



SonataSuite

Switchboard

SWITCBOARD
SWITCBOARD
SWITCBOARD
SWITCBOARD
SWITCBOARD
SWITCBOARD

www.vitalpbx.org

CONTENIDO

Contenido

INTRODUCTION.....	3
1. – INSTALLATION.....	4
1.1.- Press URL.....	4
2.- ADMINISTRATION.....	8
2.1.- Connection.....	8
2.2.- Roles.....	9
2.3.- Users.....	11
2.4.- Settings.....	12
2.5.- License.....	12
3.- SWITCHBOARD.....	13
3.1.- My Extension.....	14
3.2.- My Queues.....	15
3.3.- Extensions and Console Mode.....	16
3.4.- Queues.....	17
3.5.- Conferences.....	17
3.6.- Parking Lots.....	18
3.7.- Queues Stats Summary.....	18
3.8.- Queue Members Summary.....	19
3.9.- Queue Calls.....	20
3.10.- Queue Overview.....	20
3.11.- Queues Call Counter.....	21
3.12.- Trunk.....	22
3.13.- Queue Wallboard.....	23
4.- LAYOUT MANAGEMENT.....	24
A.- TECHNICAL SPECIFICATION.....	25


Introducción

Sonata Switchboard es una aplicación a través de la cual puede monitorear en tiempo real toda la actividad en su PBX. Aquí le mostramos cómo configurar la Sonata Switchboard y todos sus beneficios.

Sonata Suite es un conjunto de programas que se integran con plataformas basadas en Asterisk, debajo de la lista de estos programas:

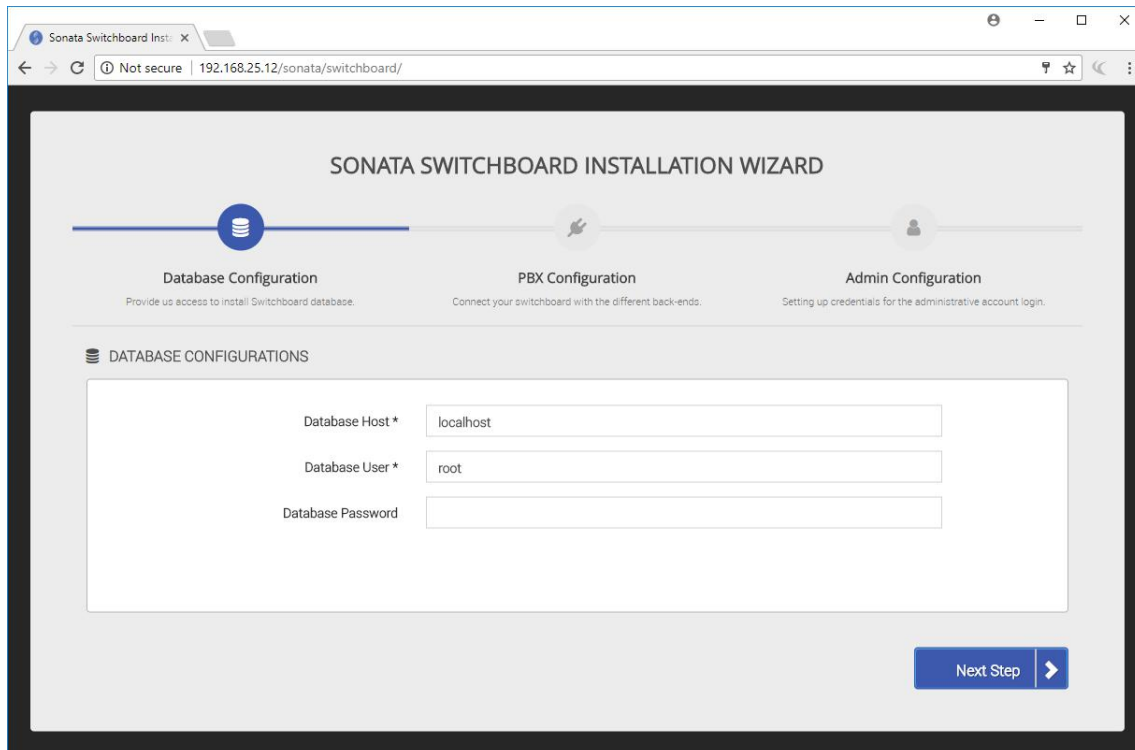
- **SwitchBoard**
- Call Accounting
- Recording Management System
- Call Center Reports
- Stats (Call Center Reports)
- Dialer

1. – Instalación

En su VitalPBX vaya a Admin/Add-ons/Add-ons, seleccione Sonata Switchboard y presione el botón  de instalación que se muestra en la columna Acciones. Espere un par de minutos y luego haga clic en el enlace Sonata Switchboard y comience a configurar.

1.1.- Presione la URL

Presione la URL en la lista de complementos.

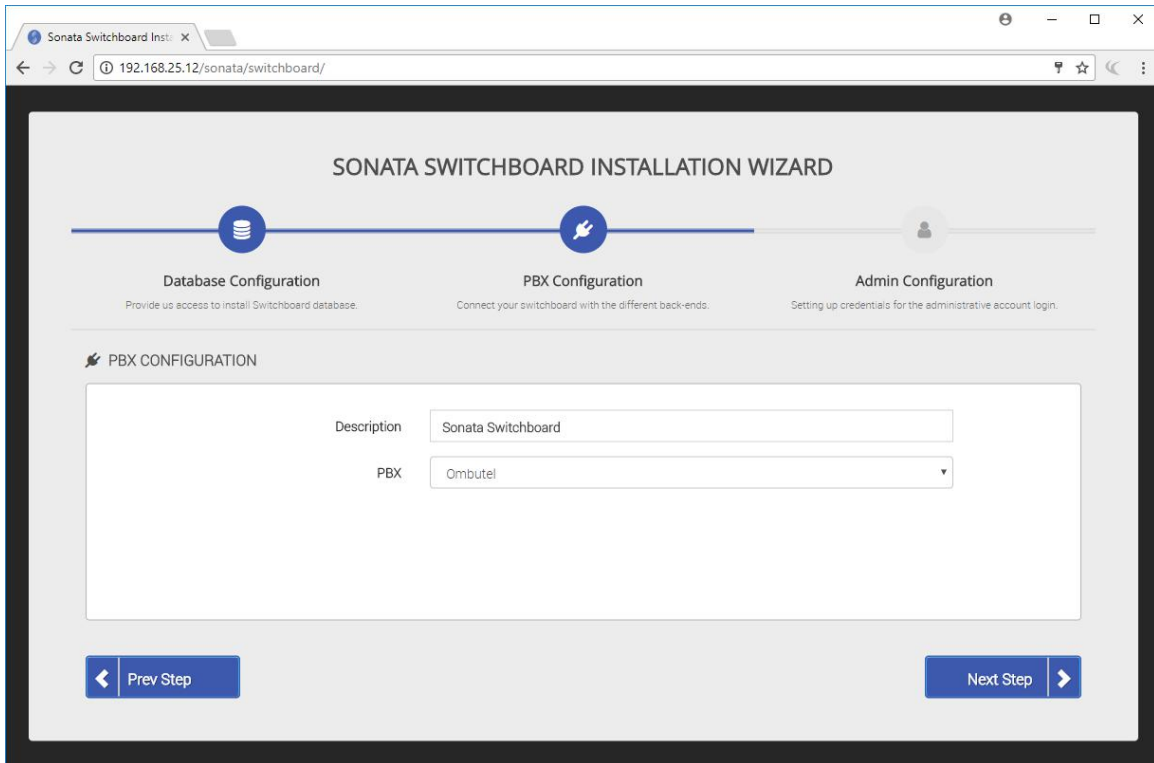


a.- El primer paso es completar la siguiente información

- **Database Host**, si instala Sonata Switchboard en el mismo servidor donde está instalada la PBX y se almacenan los CDR, se recomienda seleccionar "localhost", de lo contrario, ingrese la IP remota o el host.
- **Database User**, el usuario para acceder al administrador de la base de datos MySQL, es especialmente importante ya que se utiliza para crear bases de datos de Sonata Switchboard.
- **Database Password**, la contraseña para acceder al administrador de la base de datos MySQL es especialmente importante, ya que se utiliza para crear bases de datos de Sonata Switchboard. En el caso de VitalPBX, el usuario root no tiene contraseña.

b.- El segundo paso es completar la siguiente información

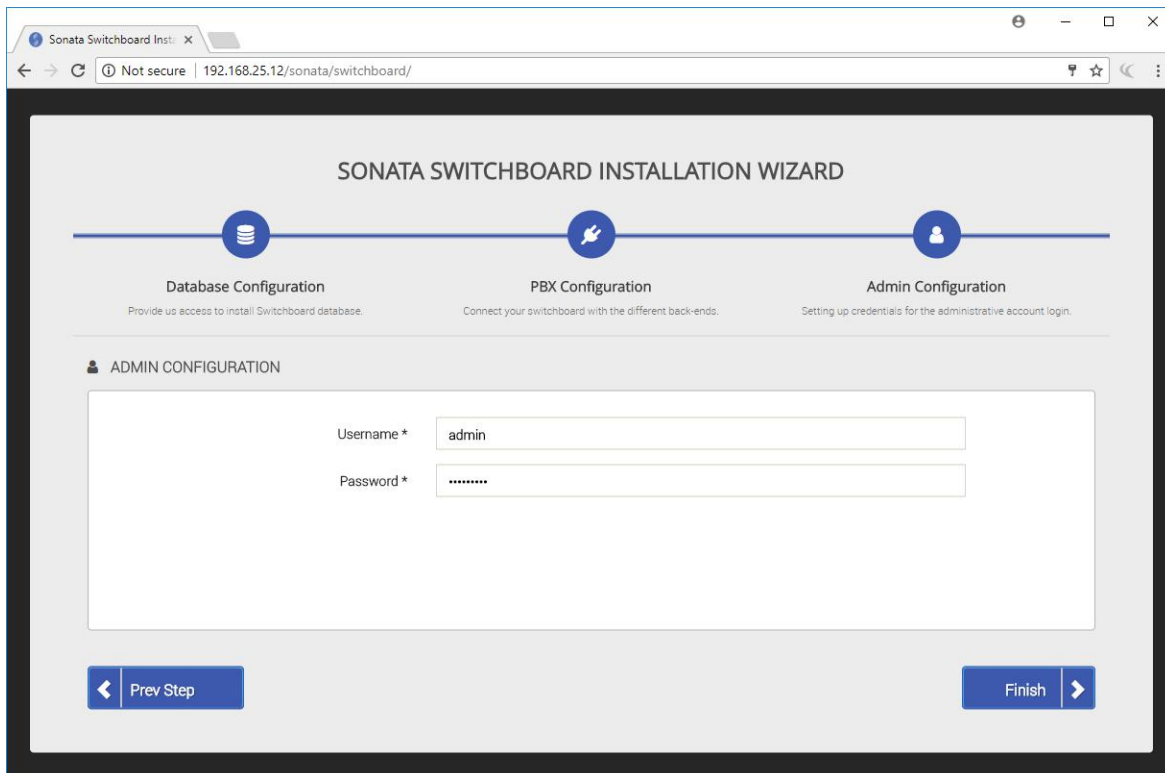
- **Description**, descripción de la central a la que vamos a conectar la centralita.
- **PBX**, tipo de PBX al que conectaremos Sonata Switchboard.



The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.25.12/sonata/switchboard/`. The page title is "SONATA SWITCHBOARD INSTALLATION WIZARD". The wizard consists of three steps: "Database Configuration", "PBX Configuration", and "Admin Configuration". The "PBX Configuration" step is currently active and highlighted. Below the step indicators, the "PBX CONFIGURATION" section contains two input fields: "Description" with the value "Sonata Switchboard" and "PBX" with a dropdown menu showing "Ombutel". At the bottom of the form, there are two buttons: "Prev Step" and "Next Step".

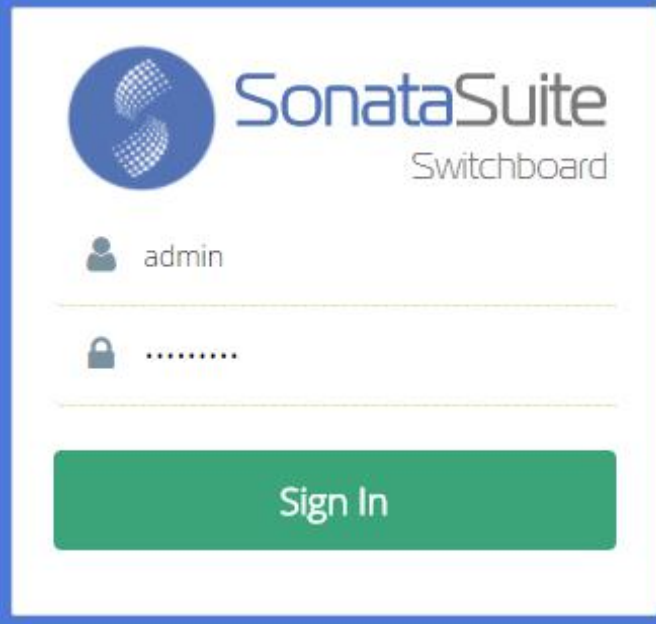
c.- El paso final es completar la siguiente información

- **Username**, usuario administrador para iniciar sesión en Sonata Switchboard.
- **Password**, clave de administrador.



The screenshot shows a web browser window with the URL `192.168.25.12/sonata/switchboard/`. The page title is "SONATA SWITCHBOARD INSTALLATION WIZARD". A progress bar at the top indicates three steps: "Database Configuration", "PBX Configuration", and "Admin Configuration". The "Admin Configuration" step is currently active. Below the progress bar, the "ADMIN CONFIGURATION" section contains two input fields: "Username*" with the value "admin" and "Password*" with masked characters. At the bottom of the form, there are two buttons: "Prev Step" on the left and "Finish" on the right.

d.- Inicie sesión con el usuario y la contraseña previamente creados.

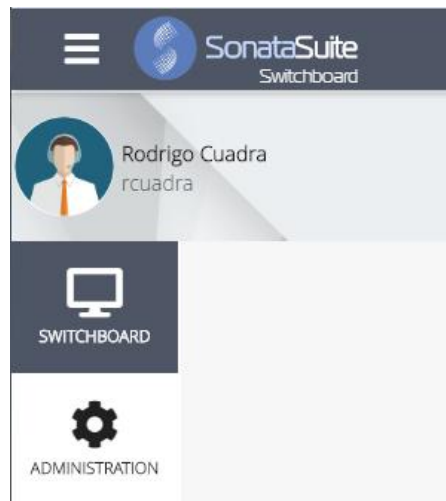


The image shows a login interface for SonataSuite Switchboard. At the top left is the SonataSuite logo, a blue circle with a white grid pattern. To its right is the text "SonataSuite" in a large blue font, with "Switchboard" in a smaller grey font below it. Below the logo and text are two input fields. The first field has a user icon and the text "admin". The second field has a lock icon and a series of dots representing a password. Below these fields is a large green button with the text "Sign In" in white.

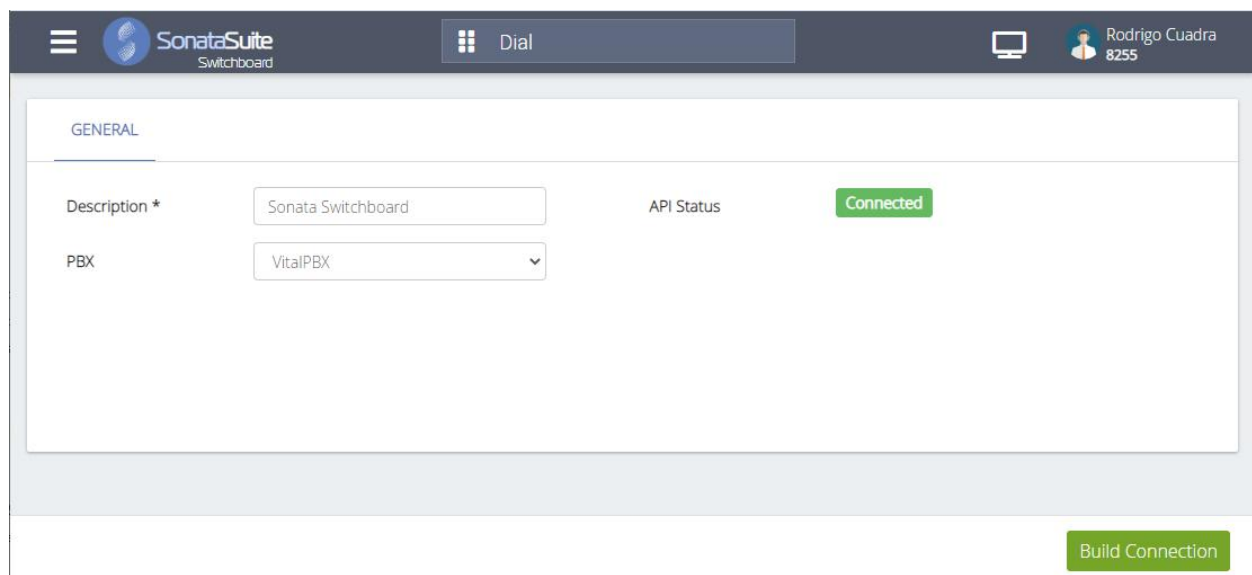
2.- Administración

2.1.- Conexión

Sonata Switchboard se conecta a VitalPBX a través de una API propietaria, en esta pantalla podemos ver el estado de esta conexión y reconstruirla en caso de que algo esté mal.



Ir a Administration/Connection.



- **Description ***, breve descripción de la conexión.
- **PBX**, tipo de PBX con el que nos vamos a conectar.
- **API Status**, muestra el estado de la conexión.

2.2.- Roles

Los roles son los derechos que tiene cada usuario. Para configurarlo, debe ir a Roles y seleccionar la opción a la que desea que tenga acceso el Rol.

The screenshot displays the 'Roles' configuration interface in SonataSuite. At the top, there is a navigation bar with the SonataSuite logo, a 'Dial' button, and a user profile for 'Rodrigo Cuadra 8255'. Below the navigation bar, the page is divided into two tabs: 'GENERAL' and 'SWITCHBOARD PRIVILEGES'. The 'GENERAL' tab is active, showing a form with the following fields:

- Role Name * (text input)
- Update Profile (checkbox)
- Share Layouts (checkbox)
- Get Updates (checkbox)
- Layouts Creation (checkbox)
- Default Layout (checkbox)

Below these fields is a 'Menu Access' section. It contains two columns of menu items. The left column is titled 'Select All' and lists the following items: Switchboard, Administration, Users, Roles, Settings, Connection, and Licensing. The right column is titled 'Remove All' and is currently empty. A double-headed arrow icon is positioned between the two columns. At the bottom right of the form, there is a green 'Save' button.

Luego, en los privilegios, tenemos dos opciones. Uno, los elementos incluidos en el Rol, y el segundo incluyen Acciones.

The screenshot displays the 'SWITCHBOARD PRIVILEGES' configuration interface. It includes a header with the SonataSuite logo, a 'Dial' button, and a user profile for 'Rodrigo Cuadra 8255'. The main content area is divided into two columns of settings. The left column contains 'Extensions', 'Queues', and 'Parking Lots'. The right column contains 'Conferences' and 'Trunks'. Below these, a 'Widget Actions' section lists actions for each feature: 'Extensions Actions', 'Queues Actions', 'Parking Actions', 'Conferences Actions', 'Queued Calls Actions', and 'Trunks Actions'. Each setting consists of a checkbox and a menu icon. A green 'Save' button is positioned at the bottom right of the configuration area.

En las acciones de extensiones, tenemos:

- Originate Call
- Spy
- Spy with Whisper
- Hang-up
- Pickup Call
- Transfer
- Supervise Transfer

En acciones de cola, tenemos:

- Add Member
- Remove Member
- Pause/Un-Pause

En Parking Action, tenemos:

- Un-park

En Acciones de Conferencias, tenemos:

- Kick
- Mute/Un-Mute

En Queue Calls Action, tenemos:

- Take Call
- Transfer Calls

2.3.- Usuarios

Puede crear múltiples usuarios asociados con su propia extensión. Cada usuario puede tener ciertos privilegios regulados por el Rol al que está asociado. Para configurar usuarios para ir a Administration/Users y crear los Usuarios.

The screenshot shows the 'GENERAL' tab of the user creation form in SonataSuite Switchboard. The form includes the following fields and options:

- Full Name *
- Username *
- Password *
- Repeat Password *
- Role: Administrator
- Layout: Default
- Tenant: VitalPBX
- Assigned Extension: None
- Supervisor's Extension: None
- E-mail
- Timezone: (GMT +0.00) Africa/Abidjan
- Language: English
- Queues Sound Notification:
- Active Account:

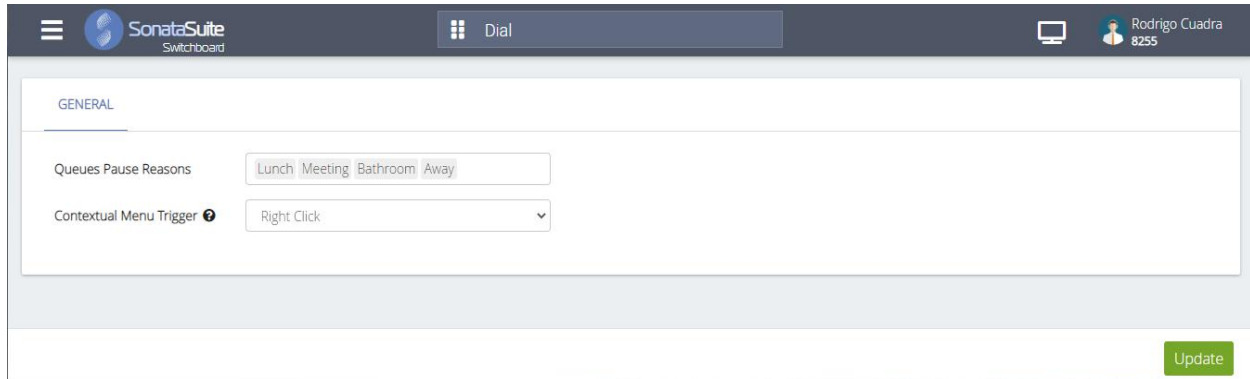
A green 'Save' button is located at the bottom right of the form.

Complete la siguiente información:

- **Full name**, nombre completo del usuario.
- **Username**, nombre de usuario para iniciar sesión en la aplicación.
- **Password**, contraseña para iniciar sesión en la aplicación.
- **Repeat Password**, confirmar contraseña para iniciar sesión en la aplicación.
- **Role**, seleccione el rol (creado previamente).
- **Layout**, seleccione Layout para mostrarlo en el inicio.
- **Tenant**, le permite definir a qué Tenant pertenece este usuario. Cuando este usuario inicie sesión en la plataforma, solo podrá ver información del Tenant asignado.
- **Assigned Extension**, el usuario puede usar esta extensión para iniciar sesión en el sistema y ejecutar cualquier acción permitida.
- **Supervisor's Extension**, los usuarios con un supervisor asignado podrán solicitar ayuda a su supervisor.
- **Email**, opcional.
- **Time Zone**, zona horaria del usuario.
- **Language**, idioma para mostrar la interfaz.
- **Queue Sound Notification**, si está marcada, se reproduce una notificación de sonido cuando una nueva persona se une a cualquier cola visible en su Switchboard.
- **Activate Account**, si desmarca esta opción, el usuario no podrá iniciar sesión en la GUI.

2.4.- Configuraciones

En esta sección se configuran los motivos de Pausa, muy útiles al crear informes por agentes. Para configurar esta opción, vaya a Switchboard/Administration Settings de administración.

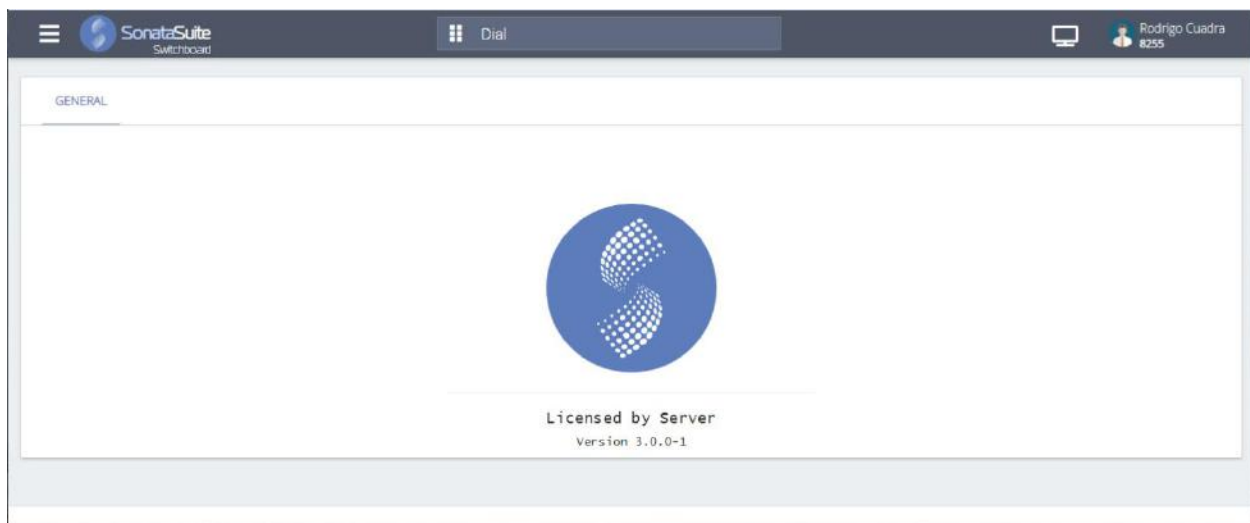


Complete la siguiente información:

- **Queues pause Reasons**, agregue las diferentes razones de pausa.
- **Contextual menu Trigger**, especifica qué evento en elementos de widgets activa el menú contextual.

2.5.- Licencia

Sonata Switchboard se instala con una versión gratuita que se limita a monitorear 15 extensiones y crear 3 Widgets, si desea la versión Pro, debe ingresar el código en Administration/Licensing. Puede comprar este código en nuestro sitio web, <https://www.vitalpbx.org>.



3.- Switchboard

SwitchBoard es una interfaz con la que puede monitorear y administrar las diferentes actividades de su PBX. Los diferentes módulos que tiene esta aplicación son:

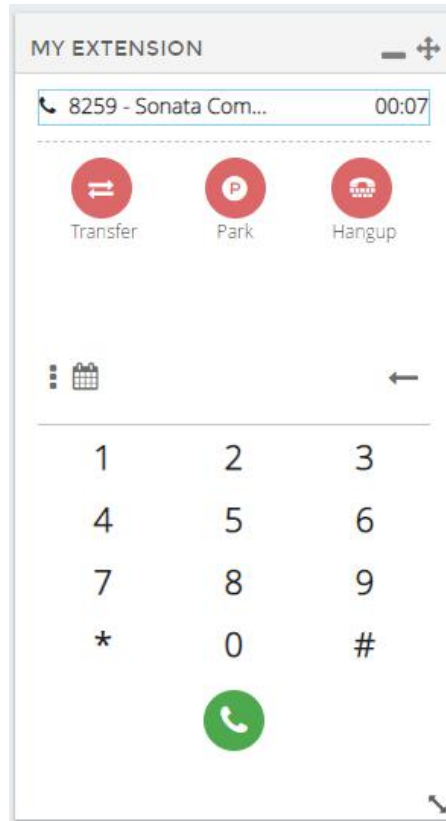
- My Extension
- My Queues
- Extensions
- Console
- Queues
- Conferences
- Parking Lots
- Queues Stats Summary
- Queues Members Summary
- Queue Calls
- Queue Overview
- Queues Calls Counter
- Trunk

The screenshot displays the Sonata Suite Switchboard interface. The top navigation bar includes the Sonata Suite logo, a user profile for 'Rodrigo Cuadra #255', and a 'Dial' button. The main content area is divided into several sections:

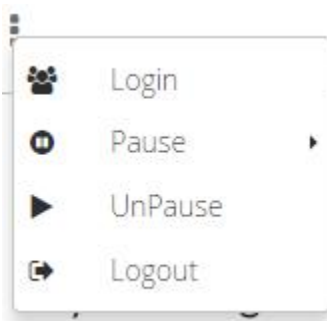
- MY EXTENSION:** Shows the user's extension (8335) and a numeric keypad.
- EXTENSIONS:** A grid of extension cards for various departments like RECEPTION, CONTABILIDAD, and ALARMA.
- TRUNK:** Displays trunk lines (e.g., 1st Entry, 2nd Entry).
- PARKING:** Shows parking lot information (e.g., 700 - Default Parking).
- QUEUES SUMMARY:** A table with columns for Queue, Strategy, Logged in Members, Available Members, Queued Calls, Completed Calls, Abandoned Calls, Service Level, Longest Hold Time, Hold Time, and Talk Time.
- SUPPORT:** A dashboard with circular gauges for '09% S.L.A.' and '00:00' longest hold call, along with call counts for Completed, Abandoned, and Waiting calls.
- SALES:** A dashboard with circular gauges for '0% S.L.A.' and '00:00' longest hold call, along with call counts for Completed, Abandoned, and Waiting calls.

3.1.- My Extension

Muestra el estado y la administración de mi extensión; Transferir, estacionar y colgar (para activar estas opciones, debe seleccionar la llamada).





Si su extensión pertenece a una cola, aparecerá el menú para administrar el inicio de sesión, el cierre de sesión, poner en pausa y la quitar pausa cuando presione el icono ☰.





Si presiona el icono del calendario 📅, aparecerá un historial de llamadas.


3.2.- My Queues

Muestra todas las colas a las que pertenece la extensión.

Queue	Status	Calls Taken	Queued Calls
400 - Soporte Tecnico		1	0
401 - Ventas			0

 Logout

 Pause

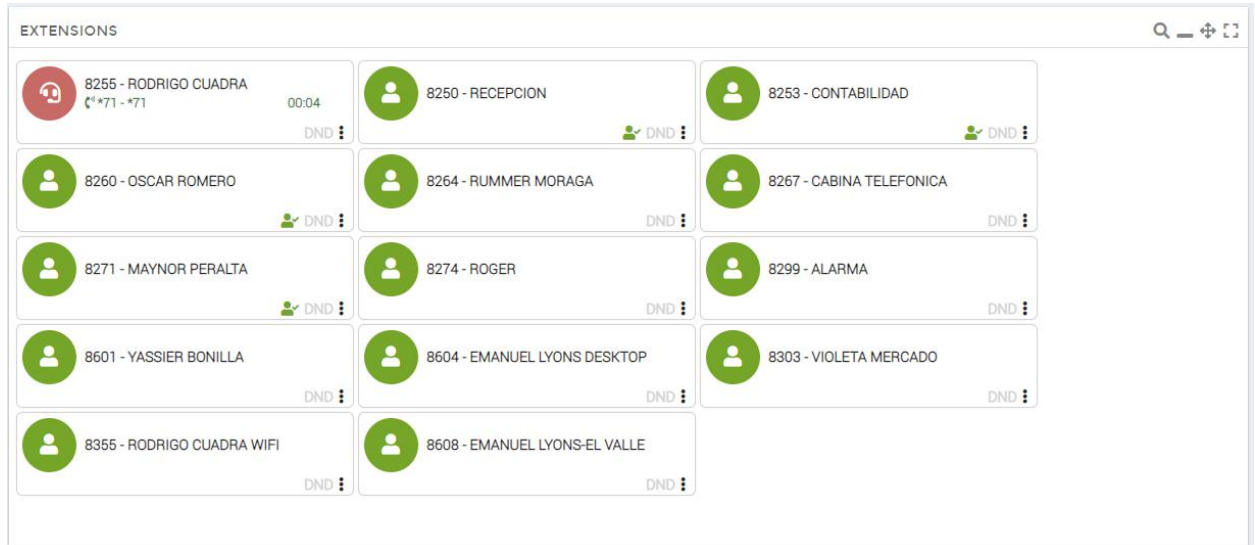
 Pause With Reason ▶

Acciones posibles (clic derecho sobre el círculo verde, rojo o amarillo)

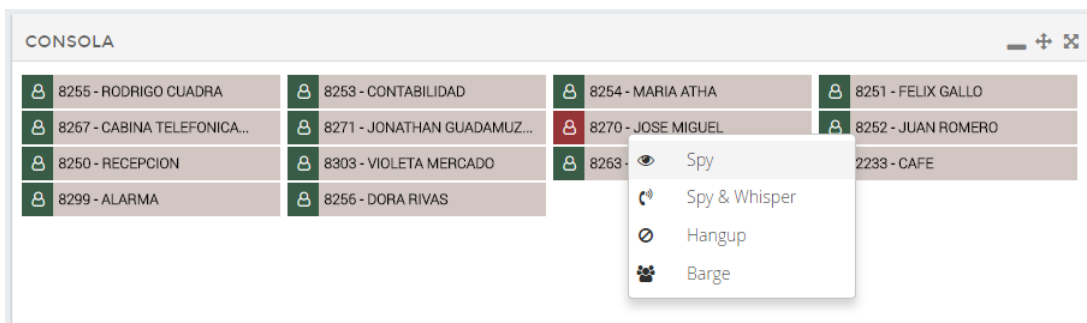
- **Login**, agregar el agente a la cola
- **Logout**, eliminar al agente de la cola
- **Pause/UnPause**, poner en pausa o quitar pausa del agente en la cola
- **Pause with Reason**, pausa al agente en la cola con un motivo específico.

3.3.- Extensions and Console Mode

Muestra todas las extensiones con su estado respectivo con la posibilidad de interactuar con ellas. Puede ocultar extensiones que no están registradas en el sistema.



El modo Consola solo muestra las extensiones y su estado, no muestra el número con el que están hablando, esto es muy útil para usar como consola del operador.

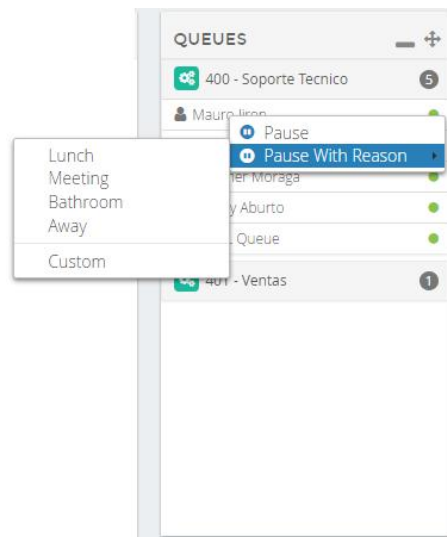


Acciones posibles (clic derecho sobre el botón)

- **Call**, llamar a la extensión seleccionada.
- **Blind Transfer**, transferir la llamada a la extensión seleccionada.
- **Attended Transfer**, transferir la llamada a la extensión seleccionada con supervisión.
- **Spy**, espía la extensión seleccionada.
- **Spy & Whisper**, espía la extensión seleccionada con susurro.
- **Hang-Up**, cuelga la llamada.

3.4.- Queues

Mostrar todas las colas

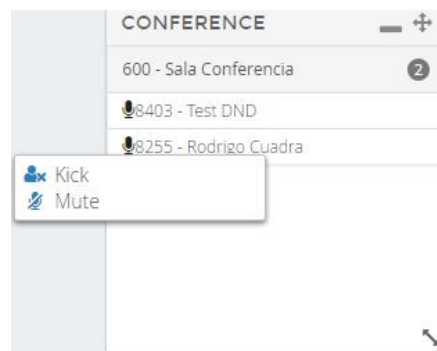


Acciones posibles (clic derecho sobre el icono o sobre el miembro)

- Para agregar un miembro dinámico, simplemente haga clic sobre el icono de la cola.
- Para eliminar un miembro dinámico, simplemente haga clic sobre el miembro y elimínelo.
- Para poner en pausa o quitar la pausa del Agente, simplemente haga clic sobre los Agentes.

3.5.- Conferences

Mostrar todas las conferencias

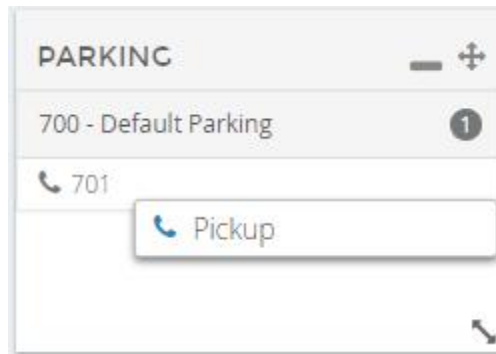


Acciones posibles (clic derecho sobre el miembro de la conferencia)

- **Kick**, eliminar de la conferencia a un participante.
- **Mute**, poner modo silencio a un participante.
- **Un-Mute**, eliminar el silencio a un participante.

3.6.- Parking Lots

Mostrar todos los estacionamientos



Acciones posibles (clic derecho sobre el número de estacionamiento)

- **Pickup**, capturar la llamada.

3.7.- Queues Stats Summary

Mostrar información completa sobre las colas.

QUEUES STATS SUMMARY										
Queue	Strategy	LoggedIn Members	Available Members	Queued Calls	Completed Calls	Abandoned Calls	Service Level	Longest Hold Time	Hold Time	Talk Time
400 - Soporte Tecnico	Ring All	5	5	0	1	3	0,0	00:00:00	1	0
401 - Ventas	Ring All	1	1	0	0	0	0,0	00:00:00	0	0

Información:

- **Queue**, número y nombre de la cola.
- **Strategy**, estrategia de anillo de la cola.
- **Logged In members**, cantidad de miembros que están registrados en la cola.
- **Available Members**, cantidad de miembros que están disponibles en la cola.
- **Queue Calls**, llamadas actuales en la cola.
- **Completed Calls**, llamadas completadas en la cola.
- **Abandoned Calls**, llamadas abandonadas en la cola.
- **Service Level**, porcentaje de llamadas respondidas antes de una determinada cantidad de segundos.
- **Longest Hold Call**, llamada que tiene más tiempo en la cola.
- **Hold Time**, tiempo total de espera.
- **Talk Time**, tiempo total de conversación.

3.8.- Queue Members Summary

Mostrar todos los agentes con su estado actual.

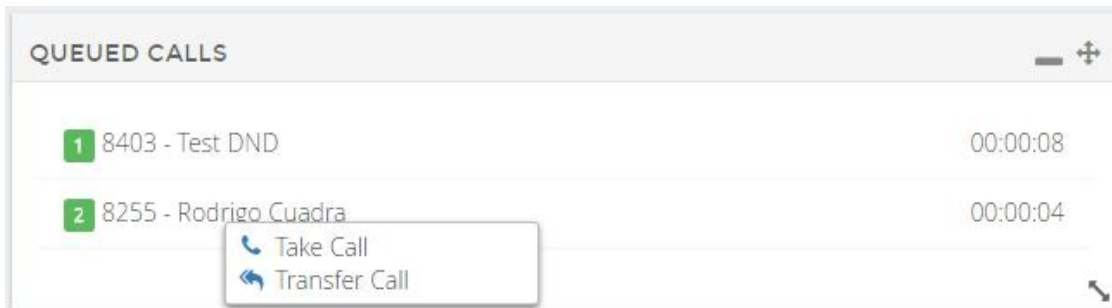
QUEUE MEMBERS SUMMARY						
Member	Status	InCall	Calls Taken	Last Call	Paused Reason	
8261 - Freddy Aburto	●	No	0	--		
8263 - Mauro Jiron	●	No	0	--		
8260 - Oscar Romero	●	No	0	--		
8264 - Rummer Moraga	●	No	0	--		
8400 - CCTEL Queue	●	No	0	--		
8255 - Rodrigo Cuadra	●	--	0	0	--	

Información:

- **Member**, extensión y nombre del Agente.
- **Status**, Verde → Disponible, Rojo → No disponible, Amarillo → Pausa
- **InCall**, muestra si el agente está en llamada.
- **Calls Taken**, cantidad de llamadas atendidas por el Agente.
- **Last Call**, muestra la última llamada atendida por el Agente.
- **Pause Reason**, si el agente está en pausa, muestra la razón.

3.9.- Queue Calls

Mostrar llamadas actuales en la cola.

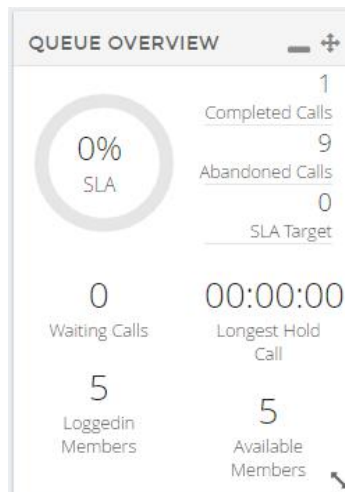


Acciones posibles (clic derecho sobre el número)

- **Take Call**, atiende la llamada.
- **Transfer Call**, transferir la llamada al Agente seleccionado.

3.10.- Queue Overview

Mostrar información estadística sobre la cola.

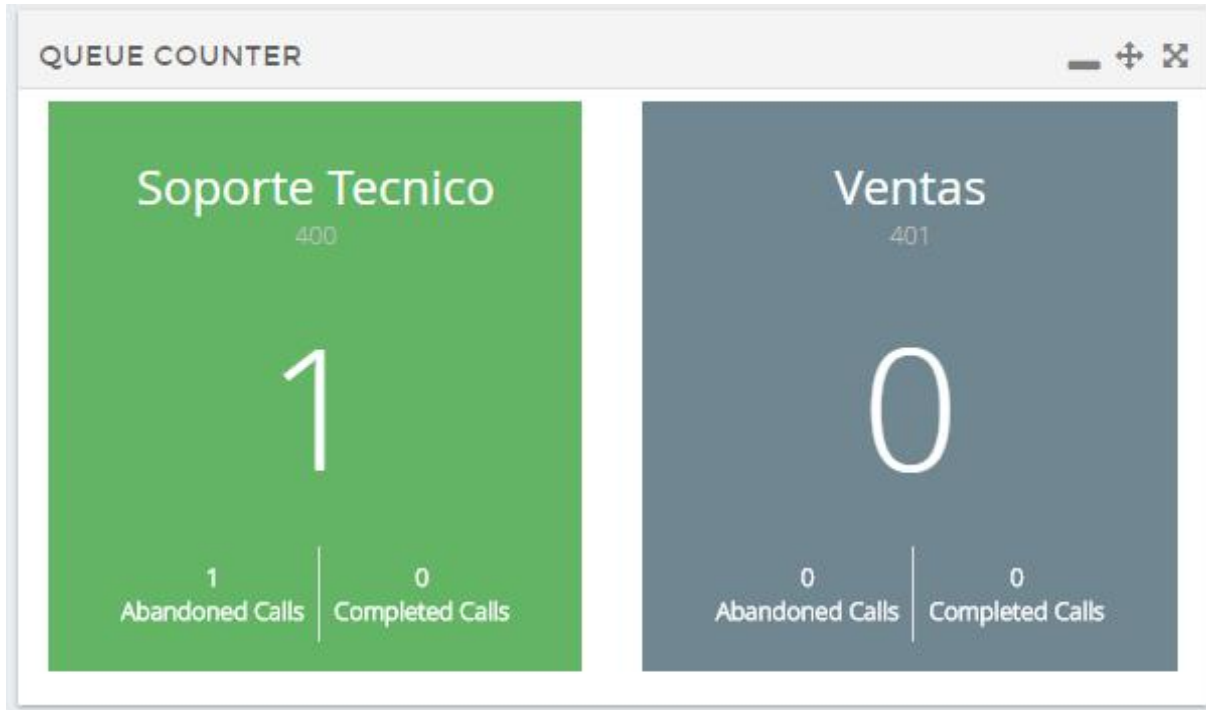


Información:

- **Service Level**, porcentaje de llamadas respondidas antes de cierta cantidad de segundos.
- **Completed Calls**, llamadas completadas en la cola.
- **Abandoned Calls**, llamadas abandonadas en la cola.
- **SLA Target**, número de segundos antes de los cuales se debe responder la llamada.
- **Waiting Calls**, llamadas actuales en la cola.
- **Longest Hold Call**, llamada que tiene más tiempo esperando en la cola.
- **Logged In Members**, cantidad de miembros que están registrados en la cola.
- **Available Members**, cantidad de miembros que están disponibles en la cola.

3.11.- Queues Call Counter

Muestra contador de llamadas en cola en tiempo real.



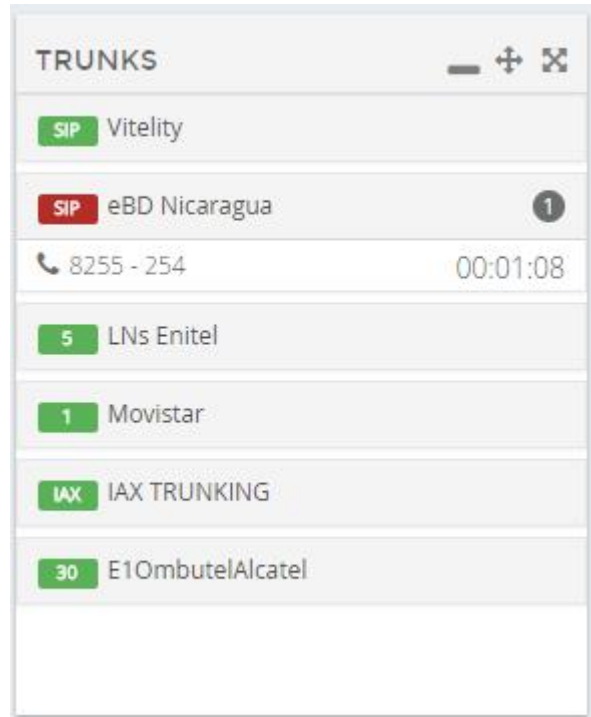
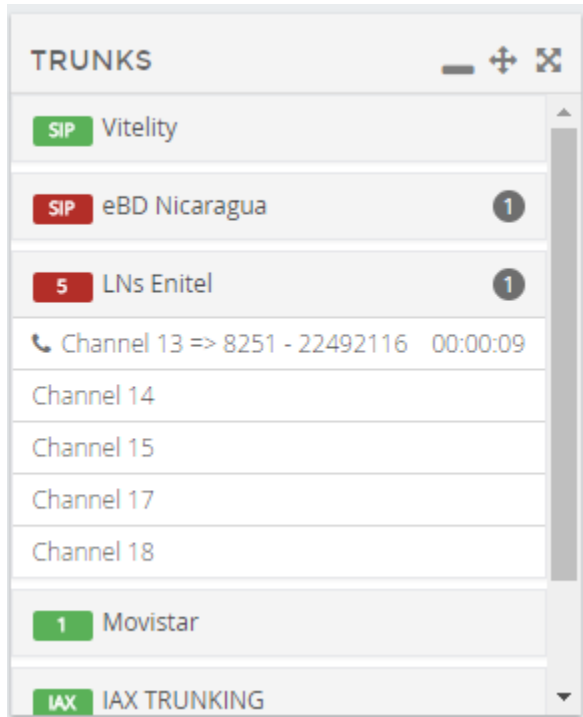
Información:

- **Big Number**, llamadas actuales en la cola.
- **Abandoned Calls**, llamadas abandonadas en la cola.
- **Completed Calls**, llamadas completadas en la cola.
- Audio de una llamada entrante

3.12.- Trunk

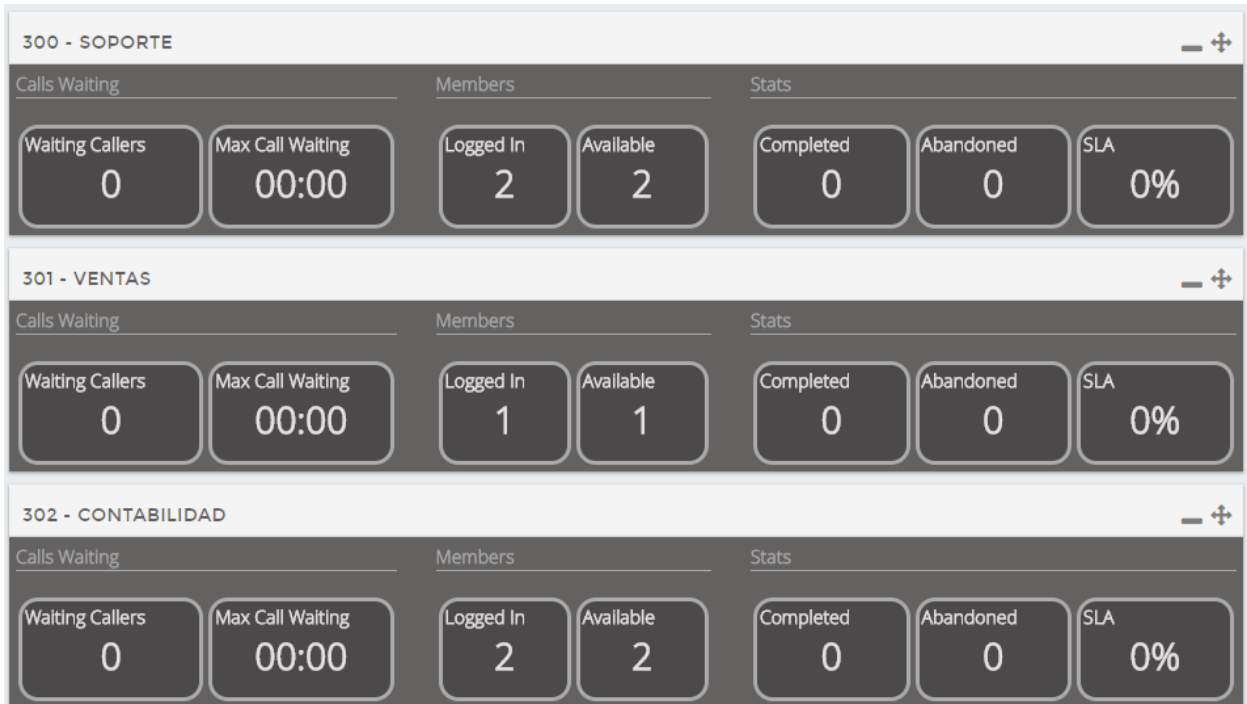
En el Widget de troncales puede ver la actividad de las troncales SIP, IAX y Dahdi. A continuación, mostramos una imagen de cómo se vería cuando hay actividad.

El cuadro verde muestra la tecnología troncal, en caso de que Dahdi muestre el número de canales en el enlace troncal, este cuadro cambia a rojo cuando un canal está ocupado. El círculo gris muestra el número de canales ocupados.



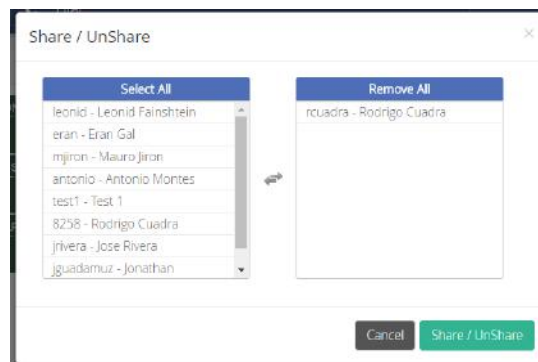
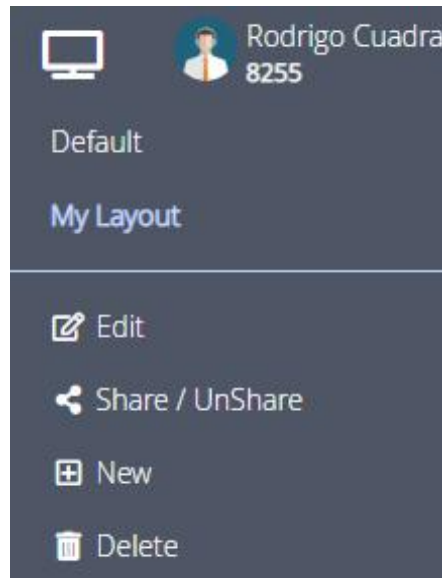
3.13.- Queue Wallboard

Muestra el estado de cada cola en tiempo real. Los datos mostrados se muestran a continuación:



4.- Gestión de Diseño (Layout)

Puede administrar el diseño presionando el botón. Si desea editar el diseño, primero elija el diseño y luego seleccione Editar.



Posibles opciones:

- **Edit**, cambie la disposición o el tamaño de los widgets, también agregue un nuevo widget.
- **Share/Un-Share**, compartir diseño con otros usuarios.
- **New**, crear un nuevo diseño.
- **Delete**, eliminar el diseño actual.

Nota:

No puede editar ni eliminar el Layout predeterminado.

A.- Especificación Técnica

Nombre	Sonata Switchboard
Versión	3.0.0-1
OS	Linux Centos 7 64 bits
Compatibilidad	VitalPBX 3.x
Base de datos	MariaDB 10.x
Lenguaje Desarrollado	PHP, HTML, NodeJS
Memoria Necesaria	2 GB
Disco Duro Necesario	250 MB
Tecnología de Paquetes	RPM
Dependencias	Ya instalado en VitalPBX 3.x