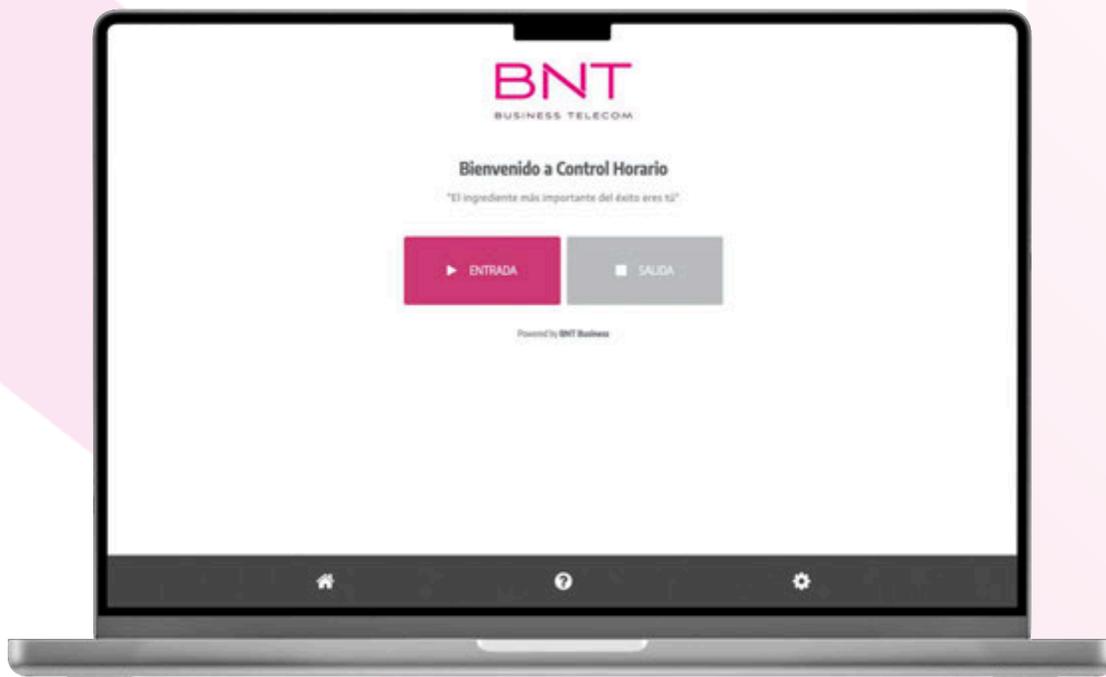
## Módulo Control Horario (opcional)

Nuestro software de control horario ha sido diseñado para que las empresas optimicen la gestión del tiempo laboral, cumplan con la normativa vigente y garanticen los derechos de los trabajadores. Con este sistema, el registro de horas es preciso y transparente, permitiendo además que la Inspección de Trabajo acceda a los registros de manera remota cuando sea necesario.

- 1. Acceso al sistema:** Antes de comenzar a utilizar el sistema, nuestro equipo de soporte configurará el acceso de cada trabajador, verificando su información personal, horario de trabajo, departamento y sede, entre otros datos.

La empresa recibirá un enlace exclusivo para acceder al sistema desde cualquier dispositivo (ordenador, móvil o navegador web). Este enlace incluirá el nombre de la empresa, su logotipo y los colores corporativos: <https://chempresa.ip4business.es/>

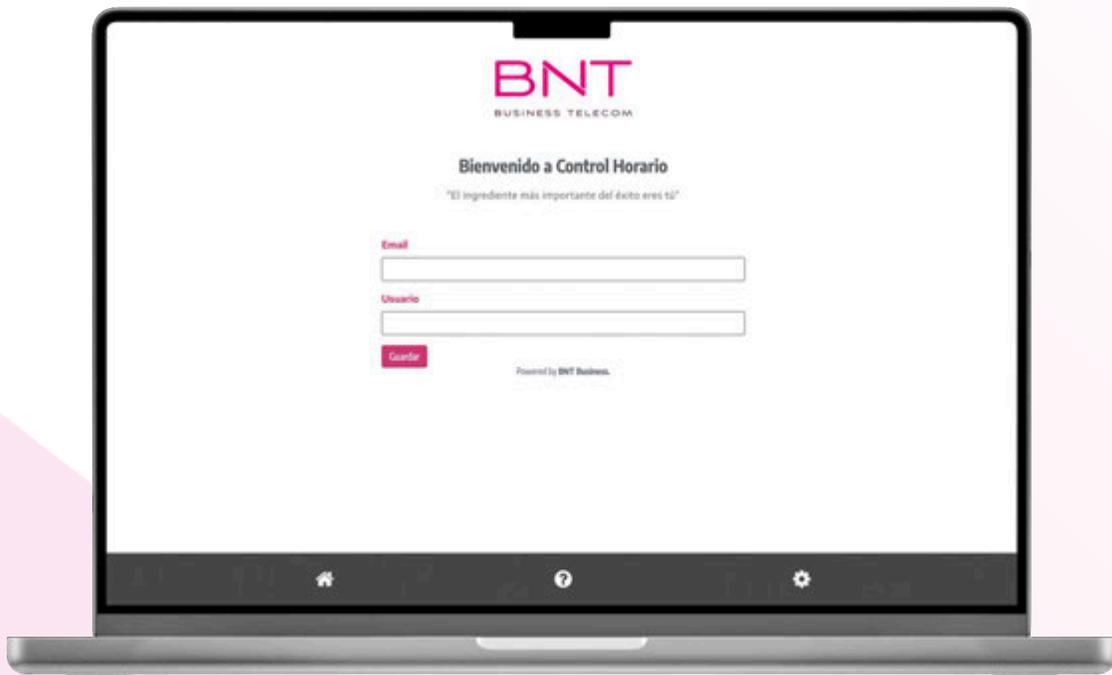
- 2. Registro de fichajes:** Para registrar tu entrada en el sistema introduce tu **Email** y **Usuario** (asignado por el equipo de soporte) y pulsa el botón **Guardar**.



*Página control horario*

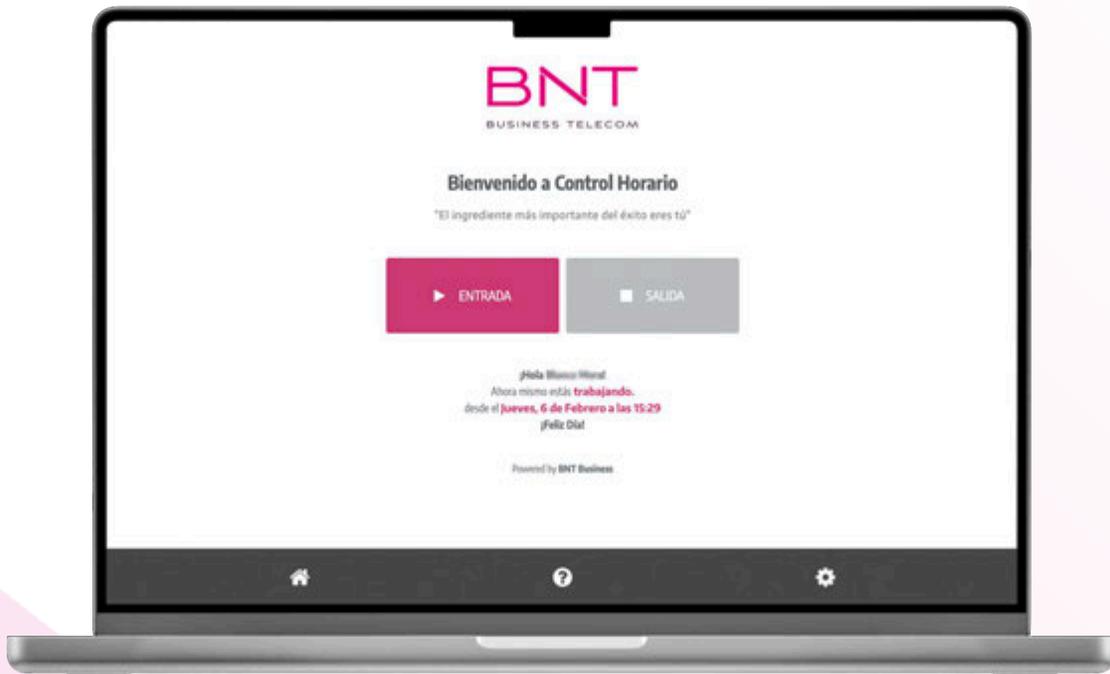
Para fichar tu jornada laboral:

- ❖ **Entrada:** Pulsa el botón Entrada al iniciar tu jornada.
- ❖ **Salida:** Pulsa el botón Salida al finalizar la jornada.
- ❖ **Jornada partida:** Si realizas una pausa para almorzar, primero debes fichar Salida y, al retomar el trabajo, fichar nuevamente Entrada.



*Página registro control horario*

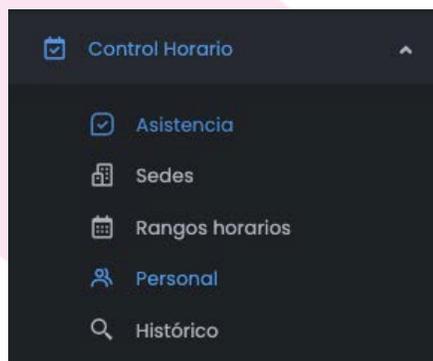
 **Consulta tu estado:** Pulsando el icono de interrogación (?), podrás ver en todo momento si te encuentras trabajando o en descanso y la hora desde la que iniciaste tu fichaje.



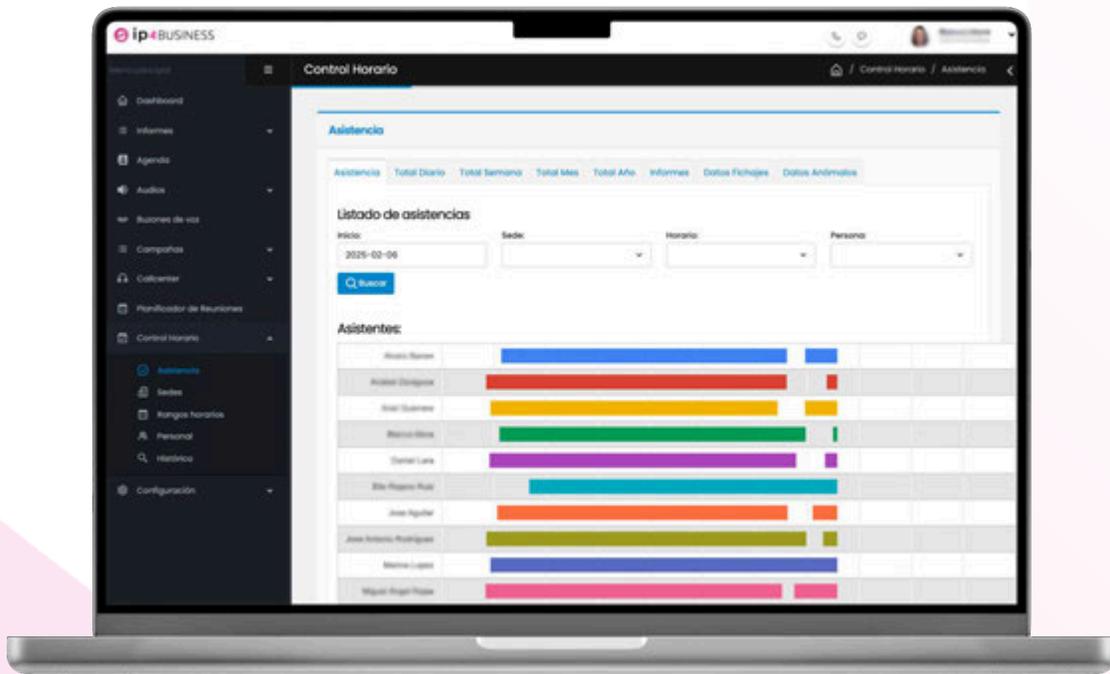
## Opciones para Administradores

Los usuarios con permiso de **Administrador** podrán acceder a todas las opciones de configuración y gestión del sistema de control horario desde la centralita virtual.

 Para acceder a estas opciones, utiliza el menú lateral izquierdo, donde encontrarás las siguientes secciones:

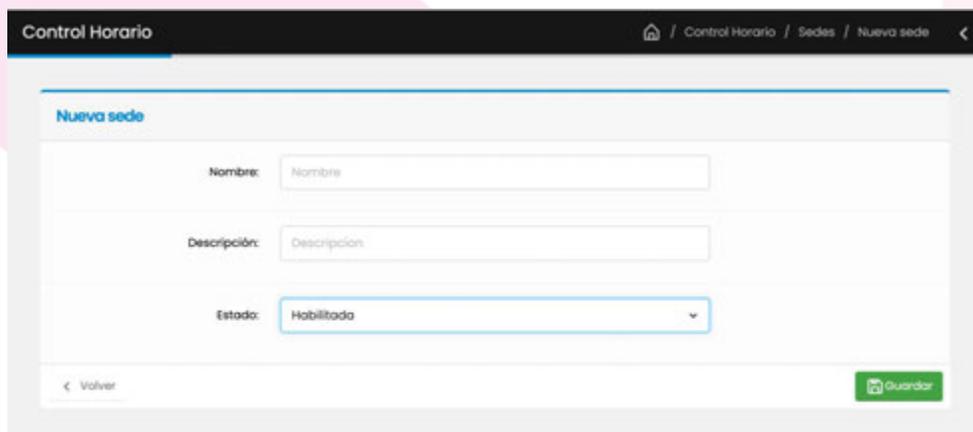


1. **Asistencia:** Muestra una tabla y gráfica con los registros de asistencia de todos los empleados. Incluye datos diarios, semanales, mensuales y anuales. Permite generar informes y detectar fichajes anómalos. Asimismo, se pueden aplicar filtros por fecha, sede, horario y empleado para obtener información específica.



*Pantalla información registro horario*

2. **Sedes:** Visualización de todas las sedes de la empresa. Opción para añadir nuevas sedes fácilmente mediante el botón **Añadir Sede**.



**3. Rangos horarios:** Gestión y edición de los horarios laborales asignados a departamentos y empleados. En la columna **Acciones**, puedes editar o eliminar cualquier horario.

Rangos Horarios + Añadir Horario

Listado de los rangos horarios

Mostrar 10 filas - CSV Excel Imprimir Buscar

Horario	Día de la semana	Inicio - Fin	Inicio - Fin	Acciones
Dep Tecnico	Lunes Martes Miércoles Jueves	09:00:00 - 14:00:00	14:30:00 - 18:00:00	
Dep Tecnico	Viernes	09:00:00 - 15:00:00	00:00:00 - 00:00:00	
Dep Tecnico		18:00:00 - 18:12:00	00:00:00 - 00:00:00	
Fuengirola2	Lunes Martes Miércoles Jueves	22:00:00 - 22:15:00	00:00:00 - 00:00:00	
Fuengirola2	Viernes Sábado Domingo	09:00:00 - 12:00:00	20:00:00 - 23:28:00	

Para añadir nuevos horarios pulsa el botón **Añadir Horario**. Podrás personalizar horarios por días, definir tramos (jornada intensiva, jornada partida, descansos, etc.) y asignarlos a empleados o departamentos. Para guardar los cambios, pulsa el botón **Guardar**.

Rangos Horarios

**1. Seleccione qué días aplica:**

Lunes  Martes  Miércoles  Jueves  Viernes  Sábado  Domingo

**2. Seleccione los tramos horarios**

Inicio primer tramo:  Fin primer tramo:

Inicio segundo tramo:  Fin segundo tramo:

**3. Especifique si forma parte de un horario**

Seleccione el horario al que pertenece este rango o cree uno nuevo:

[← Volver](#)  Guardar

**4. Personal:** Listado de los empleados con información como nombre, código, estado habilitado, sede, horario y acciones disponibles.

Fichajes + Añadir Personal

Listado de personal

Mostrar 10 filas - CSV Excel Imprimir Buscar

Nombre	Código	Habilitado	Sede	Horario	Acciones
Ismael	501	Si			
Jose Antonio	504	Si			
Rosa	505	Si	PTA	Horario General	
Elio	507	Si		Horario	
Oscar	508	Si			
Anabel	509	Si			

**5. Histórico:** Aquí podemos ver un registro detallado de la asistencia y modificaciones realizadas por los administradores en los fichajes. En caso de que un empleado olvide fichar, el administrador podrá corregir el registro manualmente, ajustando la hora correspondiente.

Logs

Listado de eventos

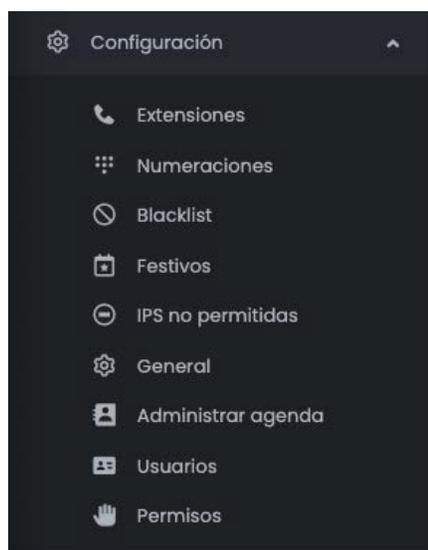
Mostrar 10 filas - CSV Excel Imprimir Buscar

Num	Nombre	Fecha	Qué se modificó	Motivo
2370	Alvaro	2025-02-06 09:01:22	Administrador: fichaje editado por admon	olvido
2369	Miguel	2025-02-06 09:00:38	Administrador: fichaje editado por admon	olvido
2368	Alvaro	2025-02-06 08:59:17	Administrador: fichaje editado por admon	olvido
2367	Miguel	2025-02-06 08:57:43	Administrador: fichaje editado por admon	olvido

**Ver tutorial aquí** <https://youtu.be/uEpaYi8jn8c?si=IKprgmfcmeEwHgxi>

## Configuración

La centralita virtual **IP4Business** es una plataforma flexible que permite adaptar su configuración a las necesidades específicas de cada empresa. Existen diversas configuraciones y ajustes que, por razones de seguridad y control, requieren ser gestionados directamente por el Departamento de Soporte, previa solicitud formal por email por parte del cliente.



Entre las acciones que se pueden realizar bajo petición, destacan:

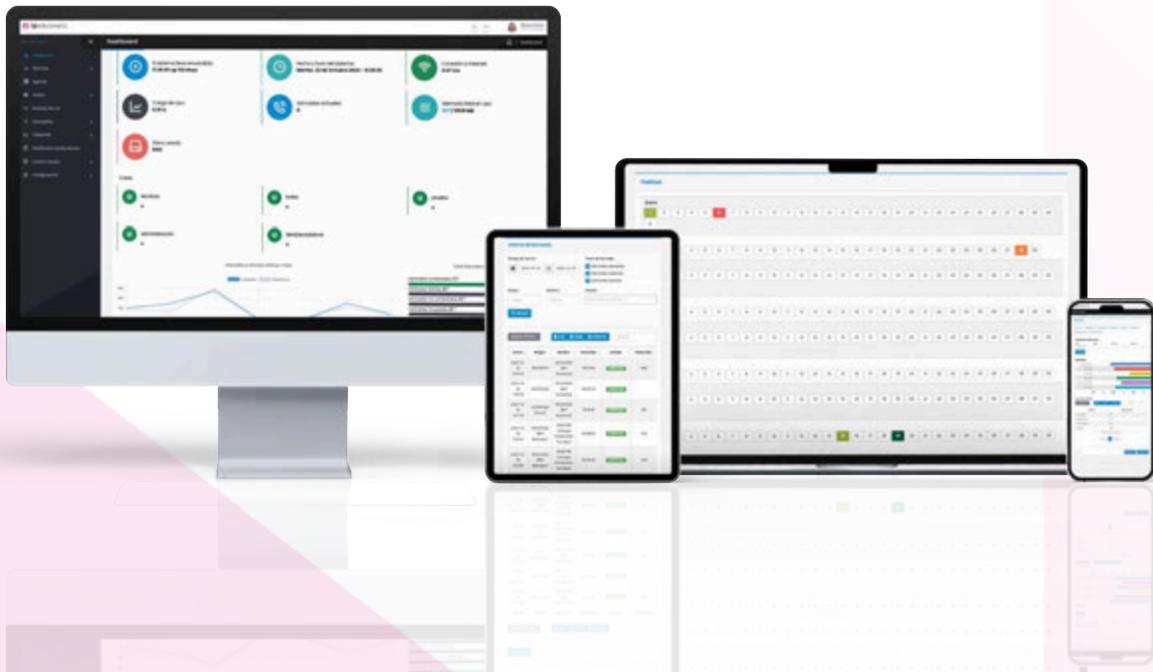
- ❖ Añadir, modificar o eliminar extensiones.
- ❖ Añadir numeración adicional.
- ❖ Incorporar números a la lista negra (blacklist) para bloquear llamadas no deseadas.
- ❖ **Configurar el calendario de festivos**, adaptándolo al horario específico de la empresa.

**Ver tutorial aquí** <https://youtu.be/FrmCNOaxdaY?si=KghmC4TsBaNBlvgt>

- ❖ Bloquear direcciones IP por razones de seguridad.
- ❖ Administrar la agenda corporativa (creación de nuevos campos personalizados, exportación, copias de seguridad, etc.).
- ❖ Añadir, modificar o eliminar usuarios.
- ❖ Gestionar los permisos de acceso de cada usuario a las distintas funcionalidades de la plataforma.

## Centralita virtual

100% Flexible. Fácil de usar. Personalizada.



### **BNT BUSINESS TELECOM**

C/Iván Pávlov, 8, Blq. 2

Planta 1, Oficinas 1 A y 1 B

C.P. 29590 Málaga TechPark

Email: [info@bntbusiness.es](mailto:info@bntbusiness.es)

Teléfono: 951 204 250

Web: [bntbusiness.es](http://bntbusiness.es)