

www.vitalpbx.org

 **SonataSuite**
Dialer



 **VitalPBX**

Have an efficient way for faster
and more organized communication

CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
BETA TESTER	3
SONATA DIALER	4
1.- INSTALACIÓN	4
2.- MENÚ	8
3.- DASHBOARD	10
4.- CAMPAIGNS	11
4.1.- <i>Forms</i>	12
4.2.- <i>Disposition Groups</i>	13
4.3.- <i>Contact Lists</i>	14
4.4.- <i>Queues</i>	15
4.5.- <i>Campaigns</i>	16
5.- REPORTS.....	18
5.1.- <i>Agents Report</i>	18
5.2.- <i>Dispositions Reports</i>	19
5.3.- <i>Calls By Agent</i>	20
6.- USERS	21
6.1.- <i>Users</i>	21
6.2.- <i>Pause Profiles</i>	22
6.3.- <i>Roles</i>	23
6.4.- <i>System Permission</i>	24
7.- SETTINGS	25
7.1.- <i>General Settings</i>	25
7.2.- <i>ICE Servers</i>	26
7.3.- <i>PBS Settings</i>	27
8.- AGENT CONSOLE	28
A.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	30

Introducción

Sonata Suite es un grupo de aplicaciones que se integran con VitalPBX, a continuación, mostramos un listado de las aplicaciones disponibles en Sonata Suite:

- Switchboard
- Call Accounting System
- Recording Management System
- Call Center Reports (Stats)
- **Dialer**

Beta Tester

Para instalar la versión beta de Sonata Dialer debe agregar el repositorio beta, para lo cual debe ir a y seguir las instrucciones:

<https://github.com/VitalPBX/vitalpbx-cr-repo>

Después ingresar a consola y ejecutar los siguientes comandos:

```
[root@vitalpbx ~]# yum clean all  
[root@vitalpbx ~]# yum install sonata-dialer
```

Sonata Dialer

Sonata Dialer es una aplicación mediante la cual se pueden realizar llamadas en forma automática.

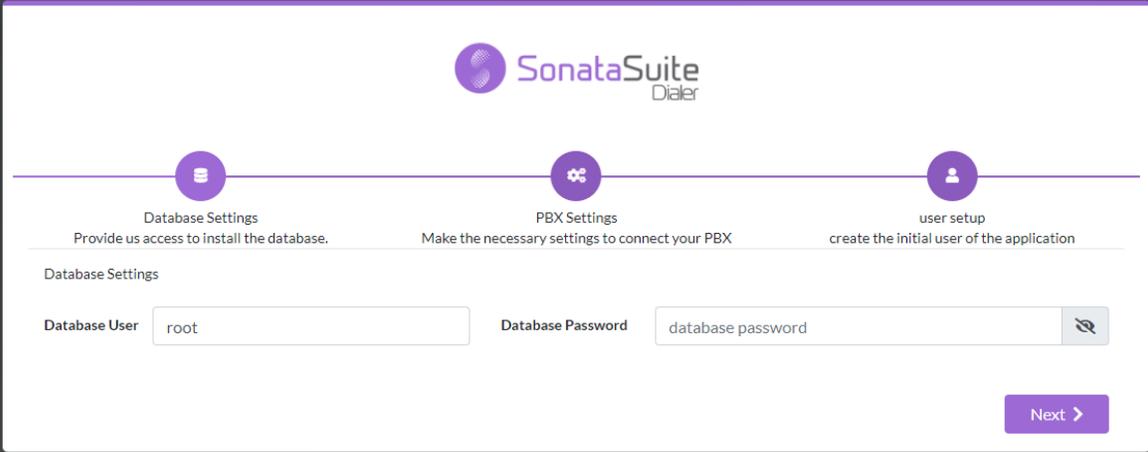
1.- Instalación

Sonata Dialer solo funciona con VitalPBX 3.0 en adelante. Para instalar Sonata Dialer es necesario ir a Add-ons en VitalPBX, buscar en la lista y presionar el botón de Instalar y esperar unos minutos, una vez terminado de instalar debemos ir a la url presionando el Addon llamado Sonata Dialer.

Ahora se nos mostrará un wizard que nos guiará para finalizar la configuración.

a.- Database Settings:

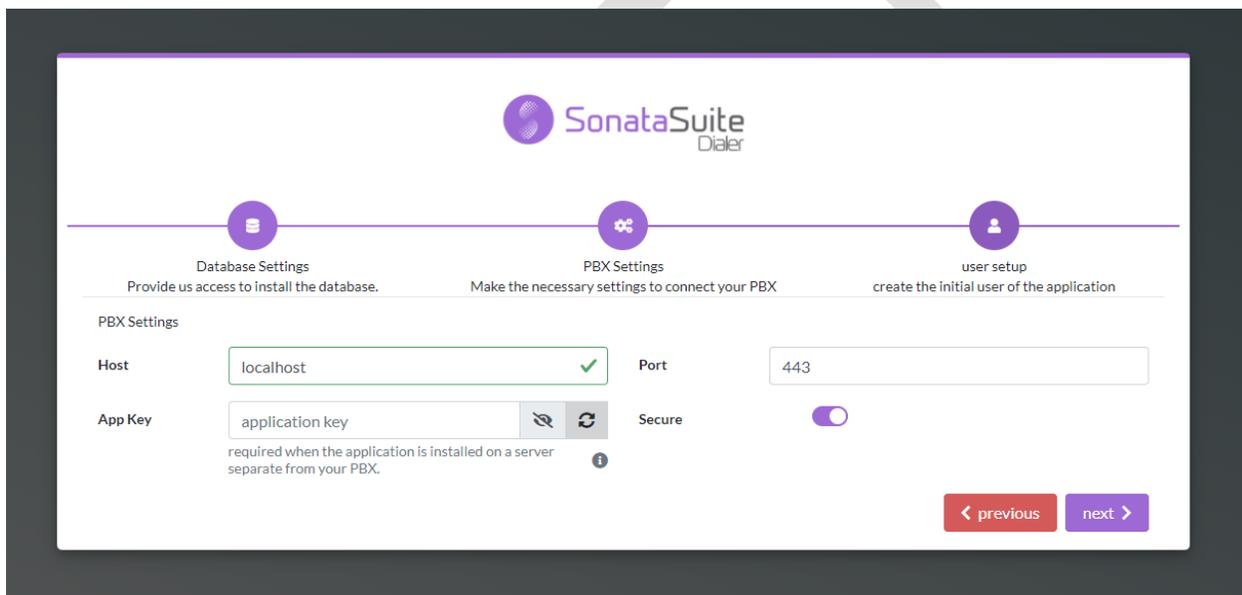
- **Database User**, usuario de MySQL, si estamos en el mismo servidor, se puede dejar el usuario root sin clave, de lo contrario hay que crear un usuario en Mariadb para poder acceder de forma remota.
- **Database Password**, si estamos en el mismo servidor el usuario root usualmente no tiene clave, si estamos acezando de forma remota se debe de crear el usuario y clave en Mariadb.



The screenshot displays the 'SonataSuite Dialer' installation wizard. At the top, the logo 'SonataSuite Dialer' is visible. Below it, a progress bar indicates three steps: 'Database Settings' (active), 'PBX Settings', and 'user setup'. The 'Database Settings' step includes the instruction 'Provide us access to install the database.' Below this, there are two input fields: 'Database User' with the value 'root' and 'Database Password' with the value 'database password'. A 'Next >' button is located at the bottom right of the form.

b.- PBX Settings:

- **Host**, si lo instalamos en el mismo servidor es recomendable escribir **localhost** de lo contrario debemos de escribir el host o IP remota.
- **Port**, si nuestro servidor tiene un certificado valido y todas las peticiones se redireccionan al https deberíamos de configurar el puerto 443 y no tenemos https configuremos el puerto 80. Si vamos a acceder de forma remota recordar abrir estos puertos en el firewall.
- **App key**, si Sonata Dialer está en el mismo servidor de VitalPBX no es necesario configurar el API Key ya que se obtiene de forma automática. Si Sonata Dialer está instalado en un servidor diferente que VitalPBX es necesario crear un App Key en VitalPBX para poder conectarse, para lo cual vamos al menú de VitalPBX, ADMIN/Admin/Application Keys, crear una nueva, copiarla y escribirla aquí.
- **Secure**, indica que es una conexión segura https, usualmente al seleccionar esta opción se utiliza el puerto 443.



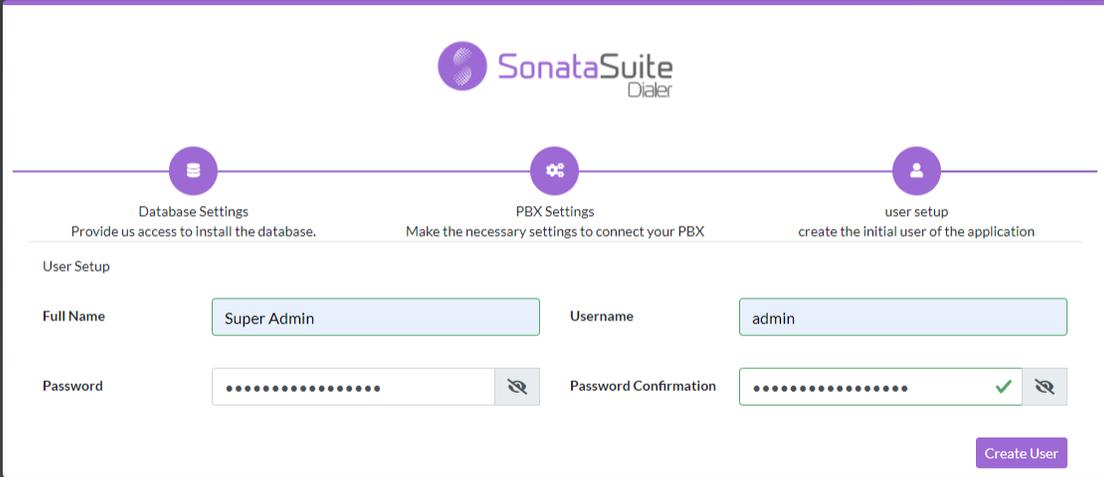
The screenshot shows the 'PBX Settings' configuration screen in the Sonata Suite Dialer interface. At the top, the 'Sonata Suite Dialer' logo is displayed. Below the logo, there are three steps in a progress bar: 'Database Settings' (Provide us access to install the database.), 'PBX Settings' (Make the necessary settings to connect your PBX), and 'user setup' (create the initial user of the application). The 'PBX Settings' step is currently active. The configuration fields are as follows:

Field	Value	Status
Host	localhost	Valid (green checkmark)
Port	443	Valid
App Key	application key	Required when installed on a separate server (info icon)
Secure	Enabled (toggle switch)	Valid

At the bottom right, there are two buttons: '< previous' and 'next >'. A large watermark 'Dialer' is visible in the background of the screenshot.

c.- User Settings

- **Full Name**, nombre completo del Administrador del sistema.
- **Username**, usuario del administrador del sistema, usualmente admin.
- **Password**, clave para el acceso del administrador.
- **Password Confirmation**, confirmación de clave de acceso el administrador.

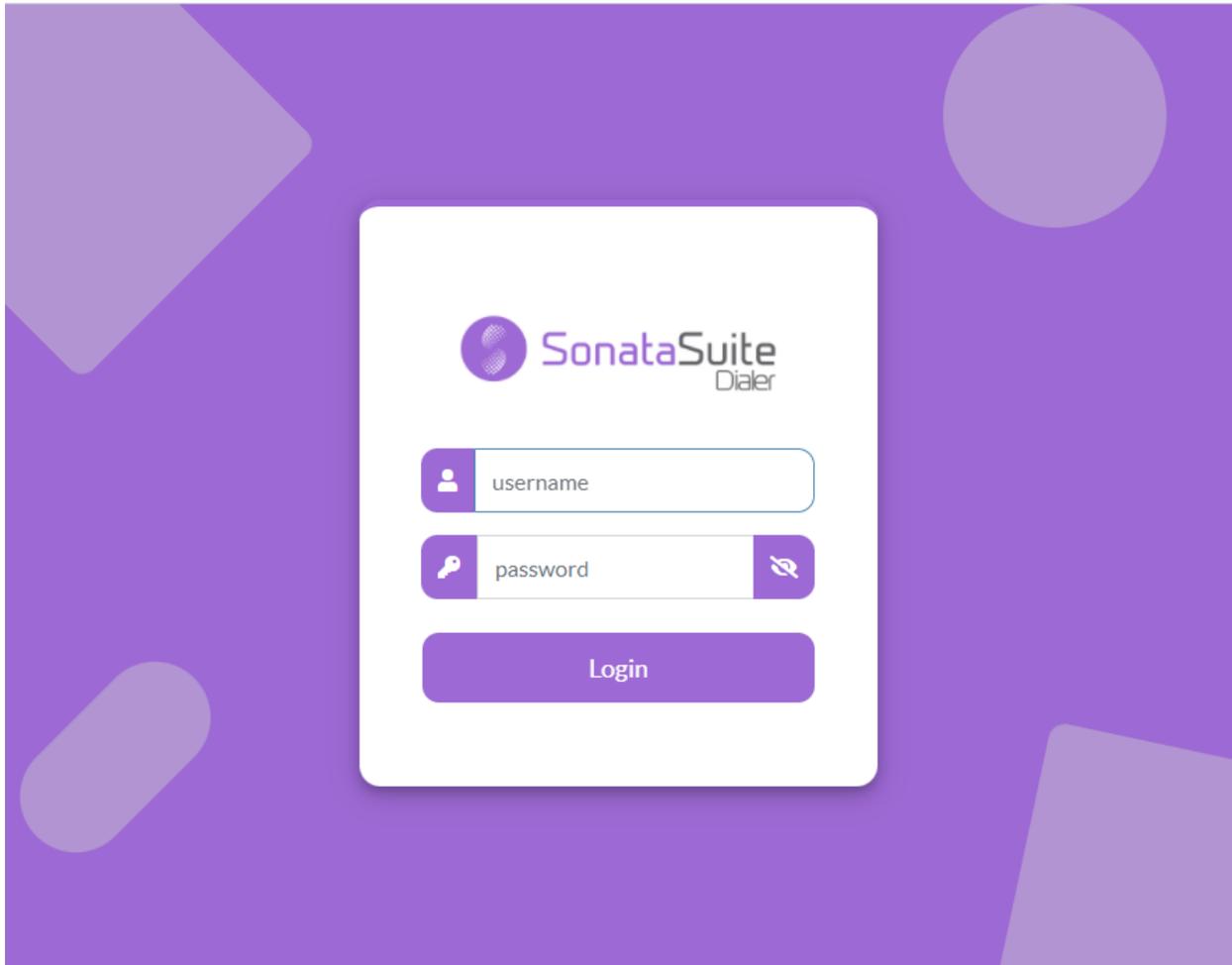


The screenshot displays the 'User Setup' section of the SonataSuite Dialer interface. At the top, the SonataSuite Dialer logo is centered. Below it, a progress bar indicates three steps: 'Database Settings' (Provide us access to install the database.), 'PBX Settings' (Make the necessary settings to connect your PBX), and 'user setup' (create the initial user of the application). The 'user setup' step is currently active. The form includes the following fields:

- Full Name:** A text input field containing 'Super Admin'.
- Username:** A text input field containing 'admin'.
- Password:** A password input field with a strength indicator icon.
- Password Confirmation:** A password input field with a strength indicator icon and a green checkmark, indicating the passwords match.

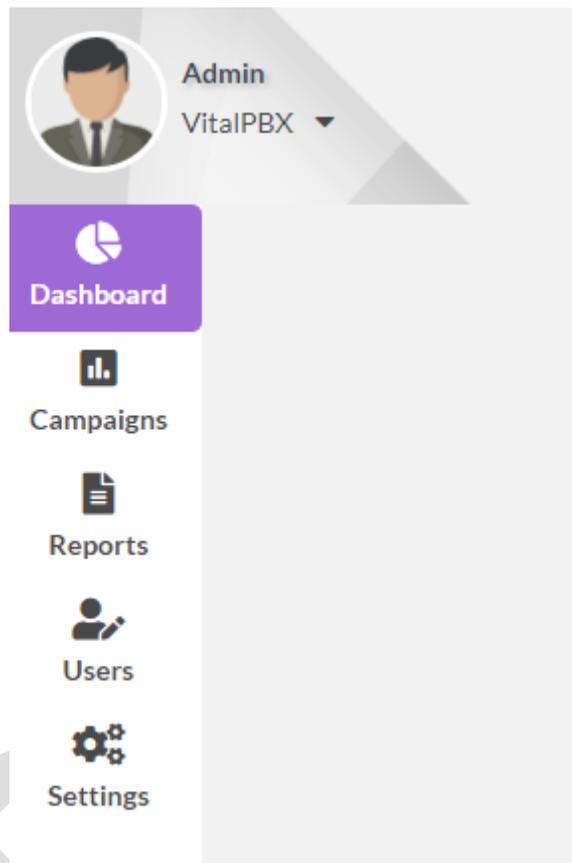
A 'Create User' button is located at the bottom right of the form.

d.- Ingresar con el usuario y clave creada previamente.



The image shows a login form for SonataSuite Dialer. The form is centered on a purple background with abstract shapes. It features the SonataSuite Dialer logo at the top, followed by two input fields: one for 'username' with a person icon and one for 'password' with a key icon and a toggle for visibility. Below the fields is a purple 'Login' button.

2.- Menú



En el menú tenemos las siguientes opciones:

- **Dashboard**, aquí podremos ver las campañas y agentes activos, así como contactos atendidos, etc.
- **Campaigns**, aquí se configuran por completo las campañas, este menú consta de las siguientes opciones:
 - **Campaigns**, aunque es la última opción para configurar es donde se arma la campaña con todos los datos configurados previamente.
 - **Contact Lists**, aquí cargamos la lista de contactos a utilizar en la campaña, permite formatos CSV, XLS o XLSX.
 - **Disposition Groups**, se configuran los grupos de disposiciones, es decir el resultado que seleccionara el agente al finalizar la llamada.
 - **Form**, se crea el formulario que se utilizara en cada campaña. Este formulario es para llenar información adicional relacionada con cada llamada.
 - **Queues**, con el objetivo de llevar estadísticas y poder asignar agentes a cada campaña es necesario crear colas de llamadas, estas cola se asocian a los agentes.
- **Reports**, reportes por Agente, Dispositions y Call by Agent.
 - **Agents Report**, es posible generar reportes de la actividad en una campaña de cada agente.

- **Dispositions**, es posible ver el resultado global de cada campaña por disposición.
- **Call By Agent**, muestra el detalle de las llamadas de cada Agente.
- **Users**, aquí creamos los usuarios del sistema con sus respectivos privilegios.
 - **Users**, creamos los usuarios y lo asociamos al Role y Agent Profile, así como a una extensión.
 - **Pause Profiles**, creamos las causas de pausa la cual vamos a relacionar con el usuario.
 - **Roles**, creamos el role que nos da acceso a cada módulo de la App.
 - **System Permissions**, asociamos a los Agentes con las colas y campañas.
- **Settings**, en esta sección se configuran los parámetros.
 - **General Settings**, configuramos la zona horaria de la App..
 - **Ice Server**, ya que la App tiene la posibilidad de trabajar con Softphone integrados con tecnología WebRTC, es necesario a veces definir STUN servers.
 - **PBX Settings**, en este formulario se configura la conexión con el host de donde vamos a extraer la información a mostrar.

3.- Dashboard

En el Dashboard mostramos las campañas y Agentes así como el total de contactos atendidos.

The screenshot displays the SonataSuite Dialer dashboard interface. At the top left is the SonataSuite Dialer logo. To the right of the logo are a menu icon, a language dropdown set to 'English', and a user profile for 'AD admin'. Below the logo is a user profile for 'Admin VitalPBX'. A vertical sidebar on the left contains navigation links for 'Dashboard', 'Campaigns', 'Reports', 'Users', and 'Settings'. The main content area is titled 'Dashboard' and 'General', with a 'Reload Data' button. It features five data cards: '3 Active Campaigns', '1 Finished Campaigns', '1 Inactive Campaigns', '4 Agents', and '65 Contacts Attended'.

Category	Count
Active Campaigns	3
Finished Campaigns	1
Inactive Campaigns	1
Agents	4
Contacts Attended	65

4.- Campaigns

Para crear una campaña hay que tomar en cuenta lo siguiente:

1. **Contact Lists**, es la lista de contactos a llamar, se puede crear una sola lista y utilizar en múltiples campañas.
2. **Disposition Groups**, muy importante ya que se crean los grupos para tipificar el resultado de cada llamada.
3. **Form**, se crea un formulario donde se podrán asociar datos adicionales a los importados en el Contact List.
4. **Queues**, para poder almacenar historial de eventos de cada agente es necesario crear colas y estas se asocian a la campaña.

A continuación, el orden más lógico para crear una campaña desde cero.

DRAFT

4.1.- Forms

Para crear el formulario vamos a Campaigns/Form. Se pueden crear formularios con los siguientes tipos de campos:

- **Text**, acepta cualquier tipo de texto.
- **Email**, solo acepta emails válidos.
- **Select**, muestra múltiples selecciones. Vienen predefinidas:
 - **Country**, lista de todos los países del mundo.
 - **US States**, lista de todos los estados de USA.
 - **Gender**, mujer, hombre.
 - **Months of the year**, meses del año.
 - **Days of the week**, días de la semana.
- **Number**, acepta solo números.
- **Checkboxes**, acepta solo true o false.
- **Radio Buttons**, acepta solo una selección.
- **Date**, acepta solo formato de fecha.
- **Time**, acepta solo formato de hora.
- **Textarea**, similar al Text con la diferencia que acepta múltiples líneas.

Todos los campos tienen la opción de solo lectura y requerido, lo cual es opcional al momento de crear el campo en el formulario.

The screenshot shows a 'Customer Form' modal window. It contains the following fields and controls:

- Customer Name: Text input field.
- Customer Email: Text input field.
- Customer Phone: Text input field.
- Country: A dropdown menu with a list of countries including Afghanistan, Albania, Algeria, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua & Barbuda, Argentina, Armenia, Aruba, Australia, Austria, Azerbaijan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belarus, and Belgium.
- Comments: Textarea field.
- Buttons: 'Close', 'Preview', 'Update', 'Delete', and 'Cancel'.

4.2.- Disposition Groups

Los grupos de disposición nos ayudan a catalogar el resultado de la llamada de una forma fácil y rápida, es parte del formulario que se le muestra al agente cuando está en la llamada.

Para crear un grupo de disposición, ir a Campaigns/Disposition Groups. Las categorías de disposición predeterminadas son:

- **Negative**, se puede asociar cuando la llamada no dio el resultado esperado.
- **Positive**, se puede asociar cuando la llamada dio el resultado esperado.
- **Call Later**, se puede asociar cuando la persona que se contactos nos dijo que lo llamáramos después.

A continuación, un ejemplo de configuración:

Disposition Groups

Edit

Name: General disposition

Dispositions

Name	Category	Action
Invalid Number ✓	x negative	🗑️
Busy ✓	🔄 call later	🗑️
Subscription ✓	✓ positive	🗑️
Refund ✓	x negative	🗑️

Add

Update Delete Cancel

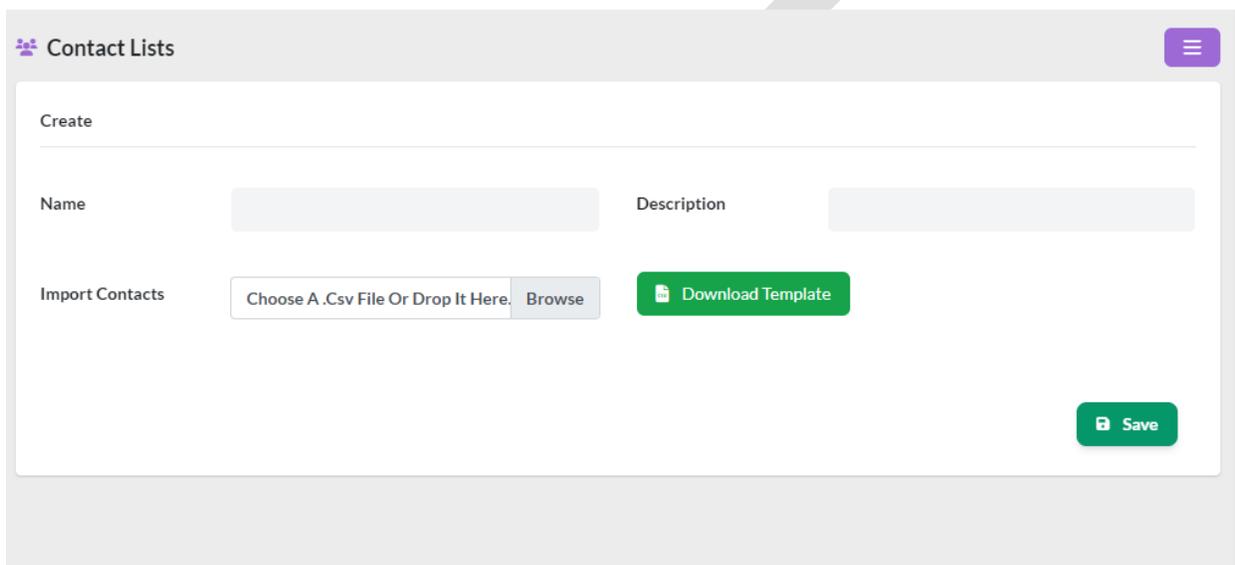
4.3.- Contact Lists

Para completar lo necesario para crear una campaña hay que crear la lista de números a llamar, es en este módulo que se agregan estos números.

Para crear las listas es necesario ir a Campaigns/Contacts Lists. Los formatos soportados son los siguientes:

- CSV

Y se debe de incluir en la primera línea del formulario los encabezados ya que estos nos van a indicar el contenido de cada campo. Se pueden agregar hasta 3 números telefónicos en lista.

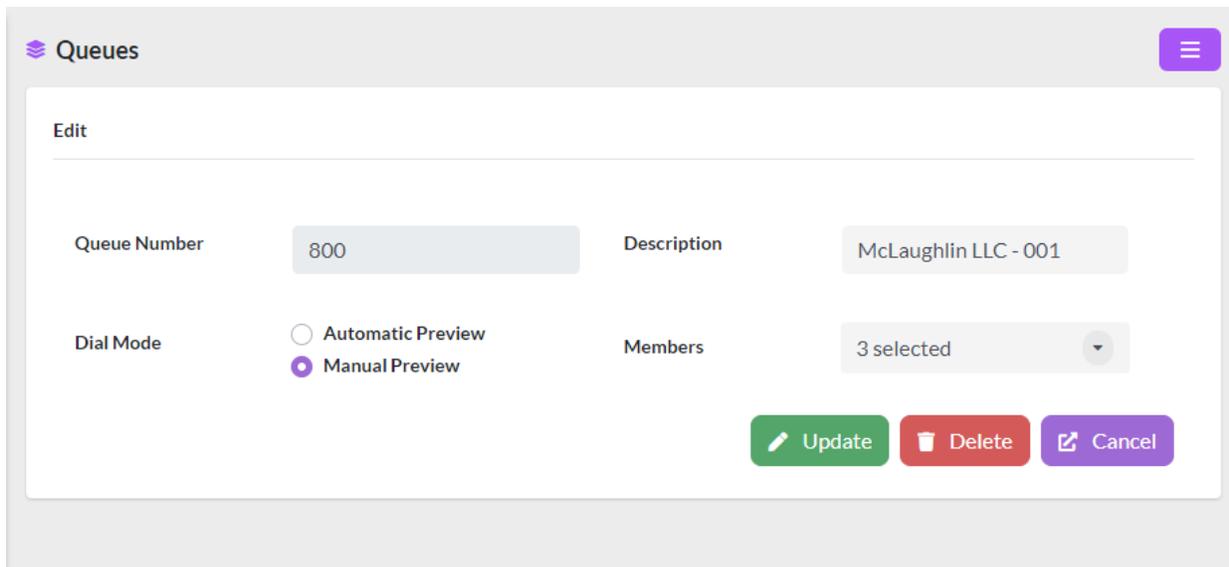


The screenshot shows the 'Contact Lists' interface. At the top left, there is a header 'Contact Lists' with a purple icon and a menu icon on the right. Below the header is a 'Create' section. It contains two input fields: 'Name' and 'Description'. Underneath these fields is the 'Import Contacts' section, which includes a text prompt 'Choose A .Csv File Or Drop It Here.', a 'Browse' button, and a green 'Download Template' button. A green 'Save' button is located at the bottom right of the form area.

4.4.- Queues

En colas en donde se asignan los Agentes que van a gestionar una o más campañas. También se define el tipo de campaña.

Para configurar Colas, ir a Campaigns/Queues:



The screenshot shows a web interface for configuring a queue. The title is 'Queues' and the page is in 'Edit' mode. The form includes the following fields and controls:

- Queue Number:** A text input field containing the value '800'.
- Description:** A text input field containing the value 'McLaughlin LLC - 001'.
- Dial Mode:** A radio button group with two options: 'Automatic Preview' (unselected) and 'Manual Preview' (selected).
- Members:** A dropdown menu showing '3 selected'.
- Buttons:** Three buttons are located at the bottom right: 'Update' (green), 'Delete' (red), and 'Cancel' (purple).

Los datos para configurar son los siguientes:

- **Queue Number**, número con el cual se registrarán todos los eventos de la cola.
- **Description**, breve descripción.
- **Dial Mode**
 - **Automatic Preview**, el marcado muestra el contacto al Agente y unos segundos después marca el número de forma automática.
 - **Manuel Preview**, el marcado muestra el contacto al Agente y cuando el Agente está listo presiona un botón para realizar la llamada.
- **Members**, son los Agentes que van a pertenecer a la cola. Estos agentes debieron de ser creadas sus extensiones previamente en Users/Users.

4.5.- Campaigns

En este módulo es donde se configura la campaña, es muy importante que antes de configurar la campaña tenga ya preparado lo siguiente:

- **Forms**, haber creado el formulario.
- **Disposition Groups**, haber creado al menos un grupo de disposición.
- **Contacts Lists**, haber importado al menos una lista de contactos.
- **Queues**, haber creado al menos una cola con los Agentes que van a gestionar la campaña.

Una vez llenado estos 4 requisitos vamos a Campaigns/Campaigns y nos mostrará el siguiente formulario:

The screenshot shows the 'Campaigns' configuration form. At the top, there is a 'Create' section. The form contains several fields: 'Name' (empty), 'Queue' (McLaughlin LLC - 001), 'Start Date' (01/21/2022), 'End Date' (01/23/2022), 'Start Shift Time' (08:00), 'Shift End Time' (17:00), 'Contact List' (Potential Customers - 4000 contacts), 'Form' (test form), 'Dispositions Group' (General disposition), 'Wrap Up Time (On Seconds)' (20), 'Weight' (10), and 'Active On Create' (toggle switch). Below these fields is a 'Script' section with a rich text editor containing a toolbar and a text area with the placeholder 'write the content of your script here'. A 'Save' button is located at the bottom right of the form.

Los datos para configurar son los siguientes:

- **Name**, nombre corto para identificar la campaña.
- **Queue**, cola a la cual estará relacionada la campaña. En esta cola están los agentes que pertenecen a la campaña, así como el tipo de marcado.
- **Start Date**, día de inicio de la campaña.
- **End Date**, día de finalización de la campaña.
- **Start Shift Time**, hora de inicio de la campaña.
- **Shift End Time**, hora fin de la campaña.
- **Contact List**, lista de contactos asociado a la campaña.
- **Form**, formulario asociado a la campaña.
- **Dispositions Group**, grupo de disposición asociado a la campaña.

- **Wrap Up Time**, tiempo que se le dará al Agente entre llamadas.
- **Weight**, peso de la campaña, por ejemplo, si un Agente gestiona dos campañas al mismo tiempo:
 - Campaña A, peso: 20
 - Campaña B, peso: 40

Significa que por cada 20 contactos gestionados en la campaña A deberá de gestionar 40 en la campaña B. Este valor es porcentual, es decir debe gestionar el doble en la campaña B.

- **Active on Create**, al seleccionar esta opción se estará activando de inmediato la campaña.
- **Scrip**, muy importante. Aquí se configura el texto que el Agente debe de transmitir al cliente. También es posible utilizar este script como ayuda para que el agente pueda responder al cliente durante la llamada.

DRAFT

5.- Reports

En el módulo de reportaría vamos a tener las siguientes opciones:

- **Agents Report**, reporte de actividad de cada agente en una campaña específica.
- **Dispositions**, reporte de tipo de resultados de cada campaña.
- **Call by Agent**, llamadas detalladas por agente.

En todos los reportes se tiene la posibilidad de exportarlos a XLSX y CSV.

5.1.- Agents Report

En reportes por agente vamos a obtener un detalle de la gestión de los agentes en cada campaña. También se podrá observar la gestión de cada contacto.

The screenshot displays the 'Agents Report' interface. At the top, there are filters for Campaign (Ziemann Group), Agents (4 selected), and Date (2021-01-01 00:00 - 2021-12-31 23:59). A summary bar shows 1.32% (53 / 4000 contacts). The main table lists agents with columns for Agent, Extension, and Attended Contacts. Below this, there is a 'Disposition Category' section with radio buttons for All, Positive, Call Later, and Negative, and a search bar. A detailed table shows contact information, disposition (Subscription), created at time, and a 'show' button for each contact.

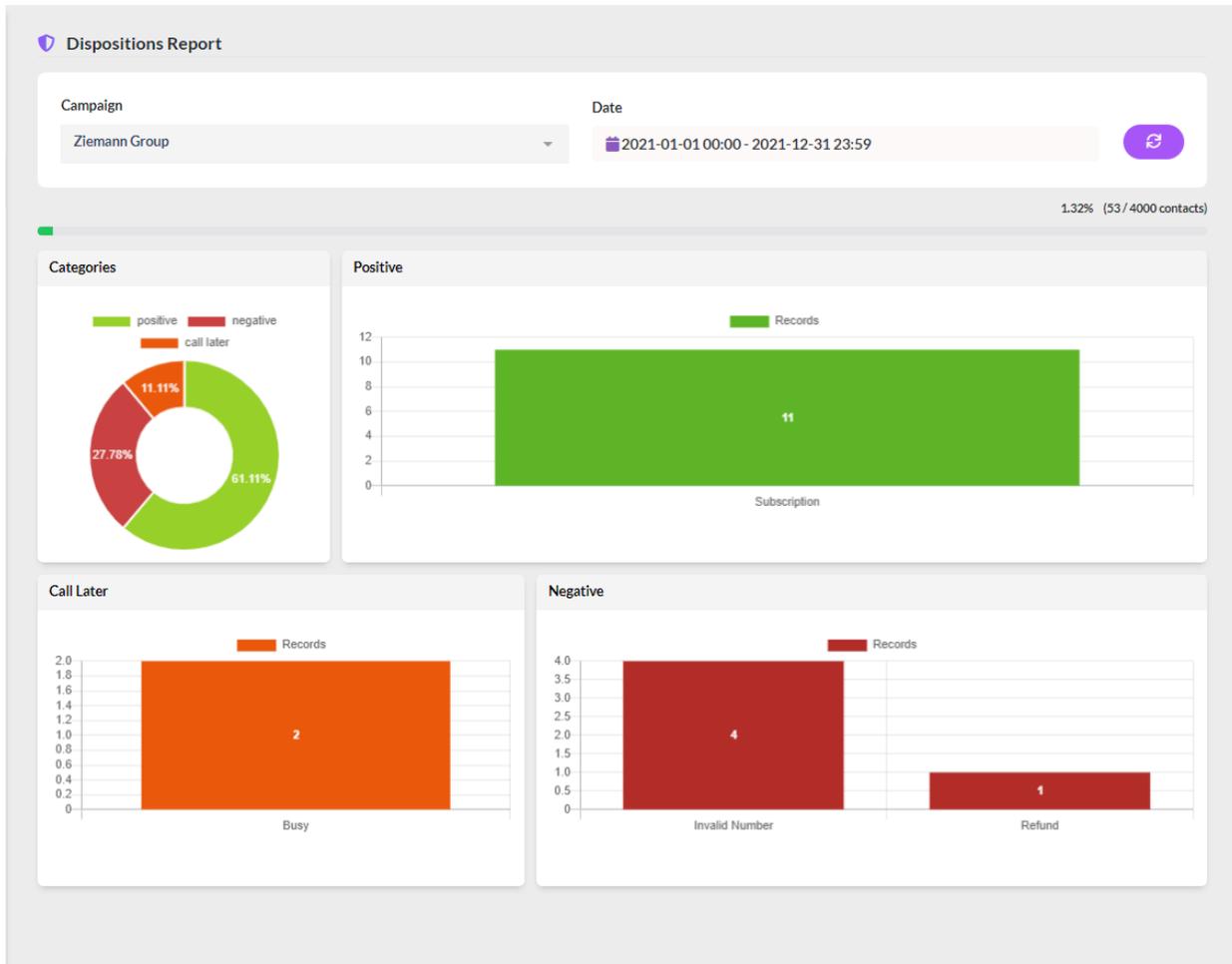
Agent	Extension	Attended Contacts
Maynor Peralta	1000	10
Roger Gaitan	1001	8

Contact	Disposition	Created At	Form Result
8103749840	Subscription	2021-12-01 15:01:16	show
5135494561	Subscription	2021-12-01 15:07:06	show
4198006759	Subscription	2021-12-03 15:06:05	show
7739248565	Subscription	2021-12-06 10:56:36	show
4088131105	Subscription	2021-12-06 10:57:38	show
6057944895	Subscription	2021-12-06 11:00:25	show

Al presionar Show se muestra el resultado de la gestión del contacto y al presionar Contact Info se muestra el detalle del contacto.

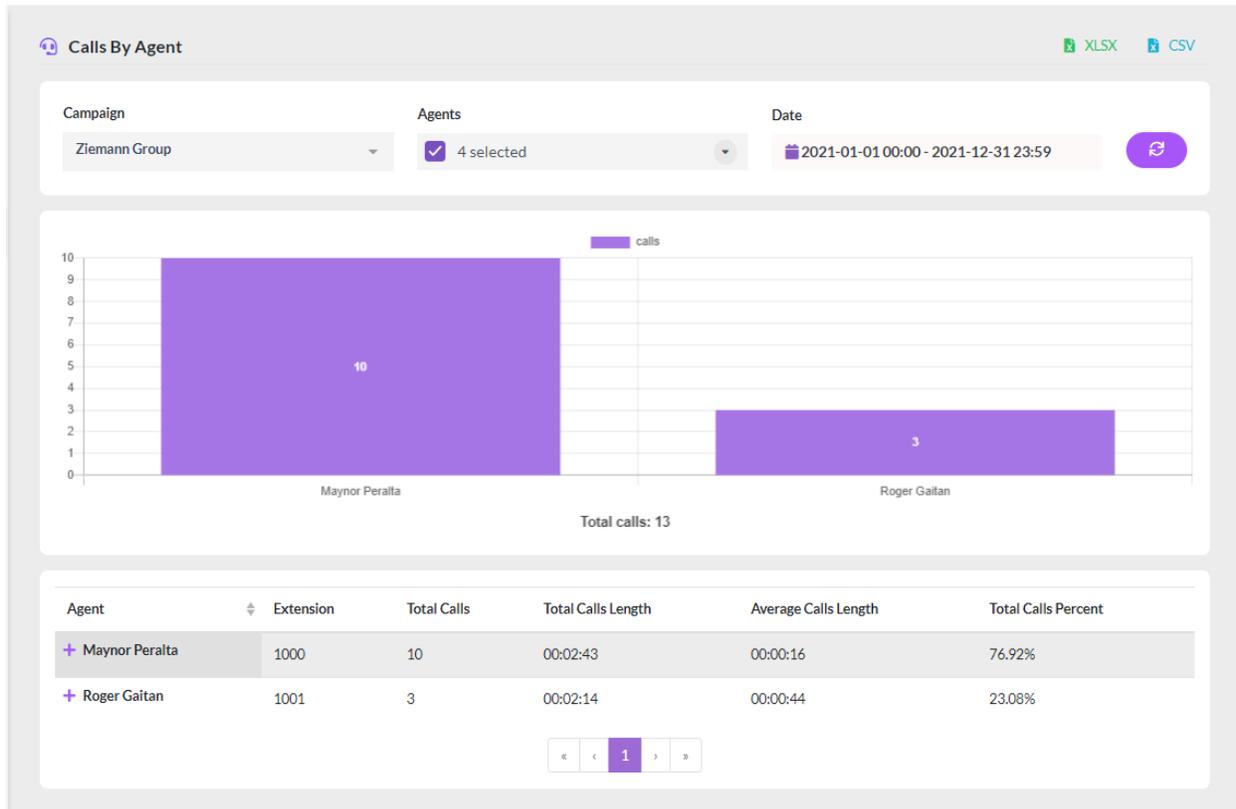
5.2.- Dispositions Reports

En este reporte veremos los resultados globales de cada campaña organizados por Disposición.



5.3.- Calls By Agent

En este reporte se muestra un detalle de llamadas por Agentes en cada Campaña.



Agent	Extension	Total Calls	Total Calls Length	Average Calls Length	Total Calls Percent
- Maynor Peralta	1000	10	00:02:43	00:00:16	76.92%

[XLSX] [CSV]

Date	Customer	Call Status	Duration
2021-11-30 17:14:31	13055698759	Cancelled	00:00:00
2021-12-01 10:38:15	13055698759	Answered	00:00:15
2021-12-01 13:12:18	13055698759	Cancelled	00:00:00
2021-12-03 13:17:53	13055698759	Cancelled	00:00:00
2021-12-03 14:52:39	13055698759	Cancelled	00:00:00
2021-12-03 14:54:32	13055698759	Cancelled	00:00:00
2021-12-14 11:38:46	13055698759	Answered	00:02:02
2021-12-14 13:33:25	13055698759	Cancelled	00:00:00

+ Roger Gaitan | 1001 | 3 | 00:02:14 | 00:00:44 | 23.08%

6.- Users

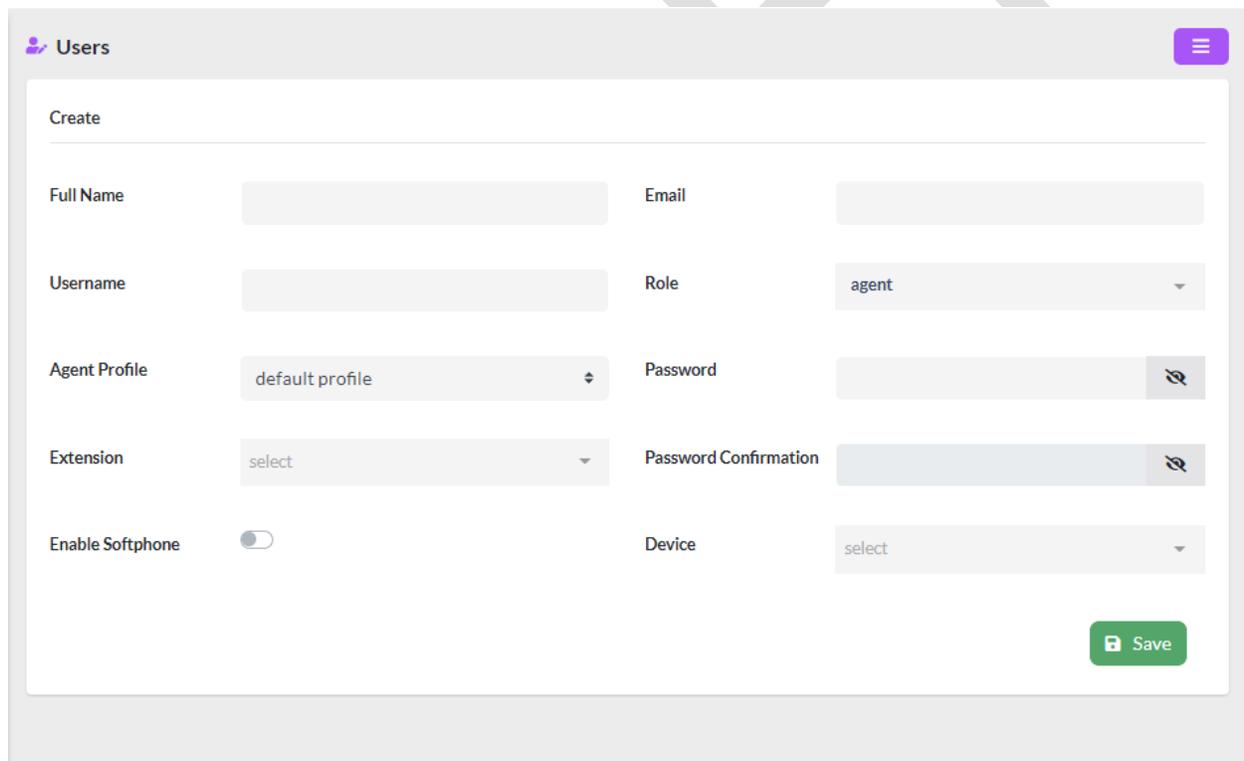
En usuarios de crean y configuran las siguientes opciones.

- **User**, creación y modificación de usuarios.
- **Agent Profile**, creación de causas de pausas de los Usuarios (Agentes).
- **Roles**, creación de permisos de los Usuarios.
- **System Permissions**, creación de acceso a Agentes, Campañas y Queue. Con el objetivo de que un Usuario no pueda ver otras campañas a las que tiene permitido.

6.1.- Users

Para poder acesar al sistema es necesario crear usuarios, hay dos tipos de usuarios:

- **Admin**, es para los administradores del sistema, no se asocian a ninguna extensión.
- **Agent**, es para Agentes, se tiene que asociar a un dispositivo (Extensión).



The screenshot shows a web interface for creating a user. The title is 'Users' with a user icon and a menu icon. Below the title is a 'Create' section. The form contains the following fields:

Full Name	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
Username	<input type="text"/>	Role	agent
Agent Profile	default profile	Password	<input type="password"/>
Extension	select	Password Confirmation	<input type="password"/>
Enable Softphone	<input type="checkbox"/>	Device	select

A green 'Save' button is located at the bottom right of the form.

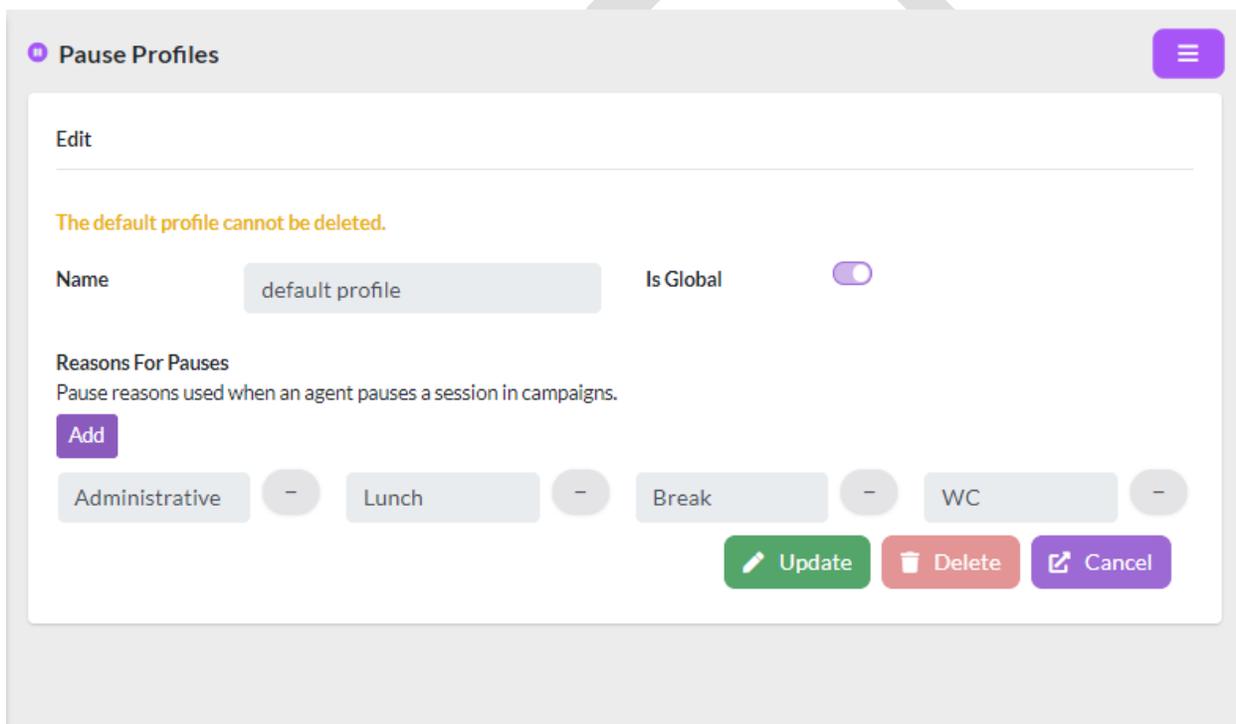
Los datos para tomar en cuenta para crear un usuario son los siguientes:

- **Full Name**, nombre completo para identificar al Usuario.
- **Username**, nombre corto para ingresar al sistema.
- **Agent Profile**, tipo de perfil de pausa si el usuario es un Agente.
- **Extension**, extensión asociada al usuario. Necesaria cuando se trata de un Agente.

- **Enable Softphone**, es posible tener un softphone WebRTC integrado en la misma interfaz del Agente. Al habilitar esta opción aparecerá. Hay que tomar en cuenta que para que este Softphone funcione debe tener licencia de VitXi.
- **Email**, correo electrónico asociado al usuario.
- **Role**, al seleccionar “agent” este usuario se convierte en Agente, cualquier otro role que se elija sea de tipo administrativo.
- **Password**, clave para ingresar.
- **Password Confirmation**, confirmación de clave para ingresar.
- **Device**, dispositivo a asociar con el Agente. Debe de ser creado previamente en VitalPBX.

6.2.- Pause Profiles

Aquí vamos a crear los perfiles de las causas de pausa de los Agentes.



Pause Profiles

Edit

The default profile cannot be deleted.

Name: default profile Is Global:

Reasons For Pauses
Pause reasons used when an agent pauses a session in campaigns.

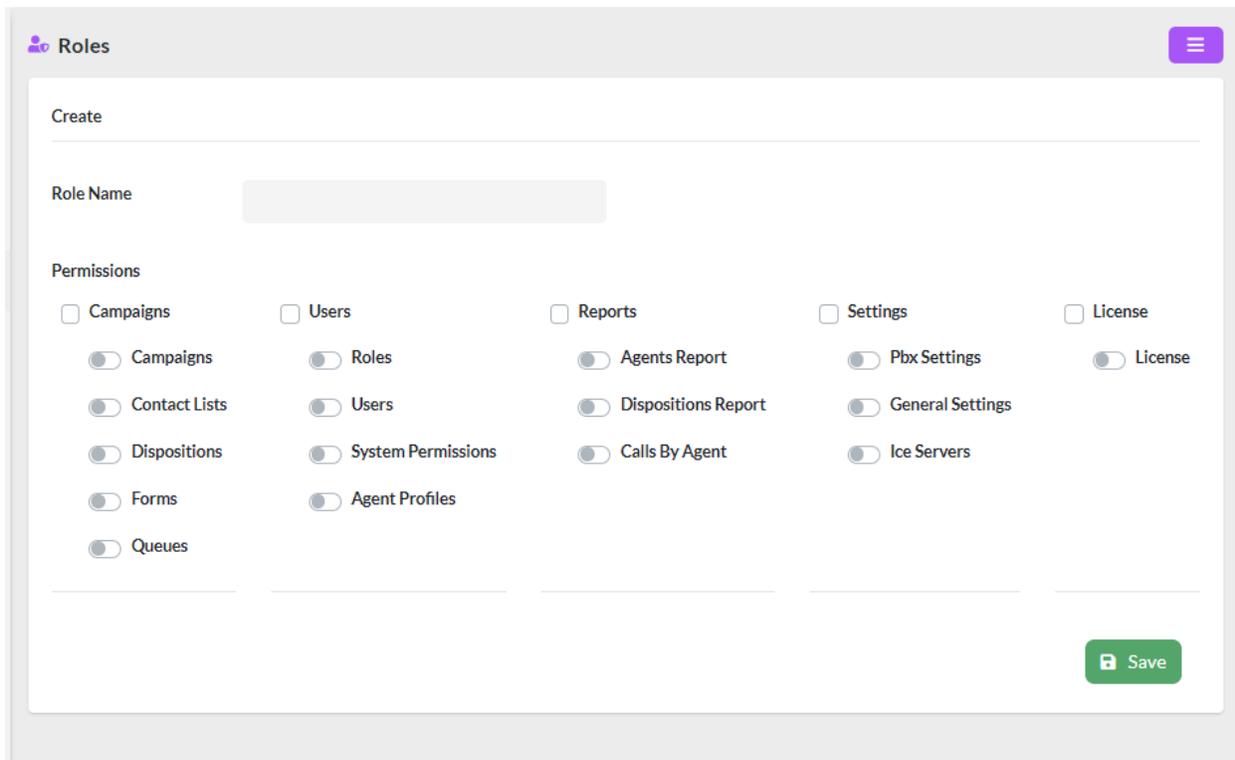
Add

Administrative - Lunch - Break - WC -

Update Delete Cancel

6.3.-Roles

En Roles creamos los perfiles que van a tener los administradores del sistema.



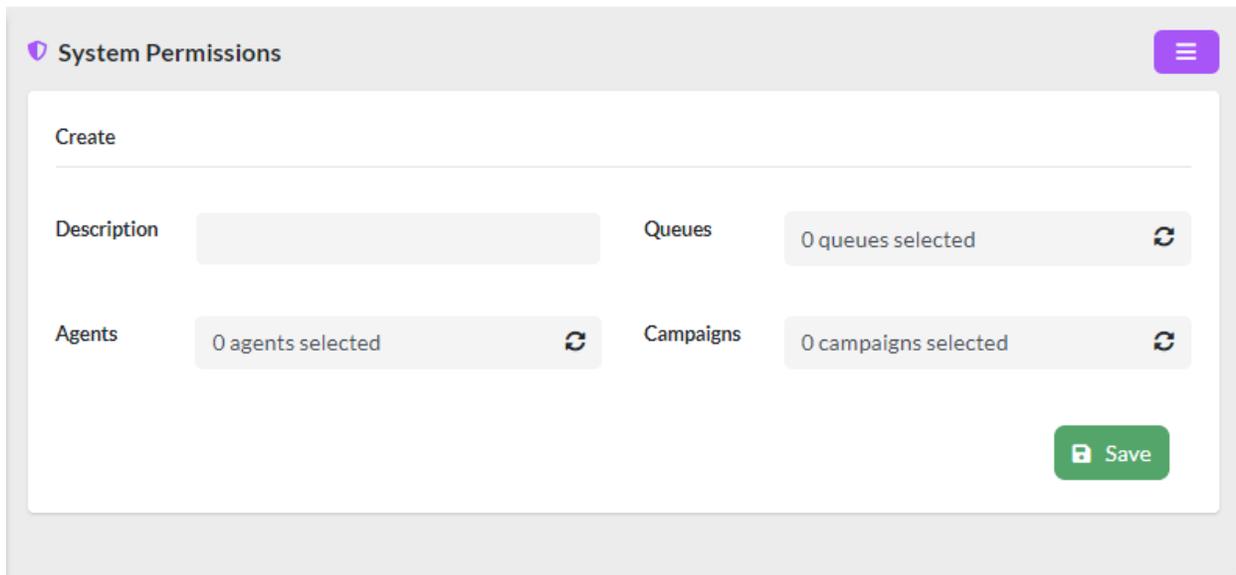
The screenshot displays the 'Roles' configuration interface. At the top, there is a header with a user icon and the text 'Roles', and a menu icon on the right. Below the header is a 'Create' section with a horizontal line. Underneath, there is a 'Role Name' label followed by a text input field. The 'Permissions' section is organized into five columns, each with a category label and a list of items with toggle switches:

- Campaigns:** Campaigns, Contact Lists, Dispositions, Forms, Queues
- Users:** Roles, Users, System Permissions, Agent Profiles
- Reports:** Agents Report, Dispositions Report, Calls By Agent
- Settings:** Pbx Settings, General Settings, Ice Servers
- License:** License

A green 'Save' button is located at the bottom right of the form area.

6.4.- System Permission

En muchas ocasiones el sistema es utilizado por varios departamentos en una empresa y no queremos que un área vea lo que está haciendo la otra área. Aquí es donde se configura a que colas, agentes y campaña tendrá acceso el usuario administrativo.



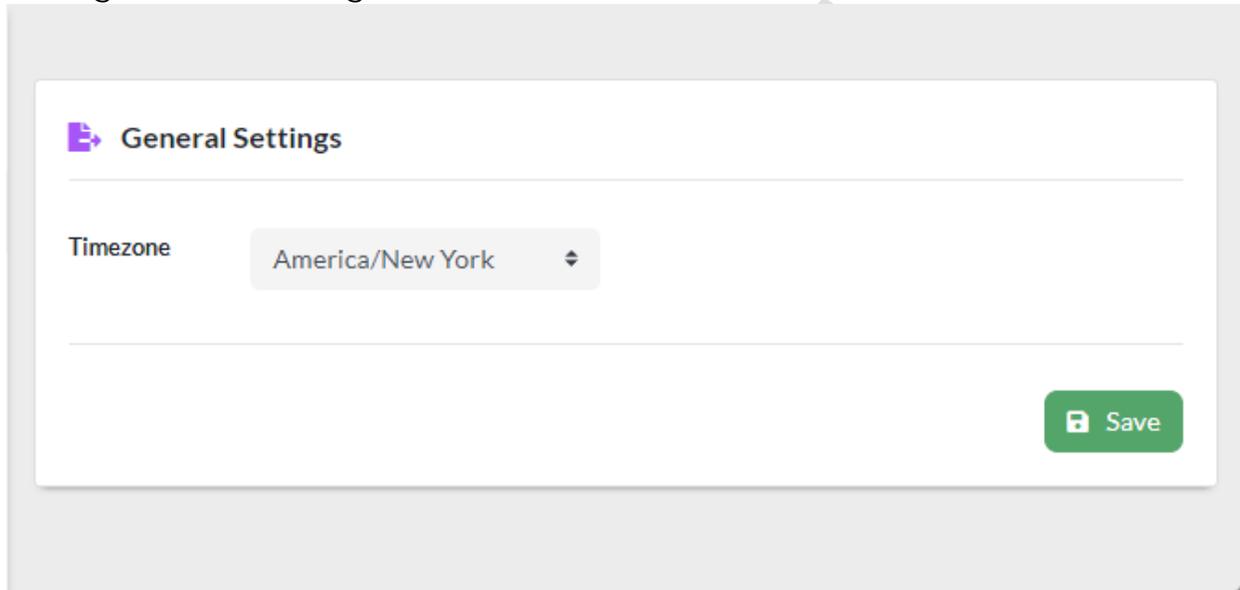
The screenshot shows a web interface titled "System Permissions". At the top left, there is a shield icon and the text "System Permissions". At the top right, there is a purple menu icon. Below the title, there is a "Create" section. The form contains four fields: "Description" (a text input field), "Queues" (a dropdown menu showing "0 queues selected" with a refresh icon), "Agents" (a dropdown menu showing "0 agents selected" with a refresh icon), and "Campaigns" (a dropdown menu showing "0 campaigns selected" with a refresh icon). At the bottom right of the form, there is a green "Save" button with a lock icon.

7.- Settings

En Settings vamos a configurar el Time Zone, ice Server y PBX Settings.

7.1.- General Settings

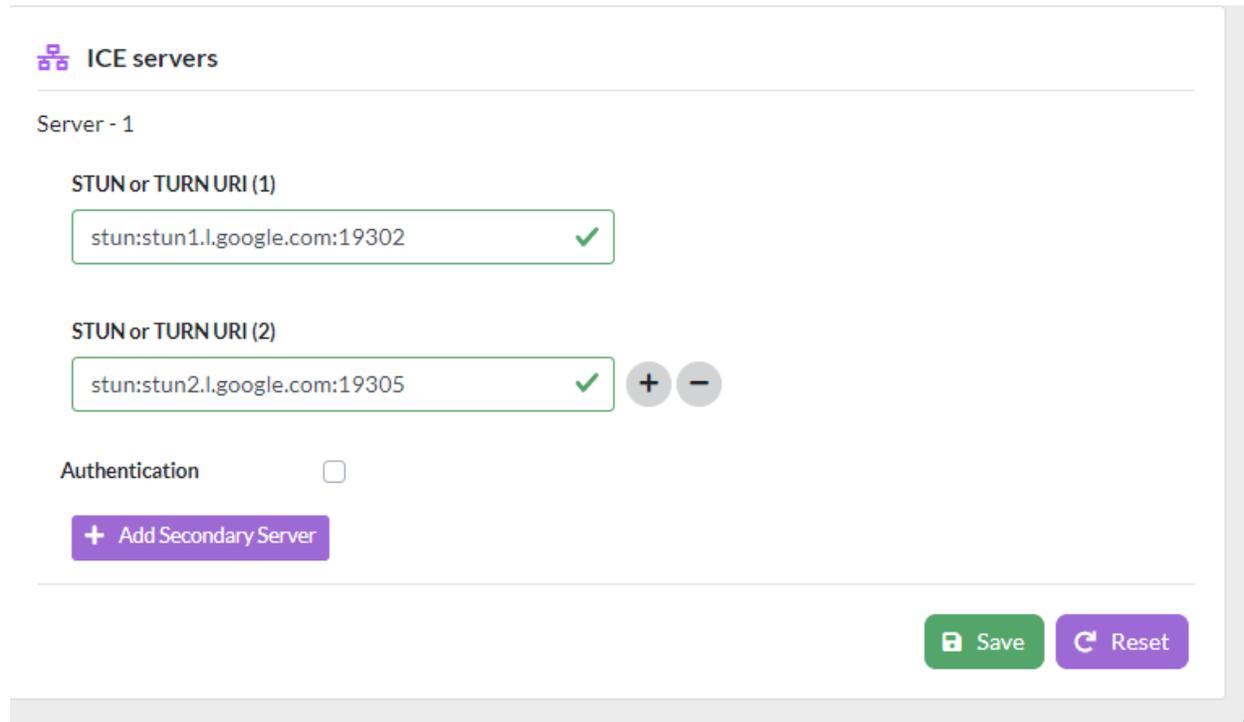
Para que las campañas se ejecuten a la hora correcta y los reportes tengan la hora correcta es necesario configurar el Time Zone. Para lo cual vamos a Settings/General Settings.



The screenshot shows a web interface for 'General Settings'. At the top left, there is a purple icon and the text 'General Settings'. Below this, there is a label 'Timezone' followed by a dropdown menu showing 'America/New York' with a small downward arrow. At the bottom right of the settings area, there is a green button with a white floppy disk icon and the text 'Save'.

7.2.- ICE Servers

Sonata Dialer icorpora un Softphone integrado en la consola del Agente, este softphone utiliza tecnología WebRTC, para lo cual es recomendable configurar ICE Servers. Se pueden utilizar los de Google. Para realizar esta configuración ir a Settings/ICE Servers.



The screenshot shows the 'ICE servers' configuration page. At the top left, there is a purple icon of a server rack followed by the text 'ICE servers'. Below this, the section is titled 'Server - 1'. There are two input fields for 'STUN or TURN URI'. The first field contains 'stun:stun1.l.google.com:19302' and has a green checkmark to its right. The second field contains 'stun:stun2.l.google.com:19305' and also has a green checkmark to its right. To the right of the second field are two circular buttons, one with a plus sign and one with a minus sign. Below the input fields is an 'Authentication' checkbox, which is currently unchecked. At the bottom left of the configuration area is a purple button with a plus sign and the text '+ Add Secondary Server'. At the bottom right of the configuration area are two buttons: a green 'Save' button and a purple 'Reset' button.

7.3.- PBX Settings

Aunque estos parámetros se configuran al instalar la App, es posible modificarlos posteriormente. Para modificar esta configuración inicial ir a Settings/PBX Settings.

PBX Settings

Configure the relevant data to connect to your pbx. This information is necessary to register the extensions of your agents, queue management, among other features.

Host: localhost Port: 443 Secure:

PJSIP Port: 5060 WSS Port: 8089

App Key: the key has been obtained from the server ✓ [lock] [refresh]

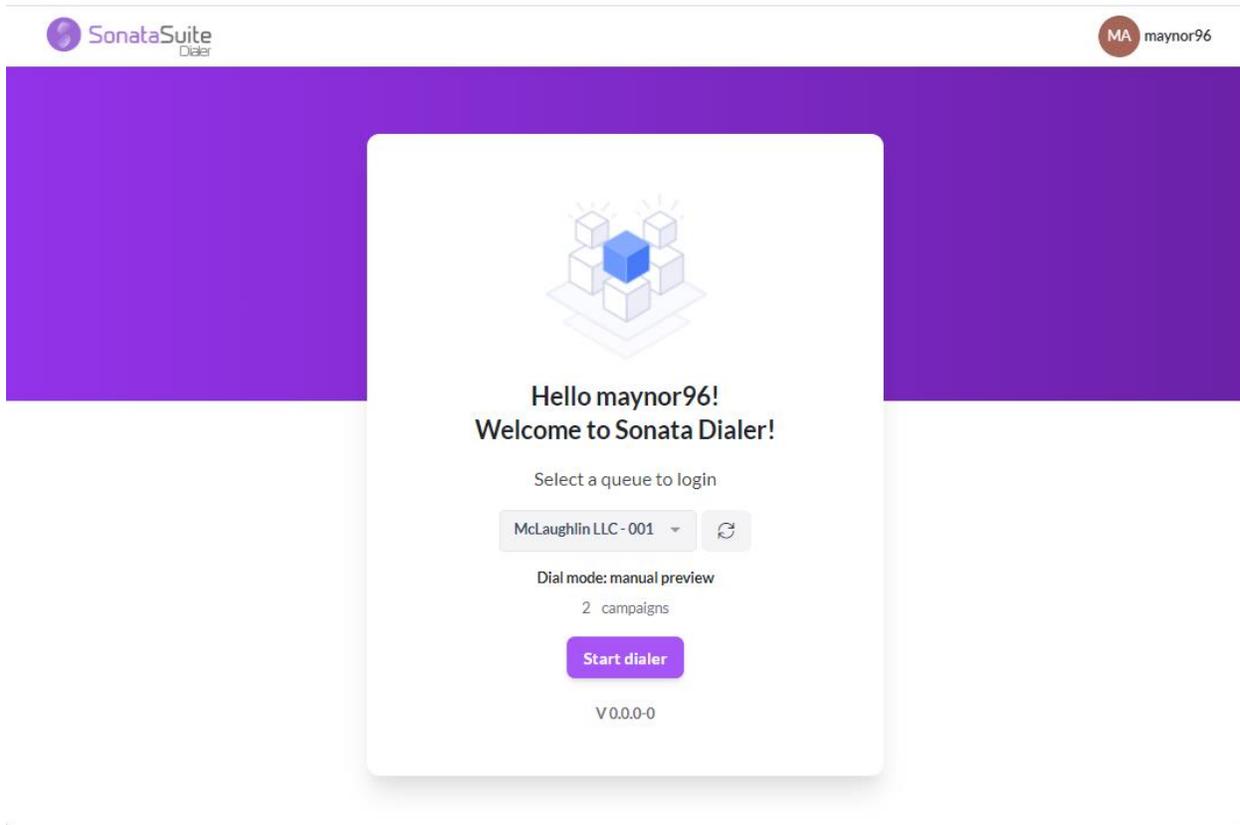
Save

Los parámetros que se pueden configurar son los siguientes:

- **Host**, servidor donde está instalado VitalPBX, si se instala el dialer en el mismo servidor de VitalPBX se debe seleccionar localhost.
- **Port**, puerto de configuración, generalmente 443.
- **Secure**, conexión segura. Se debe de seleccionar.
- **PJSIP Port**, puerto de registro para extensiones PJSIP.
- **WSS Port**, puerto para que funcione WebRTC.
- **App Key**, cuando se está utilizando el dialer en el mismo servidor de VitalPBX no es necesario agregar un API Key.

8.- Agent Console

Cuando un usuario se registra a la app como un agente le aparecerá la siguiente pantalla.



Aquí nos permite seleccionar en que Cola deseamos registrarnos.

Y después de seleccionar la cola nos aparecerá la siguiente pantalla donde se van a iniciar las llamadas.

The screenshot displays the Sonata Suite Dialer interface. At the top, the logo 'Sonata Suite Dialer' is on the left, and navigation buttons for 'Queue: McLaughlin...', 'Scheduled Calls', 'Pause', and 'Finish' are on the right, along with a user profile 'MA maynor96'. The interface is divided into several sections:

- Campaign:** Shows details for 'Ziemann Group', including start date (2021-11-30), end date (2022-02-28), start shift time (06:00:00), and shift end time (23:00:00).
- Contact:** Lists details for 'Lavera Perin' from 'Abc Enterprises Inc' in Miami, Dade, Florida. It includes 'Schedule Call' and 'Make Call' buttons.
- Form:** A data entry section with fields for 'Customer Name', 'Customer Email', and 'Customer Phone'. It also has a 'Country' dropdown (set to 'Select an option') and a 'Comments' text area. A 'Disposition' dropdown is set to 'Invalid Number', and a 'Save' button is present.
- Script:** Displays the text 'Quae ista amicitia est?' followed by a paragraph of Lorem Ipsum text.
- Right Panel:** Features a numeric keypad (1-9, *, 0, #), a '1000 Registered' indicator, and settings for 'Auto Answer', 'Audio Settings', and 'Devices Preferences'.

A.- Especificaciones Técnicas

Name	Sonata Dialer
Version	1.0.0-1
OS	Linux Centos 7 64 bits
Compatibility	VitalPBX 3.x
Database	MariaDB 10x o superior
Developed Language	PHP 7, HTML,
Necessary Memory	2 GB
Necessary HDD	500 MB
Packet Technology	RPM
Dependency	Ya instaladas en VitalPBX 3.x

DRAFT