



FreePBX - Agregando Extensiones

Esta obra está, por la presente, liberada al Dominio Público. Para ver una copia de la dedicación al dominio público, visite <http://creativecommons.org/licenses/publicdomain/> o envíenos una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California, 94105, USA.

Agregando Extensiones (Extensions)

Una extensión es la entidad básica que una persona o artefacto utilizará dentro de la central telefónica (de ahora en adelante “PBX” por sus siglas en inglés), para ser identificada y registrada. Equivale a un nombre de usuario, cuenta o “login name” en cualquier otro sistema.

Puede decirse que dentro de una oficina que utiliza FreePBX, cualquier llamada establecida tiene origen y destino final en extensiones.

Como una PBX sin extensiones no sirve de mucho, quizás lo primero que deba hacerse es crear unas cuantas. Las extensiones, además sirven para probar todo tipo de funcionalidades más avanzadas, de manera tal que conviene empezar por ellas.



Esta es una pantalla que muestra los detalles de una extensión en particular. Existe en realidad mucha más información si comenzamos a desplazarnos hacia abajo, por lo que vamos a describir todos los parámetros y su función, uno por uno, a continuación:

Sección “Add Extensions” (Añadir Extensiones)

Extension / Extensión

Es el número unívoco por el que se identificará a una extensión. Si bien pueden emplearse números de muchas cifras, se aconseja no utilizar más de cuatro. Debe ser único.

Será este el número que otros usuarios o el sistema mismo utilizarán para comunicarse con una extensión en particular.

Display Name / Nombre Asociado

Es el nombre o etiqueta que llevará la extensión. Varios servicios utilizan esta información, de manera tal que cada una pueda ser identificada por un nombre descriptivo algo más significativo que un mero número. Por ejemplo, si se ha configurado “Juan”, cada vez que esa extensión realice un llamado, el display del teléfono que reciba esa llamada, de tener un display, mostrará esa misma información: “Juan”.

Debido a que no todos los artefactos pueden mostrar caracteres especiales como letras con acentos, tildes y otros, se aconseja utilizar caracteres alfanuméricos simples, (A-Z a-z 0-9).

CID Num Alias /Caller ID Alternativo

Da la posibilidad de mostrar un número de extensión alternativo al real, para ser utilizado internamente (es decir, entre extensiones de una o varias centrales, pero siempre en forma interna, sin salir a la red de telefonía pública conmutada -de ahora en adelante PSTN, por sus siglas en inglés-).

Por ejemplo, un usuario que en su escritorio tiene un teléfono IP con la extensión 301, un softphone en su smartphone utilizando la extensión 401, y otro teléfono en una sucursal, con el número 501, podría si así lo desea, configurar un “FollowMe” en el número 301, de manera tal que si alguien lo llama a este último número, comiencen a sonar todas las extensiones anteriormente descriptas.

Pues bien, volviendo al CID Num Alias, este puede configurarse en “301” de manera tal que cuando esta persona realice llamadas desde su oficina, desde la sucursal, o desde su softphone, su Caller ID interno siempre sea “301”, contribuyendo a que sus múltiples números puedan quedar centralizados en uno solo.

Para este caso en particular será necesario ingresar “301” en el campo “CID Num Alias” de las extensiones 401 y 501.

SIP Alias

Cualquier implementación VoIP que se precie de tal, ofrece la posibilidad de discar por dirección de e-mail. No es algo muy popular o fácil de llevar a la práctica, pero sí es posible.

En esencia se trata de un escenario en el que existen muchas PBX's conectadas directamente a Internet, de manera tal que una persona podría llamar a otra en cualquier punto del planeta, "discando su dirección de e-mail", sin necesidad de conocer su número de teléfono.

En este campo debe ingresarse únicamente la primera parte del e-mail, sin incluir el símbolo "@", ni el dominio ("ejemplo.com"), ya que la tecnología asume que cada PBX o grupo de PBX's pertenecen a un único dominio en particular, cuyo dominio ya se encuentra preconfigurado a nivel global en el sistema.

Si bien parece una buena idea, para llevarla a la práctica sería necesario tomar en consideración una buena cantidad de cuestiones que es preferible evitar, como por ejemplo, publicar a su PBX en Internet y configurarla para que permita llamadas SIP sin importar la dirección IP de origen, con todas sus implicancias.

Sección "Extension Options" (Opciones de la Extensión)

Direct DID (Por "Direct Inward Dial" = Discado Entrante Directo)

Permite configurar un número público directo con el que se desee llegar a la extensión, desde afuera. Es una forma más rápida y simple a la alternativa de configurar una ruta entrante (Inbound Route).

En otras palabras, aquí es donde asociar un número de teléfono directo a una extensión en particular.

DID Alert Info

Permite configurar un mensaje del tipo "Alert Info" que la PBX enviará al teléfono para que utilice un ring tone alternativo (Distinctive Ring), en el caso de que se esté recibiendo una llamada a través de Direct DID.

Carece de efecto si no se está utilizando la funcionalidad Direct DID.

Music on Hold (o MoH, por Música en Espera)

Permite definir distintas opciones de música en espera para esa extensión en particular, siempre que se encuentren previamente configuradas en el módulo Música en Espera.

Outbound CID (CallerID de Salida)

Este campo permite sobrescribir la información de Caller ID de la línea, para las llamadas salientes (outbound).

Si bien la información de Caller ID consta de consta de dos campos (“Nombre = CallerIDName” y “Número = CallerID”), no todas las empresas de telecomunicaciones utilizan el primero. De todos modos es necesario ingresar ambos parámetros, con el siguiente formato:

“Nombre” <1234567890>

Ring Time (Tiempo máximo de ringueo)

Se refiere a la cantidad de segundos de espera hasta que el llamado es finalmente derivado al VoiceMail. Al dejar este valor en la opción “Default”, se tomará la configuración general a nivel del sistema.

Call Waiting (Llamada en Espera)

Activa o desactiva la funcionalidad de llamada en espera para esa extensión en particular. También es posible activar o desactivar esta funcionalidad mediante el uso de Feature Codes.

Emergency CID (CallerID de Emergencia)

Permite configurar un valor de CallerID que sobrescribirá en última instancia a todos los anteriores predefinidos a nivel extensión y global, para el caso en que se realice una llamada a un número que se encuentre comprendido dentro de cualquier ruta saliente definida en la PBX como “de emergencia”.

Debe ingresarse un número válido al que -por ejemplo-, los servicios de emergencia que reciban esa llamada, ante alguna interrupción o corte en la comunicación, sean capaces de devolverla a quien la originó en primer lugar.

Utiliza el mismo formato que Outbound CID (CallerID de Salida)

Sección “Device Options” (Opciones de Dispositivo)

Secret

Se refiere a la contraseña que cualquier artefacto (teléfono, softphone, etc.) deberá utilizar para autenticarse y poder registrarse con esa extensión en la PBX. Para aquellos casos en los que el usuario recibe un teléfono IP previamente configurado, o que se configura automáticamente a través de la funcionalidad de “provisioning”, bastará que este dato sólo sea conocido por el administrador de la PBX.

Si se tratase de un usuario que por ejemplo utiliza un softphone, deberá preguntar a su administrador por el mismo, a los efectos de poder configurarlo adecuadamente.

Dtmfmode (Modo DTMF, por “Dual-Tone Multi-Frequency”)

Especifica de qué manera deben ser esperados los tonos DTMF de un teléfono u otro artefacto, por la PBX, para esa extensión. Puede seleccionarse “rfc2833”, “INFO” e “in-band”. rfc2833 es generalmente la mejor aceptada.

Del lado del artefacto, siempre es preferible evitar modos “automáticos” y configurarlo si es posible en alguno de los tres modos coincidentes con los que ofrece la PBX.

Sección “Fax Handling” (Configuración de Fax)

Fax Extension (Extensión del Fax) y Fax Email (Email del Fax)

Permite indicar qué hacer si se recibe una llamada que el sistema identifica como de fax. Seleccionando el valor “FreePBX Default” se adoptará la configuración global de la PBX para ese tipo de llamada, desviando la llamada por ejemplo a una máquina de fax, o bien a una casilla de e-mail centralizada que recibirá todos los faxes.

Seleccionando “System” (Sistema), se podrá definir en el siguiente campo “Fax Email” (Email del Fax), una dirección de e-mail específica adonde recibir los faxes dirigidos a esa extensión en particular.

Fax Detection Type (Tipo de Detección de Fax)

Permite seleccionar la forma en que la PBX detectará si la llamada entrante se trata de un Fax. Para el caso en que se trate de una extensión empleada para una terminal VoIP pura, o bien para un fax analógico con su conversor, se seleccionará “nvfax”.

Si se trata de líneas directas vinculadas a un circuito analógico como por ejemplo, a través de una tarjeta Zaptel, se deberá seleccionar “zaptel”.

After Answer Pause (Pausa Después de Responder)

Aquí se especifica el tiempo en segundos que el sistema esperará antes de dar señal de fax al llamado entrante que ha identificado como tal.

Privacy (Aplicar Privacidad)

Esta opción forzará a quien realice un llamado sin CallerID a esta extensión, a que ingrese hasta 10 números de su número telefónico con el objeto de que el receptor pueda visualizarlos como información de CallerID que de otro modo no aparecería.

Sección Language

Language Code

Puesto que la PBX viene con todos sus audios de sistema en una diversidad de idiomas, es posible indicar en este campo el idioma en que deberán reproducirse para esta extensión en particular.

Sección Recording Options

Grabaciones Entrantes / Grabaciones Salientes

Permite especificar las opciones de grabación para las llamadas entrantes y salientes.

Pueden seleccionarse tres opciones: Grabar Siempre (siempre), No Grabar (nunca), o “On Demand” (Bajo Demanda). Bajo esta última opción se comenzará a grabar la conversación si se presiona “*1”.

Sección “Voice Mail & Directory” (Correo de Voz y Directorio)

Estado

Indica si la casilla de correo de voz para esa extensión está habilitada o deshabilitada.

Voicemail Password (Contraseña del Correo de Voz)

En este campo el administrador ingresa la contraseña que el usuario deberá digitar para acceder al correo de voz.

El usuario luego puede modificarla ingresando al correo de voz utilizando los feature codes correspondientes. En este caso deberá ingresar *98 para entrar al correo de voz, ingresar la contraseña de acceso anterior, y luego podrá modificar la contraseña digitando las opciones “0” y “5”.

E-Mail Address (Dirección de Correo Electrónico)

Aquí se ingresará la dirección de correo electrónico a la que la PBX enviará las notificaciones de correo de voz para alertar al usuario.

Pager E-Mail Address (Dirección de Correo Electrónico del Buscapersonas)

Aquí se ingresará la dirección de correo electrónico a la que la PBX enviará una notificación más sintética y amigable con aparatos como buscapersonas y teléfonos celulares con displays pequeños.

E-Mail Attachment (Adjunto en el Correo Electrónico)

Esta opción, de ser seleccionada permitirá recibir en la dirección de correo electrónico especificada en "E-Mail Address", un e-mail que además de la notificación de correo de voz, contendrá el audio de ese mensaje, en forma de adjunto.

Reproducir CID

Con esta opción activada, el sistema de correo de voz reproduce cada mensaje de voz anteponiendo el CallerID en forma verbalizada.

Reproducir Etiqueta (Fecha y Hora del Mensaje)

Se conoce como "Etiqueta" o "Envelope" la información de fecha y hora que posee el mensaje de Voz. Esta opción permite anteponer esta información en forma verbalizada, antes de la reproducción de cada mensaje.

Eliminar Buzón de Voz

Esta opción, de estar seleccionada, eliminará los correos de voz ni bien los adjunte y envíe por e-mail. Si se selecciona sin haber definido una cuenta de e-mail para que el sistema envíe los audios, el sistema los eliminará de todos modos.