



# **OnDEMAND**

**Guía del Usuario**

**Sistema Telefónico Empresarial en la Nube**

## TABLA DE CONTENIDOS

- **Tabla de Contenidos**
- **Introducción**
  - Acerca de onDEMAND
  - Características Clave y Beneficios
- **Bienvenido a onDEMAND**
- **Configuración Rápida de onDEMAND**
  - Paso 1: Solicita un Número Telefónico de onDEMAND
  - Paso 2: Ajusta el Número de Contacto de tu Extensión Principal (Opcional)
  - Paso 3: Actualiza los Saludos Predeterminados con los Tuyos
  - Paso 4: Haz una Llamada de Prueba
- **Próximos Pasos**
  - Comprender los Modos de Número Telefónico
  - Descripción general de la configuración del número de teléfono
  - Un Camino Práctico de Configuración
  - Explora Más Funciones
- **Extras**
  - Extras Disponibles
  - Transcripción de Buzón de Voz: Recibe tus Mensajes de Voz como Correos Electrónicos
  - Grabación de Llamadas: Conserva un Registro de tus Conversaciones
  - Timbre Simultáneo: Haz que tu Equipo Conteste Más Rápido
  - Correo Electrónico a Fax: Envía Documentos sin una Máquina de Fax
  - Marcado Saliente (Dial Out) – Realiza llamadas desde tu teléfono móvil, computadora o línea fija.
  - Ring In/Out
  - WebRTC
  - Configuración de Números Individuales
  - Conferencia: Reúne a Todos en la Misma Llamada
- **Guías Prácticas**
  - Cómo Configurar una Extensión de Empleado
  - Cómo Agregar y Configurar Grupos de Búsqueda (Hunt Groups)
  - Cómo Configurar Horarios Activos
  - Cómo Configurar el Directorio por Nombre
  - Cómo Reenviar Llamadas desde una Extensión
  - Cómo Identificar al Instante a Qué Departamento Pertenece una Llamada
  - Cómo Registrar tu Extensión en Mobyx
  - Cómo Configurar Colas de Llamadas
  - Cómo Bloquear Llamadas No Deseadas y Permitir Números de Confianza
  - Cómo Ver Detalles de Llamadas y Resolver Problemas
  - Cómo Recibir y Administrar Faxes Entrantes

# INTRODUCCION

## Acerca onDEMAND

Bienvenido onDEMAND una forma inteligente y flexible de gestionar las llamadas de tu negocio sin configuraciones complicadas ni equipos especiales. Ya sea que estés trabajando desde tu escritorio, tu teléfono móvil o al otro lado del mundo, onDEMAND te ayuda a mantenerte conectado y sonar profesional.

Con tan solo unos clics, puedes tener tu número de negocio operativo, crear menús de llamadas personalizados, desviar llamadas a tu equipo e incluso enviar mensajes de buzón de voz directamente a tu correo electrónico. ¿Necesitas dirigir las llamadas de manera diferente durante la hora del almuerzo o los fines de semana? También puedes hacerlo fácilmente.

**onDEMAND** te brinda las herramientas para:

- Añadir tantas extensiones como necesites (para empleados o departamentos)
- Configurar el desvío de llamadas, grupos de búsqueda (hunt groups) y buzón de voz
- Saludar a las personas que llaman con mensajes o menús personalizados
- Usar softphones o teléfonos IP tradicionales si lo prefieres
- Expandirte a funciones más avanzadas más adelante, como llamadas WebRTC (basadas en navegador), transcripción de buzón de voz o colas de espera

Puedes empezar de forma sencilla o sumergirte en configuraciones más avanzadas – todo depende de ti. Esta guía te acompañará paso a paso, sin necesidad de conocimientos técnicos.

## Características y Beneficios Clave

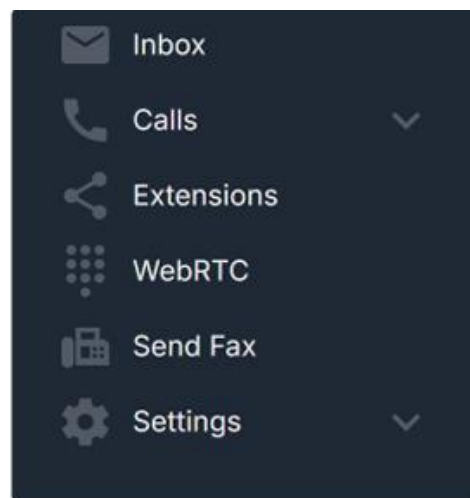
**onDEMAND** ofrece un conjunto integral de funciones diseñadas para simplificar la gestión de la comunicación y mejorar la eficiencia empresarial:

- **No se requiere hardware adicional** – Puedes usar tu teléfono móvil o cualquier dispositivo conectado a Internet para hacer y recibir llamadas.
- **Usa un teléfono fijo o un softphone** – Si es necesario, puedes conectar un teléfono IP o instalar un softphone en tu ordenador o dispositivo móvil.
- **Totalmente basado en la nube** – No se requiere instalación y todas las configuraciones se gestionan en línea.
- **Crea y gestiona extensiones virtuales** – Configura tantas extensiones como necesites.
- **Obtén números de teléfono de negocio fácilmente** – Compra números de teléfono a través de la interfaz web para diferentes regiones o departamentos.
- **Personaliza tus saludos y flujo de llamadas** – Graba mensajes de voz directamente a través de la interfaz web o sube archivos de audio pregrabados.
- **Funcionalidad de buzón de voz a correo electrónico** – Recibe mensajes de buzón de voz directamente en tu bandeja de entrada de correo electrónico.
- **Enrutamiento de llamadas inteligente** – Usa asistentes automáticos (auto-attendants) y el directorio de marcación por nombre para agilizar el manejo de llamadas.
- **Timbre simultáneo** – Asegúrate de no perder llamadas importantes haciendo sonar múltiples dispositivos al mismo tiempo.
- **Filtro de llamadas y anuncios** – Recibe notificaciones sobre las llamadas entrantes antes de responder para mejorar la gestión de llamadas.
- **Opciones flexibles de desvío de llamadas** – Desvía llamadas a múltiples destinos usando diferentes métodos de distribución.
- **Llamadas fluidas basadas en navegador** – Haz y recibe llamadas usando un softphone web WebRTC.
- **Servicios de conferencias integrados** – Organiza y gestiona conferencias telefónicas directamente desde la interfaz.

## BIENVENIDO A onDEMAND

Cuando inicias sesión en el portal de onDEMAND, te recibe una interfaz limpia e intuitiva, diseñada para ofrecer simplicidad y facilidad de uso. A la izquierda, verás el panel de navegación principal, que te ofrece acceso rápido a todas las secciones clave de tu Oficina Virtual:

- **Bandeja de entrada:** escucha tus mensajes de buzón de voz y visualiza los faxes recibidos.
- **Llamadas:** visualiza la actividad de llamadas recientes.
- **Extensiones:** gestiona las extensiones de empleados, los grupos de búsqueda (Hunt Groups) y otras extensiones.
- **WebRTC:** realiza y recibe llamadas a través de un softphone basado en la web.
- **Enviar fax:** envía un fax directamente desde tu portal.
- **Ajustes:** accede a la configuración de la cuenta, mensajes de bienvenida, números de teléfono y más.



**Figura 1: Panel de navegación principal**

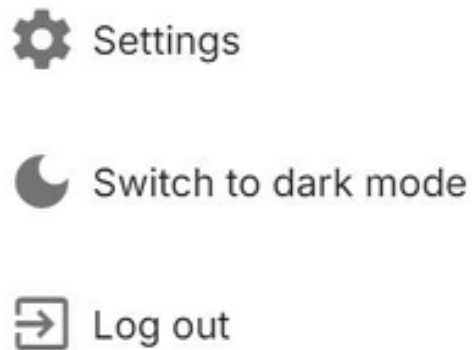
**Nota:** A medida que habilites más funciones llamadas "Extras", aparecerán opciones de configuración adicionales en todo el portal. Como se ve en la figura anterior, habilitar extras

como WebRTC o "Email To Fax" (Correo electrónico a fax) añadirá nuevos elementos al panel de navegación principal.

Puedes hacer clic en el icono del menú cerca de la parte superior izquierda de la pantalla para contraer o expandir el panel de navegación, lo cual es útil si trabajas desde una pantalla más pequeña o deseas más espacio.

En la esquina superior derecha, haz clic en el icono de tu perfil [icono] para:

- Acceder a los **Ajustes** (para preferencias de idioma, opciones de notificación, etc.)
- Cambiar al **Modo Oscuro/Claro** para personalizar el tema de tu interfaz
- **Cerrar sesión** en el portal
- 



***Figura 2: Menú de Ajustes del perfil***

## Configuración rápida de oficina virtual

¿Listo para empezar a recibir llamadas? Esta guía de configuración rápida le ayudará a activar su onDEMAND en cuestión de minutos.

Una vez completado, su número de teléfono comercial estará activo y dirigirá las llamadas mediante un flujo de llamadas predeterminado simple:

1. **El llamante marca su número de teléfono comercial.** Un número de teléfono que solicita a su proveedor de servicios para que sea su línea comercial principal para recibir llamadas.
2. **Suena el saludo predeterminado.** Un mensaje pregrabado que se reproduce cuando alguien llama a su número.
3. **El llamante pulsa 0.** El llamante puede elegir esta opción para comunicarse directamente con usted.
4. **La extensión 0 reenvía a su móvil.** Esta extensión está preconfigurada para hacer sonar el móvil que especificó al registrarse. Esto se puede cambiar fácilmente si prefiere enviar las llamadas a otro número.

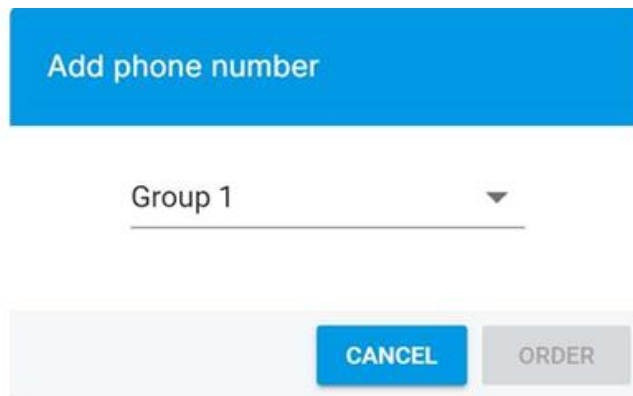
Las siguientes secciones le guiarán a través de los pasos necesarios para completar esta configuración básica.

**Nota:** Este es solo el flujo de llamadas predeterminado. onDEMAND admite configuraciones más avanzadas, como extensiones múltiples, grupos de búsqueda (hunt groups) y saludos personalizados. Estas configuraciones se tratan en la sección Guías prácticas (How-To Guides) más adelante en este documento.

### Paso 1: Solicite un número de teléfono de onDEMAND

Para solicitar su primer número de teléfono de onDEMAND:

1. Navegue a **Configuración** → **Números de teléfono**.
2. Haga clic en **Añadir número** (+ Add Number).
3. Seleccione su número preferido y confirme su selección.



**Figura 3: Formulario para añadir números de teléfono**

**Nota:** Si ve un error después de confirmar, verifique su saldo actual en **Configuración** → **Facturación**. Si el saldo es demasiado bajo, puede realizar un pago en la misma página.

## Paso 2: Ajuste el número de contacto de su extensión principal (Opcional)

Si desea que las llamadas dirigidas al pulsar 0 vayan a un número diferente, actualice la configuración de reenvío de la Extensión principal:

1. Vaya a **Extensiones** → **Grupos de búsqueda** ( Hunt Groups).
2. Busque la **Extensión 0**.
3. Haga clic en el icono **Editar** ( Edit icon).
4. En **Configuración de reenvío** (Forwarding Settings), haga clic en el botón **Editar** junto al número existente, o haga clic en **Añadir número de reenvío** (Add forwarding number) si no existe ninguno.

**Figura 4: Sección de configuración de reenvío**

1. En la sección **Destino y estado** (Destination and status), configure el **Destino** en **Personalizado** (Custom) si desea reenviar las llamadas a su móvil o a cualquier otro número externo. Luego, introduzca el número en el campo **Introducir destino personalizado** (Enter custom destination field).
2. Haga clic en **OK** en la parte inferior del formulario para guardar la configuración de reenvío.

**Figura 5: Configuración del número de reenvío**

**Nota:** Para obtener una explicación detallada de este proceso, consulte [Cómo reenviar llamadas desde una extensión](link al documento/sección relevante si estuviera disponible).

**Nota:** Si desea reenviar llamadas a un teléfono de escritorio físico o softphone, se requiere una configuración adicional. Consulte [Extensiones de empleado](link al documento/sección relevante si estuviera disponible) para obtener detalles.

## Paso 3: Actualice los saludos predeterminados con los suyos propios

El portal de onDEMAND viene con ejemplos de saludos pregrabados, pero siempre es una buena idea usar su propia voz o mensaje, para que las personas que llaman sepan que se han comunicado con el negocio correcto. Hay dos tipos de saludos:

- **Saludo principal** – se reproduce siempre que se puede contactar su número de teléfono de onDEMAND.
- **Saludo fuera de horario** – se reproduce cuando su número está fuera de su horario activo.

### Cambiar el mensaje

Personalizar su saludo es simple. He aquí cómo:

1. Vaya a **Configuración** → **Saludos** (Settings → Greetings).
2. Bajo **Saludo principal** (Main Greeting) o **Saludo fuera de horario** (After Hours Greeting), elija una de estas opciones.

1. **Reproducir audio actual** (Play current audio) para escuchar lo que los llamantes experimentarán ahora.
2. **Grabar audio nuevo** (Record new audio) si desea agregar un mensaje fresco en el momento.
3. **Cargar audio nuevo** (Upload new audio) si tiene un archivo grabado profesionalmente listo.
4. **Descartar** (Discard) si desea eliminar su grabación existente y comenzar desde cero. Una vez que esté satisfecho con su nueva grabación o carga, recuerde hacer clic en **Guardar** (Save).

### Programar sus saludos

¿Quiere que su Saludo principal se reproduzca solo en ciertos momentos? ¡No hay problema!

1. En **Configuración** → **Saludos** (Settings → Greetings), busque la sección **Horario activo** (Active Hours) debajo de Saludo principal.
2. Elija un horario predefinido del menú desplegable, o haga clic en el icono para iniciar el **Asistente de Horario activo** (Active Hours Wizard) y configurar un horario personalizado que se ajuste a las horas de su negocio.

*Nota: Para obtener orientación paso a paso, consulte [Cómo configurar el horario activo](#).*

*Sugerencia: El Saludo fuera de horario toma el control automáticamente cada vez que el Saludo principal está inactivo, por lo que no necesita establecer un horario separado para él.*

### Manejar la falta de entrada

¿Qué sucede si la persona que llama no presiona ninguna tecla después del saludo? Debajo de cada saludo, verá una configuración etiquetada como **Si no hay entrada después de que se reproduce el saludo** (If there is no input after greeting plays):

- Mantenga **Repetir saludo** (Repeat greeting) (la opción predeterminada), o
- Cambie a **Transferir a extensión** (Transfer to extension) para enviar la llamada a una extensión específica (por ejemplo, reenviar a la Extensión 0 si desea que las llamadas suenen en su número principal).

Haga su selección, presione **Guardar** (Save) y estará todo listo.

## Paso 4: Hacer una llamada de prueba

Es hora de ver su configuración en acción.

1. Marque su nuevo número de onDEMAND desde cualquier teléfono.
2. Escuche su saludo predeterminado, ¿suena bien?
3. Presione 0 cuando se le indique. Si su teléfono móvil suena como se esperaba, su flujo de llamadas básico está funcionando.

Si algo no funciona según lo planeado, verifique nuevamente su configuración de reenvío y saludos. Siempre puede repetir los pasos anteriores para ajustar y volver a probar.

## Próximos Pasos

Ya tienes los elementos básicos funcionando; ahora afinemos tu OnDEMAND para que funcione exactamente como tu negocio lo necesita.

### Comprender los Modos de Número de Teléfono

Cada número de teléfono de OnDEMAND opera en uno de tres modos. Conocerlos te ayuda a diseñar un flujo de llamadas que coincida con tus objetivos.

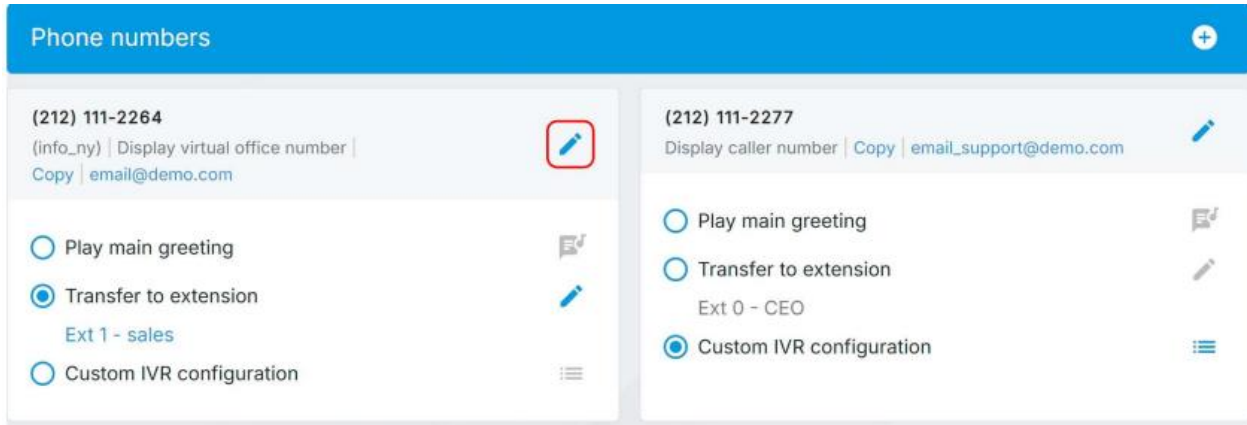
- **Saludo Principal (Main Greeting)** – Reproduce primero tu saludo grabado principal. Desde aquí, las personas que llaman pueden pulsar:
  - **0 (Extensión 0)** – Una extensión predefinida que, por defecto, reenvía al número de móvil que proporcionaste al registrarte. Puedes cambiar este destino en cualquier momento, por ejemplo, para desviar llamadas a un grupo de búsqueda (hunt group) u otro miembro del equipo.
  - **8 (Directorio de Marcación por Nombre)** – Permite a las personas que llaman buscar a una persona específica por nombre. Esto es útil para equipos más grandes o cuando deseas que los clientes se comuniquen con el personal directamente sin tener que recordar los números de extensión. Para configurar el directorio, consulta [Cómo configurar el directorio de marcación por nombre](#).
- **Transferir a Extensión (Transfer to Extension)** – Envía las llamadas entrantes directamente a:
  - La extensión de un empleado
  - Un grupo de búsqueda (varias extensiones sonando juntas o en secuencia)
  - Otras extensiones como:
    - Salas de conferencias
    - Directorio de marcación
    -

**Consejo:** También puedes desviar llamadas fuera de tu oficina configurando el número de teléfono en "Transferir a Extensión" y luego configurando los ajustes de reenvío de esa extensión a un número externo. Obtén más información en [Cómo añadir y configurar grupos de búsqueda](#) y [Cómo desviar llamadas desde una extensión](#).

- **Configuración IVR Personalizada (Custom IVR Configuration)** – Te permite crear menús interactivos para que las personas que llaman puedan elegir adónde ir. Perfecto para empresas que desean más de un nivel de enrutamiento de llamadas. Consulta [Ajustes de números individuales](#).

## Descripción general de la configuración del número de teléfono

Al hacer clic en el icono Editar junto a un número de teléfono, no solo estás cambiando a dónde van las llamadas, sino que estás desbloqueando un conjunto de herramientas para que este número funcione exactamente de la manera que necesitas. A continuación, se explica de qué se trata cada sección y cómo podrías considerar usarla.



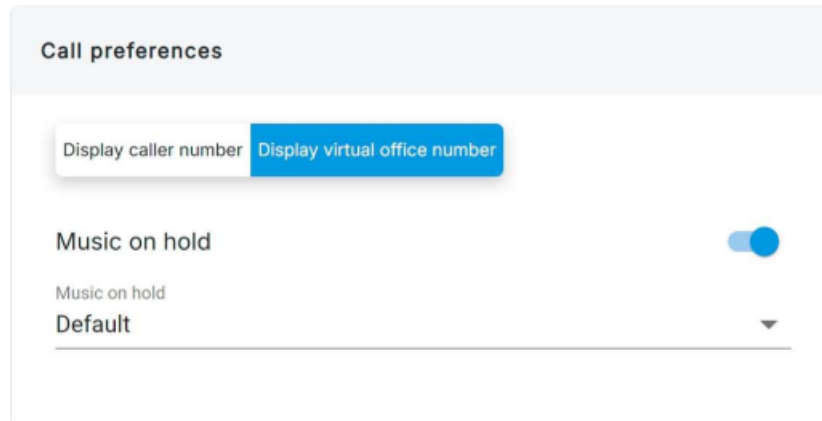
**Figura 6: Lista de números de teléfono con el icono Editar para acceder a configuraciones adicionales**

### Preferencias de llamada

Aquí decides qué verá el destinatario de una llamada cuando entre una llamada y qué música se reproduce si una persona que llama se pone en espera.

- **Mostrar el número de la persona que llama:** Muestra la identificación de la persona que llama (Caller ID). Esto es mejor si siempre quieres saber exactamente quién llama.
- **Mostrar el número de oficina virtual:** Muestra tu propio número de OnDEMAND en su lugar. Esto es útil si quieres reconocer instantáneamente que la llamada entró a través de tu línea de negocios (especialmente si tu teléfono también recibe llamadas personales). Esto te permite ver que es una llamada de negocios, pero no mostrará la identificación de la persona que llama.

Elige la opción que te ayude a gestionar las llamadas entrantes según tus necesidades. Por ejemplo, si desvías llamadas a tu teléfono móvil, ver el número de OnDEMAND te permite saber al instante que se trata de una llamada de negocios.



**Figura 7:** **Preferencias de llamada, que incluyen la visualización de la identificación de la persona que llama y la música en espera**

### Configuración de notificaciones de llamadas

Si este número telefónico está configurado con una **Configuración IVR personalizada** y una de sus opciones de menú envía al llamante al buzón de voz, ese buzón se guarda para este número (no para ninguna extensión a la que pueda reenviar). Aquí puedes elegir qué sucede cuando llega un buzón de voz:

- **Copiar** – Envía una copia del buzón de voz a la dirección de correo electrónico especificada.
- **Notificar** – Envía una notificación por correo electrónico indicando que hay un buzón de voz pendiente, sin adjuntar el archivo de audio.
- **Reenviar** – Envía el buzón de voz a otra dirección de correo electrónico en lugar de mantenerlo en tu bandeja de entrada.

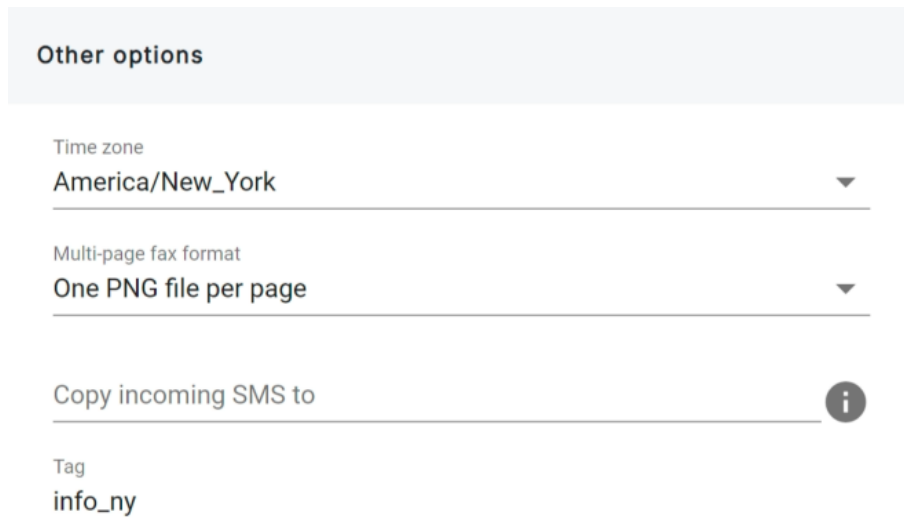
**Nota:** Si tu número puede recibir faxes, elegir la opción correcta aquí también te permite obtener una copia por correo electrónico. Para más detalles sobre formatos de fax y cómo verlos, consulta *Cómo recibir y administrar faxes entrantes*.

### Otras opciones

Aquí es donde gestionas los detalles adicionales:

- **Zona horaria** – Define cómo el sistema interpreta las reglas basadas en tiempo para este número. Por ejemplo, si usas menús IVR con horarios activos específicos (como un menú principal durante horas laborales y un menú fuera de horario después de ellas), la zona horaria asegura que las llamadas se enruten según la hora local correcta.

- **Formato de fax multipágina** – Elige cómo se te envían los faxes de varias páginas (por ejemplo, un PNG por página o un PDF combinado). Para más detalles sobre faxes entrantes, consulta *Cómo recibir y administrar faxes entrantes*.
- **Copiar SMS entrantes a** – Reenvía mensajes de texto entrantes a otro número.
  - **Nota:** El reenvío de SMS no siempre está activo por defecto. Si no funciona, consulta con tu proveedor de servicio para confirmar si puede habilitarse en tu cuenta.
- **Etiqueta (Tag)** – Un texto corto que puedes usar para almacenar información adicional sobre este número de Oficina Virtual. Por ejemplo, puedes ingresar un código de departamento, nombre de campaña o identificador de ubicación. Las etiquetas son solo para tu referencia y no son visibles para los llamantes.



The image shows a settings panel titled "Other options" with a light blue header. Below the header are four settings, each with a label, a value, and a horizontal line separator:

- Time zone:** The value is "America/New\_York" with a downward arrow on the right.
- Multi-page fax format:** The value is "One PNG file per page" with a downward arrow on the right.
- Copy incoming SMS to:** The value is empty, and there is a circular information icon (i) on the right.
- Tag:** The value is "info\_ny".

**Figura 8: Otras opciones, incluyendo zona horaria, formato de fax y reenvío de SMS**

## Camino Práctico de Configuración

Si estás comenzando desde cero, aquí tienes una forma sencilla de construir tu flujo de llamadas:

1. **Crear Extensiones de Empleados** – Son líneas dedicadas para los miembros del equipo. Cada una tiene su propio inicio de sesión, buzón de voz y reglas de desvío de llamadas.
  - Ve a *Extensiones*, haz clic en *Agregar bajo Extensiones de Empleados*, y el sistema creará una al instante.
  - Para ajustarla más adelante, consulta *Cómo configurar una extensión de empleado*.
2. **Decidir cómo esa extensión manejará las llamadas entrantes** – Si tu número telefónico usa el modo *Transferir a Extensión*, define dónde aterrizan esas llamadas al llegar a la extensión:
  - **Desvío** – Redirige llamadas a otro número o destino. Consulta *Cómo desviar llamadas desde una extensión*.
  - **Buzón de voz** – Almacena las llamadas no contestadas como mensajes de audio en tu bandeja de entrada.
  - **Ring In/Out** – Atiende llamadas directamente desde un dispositivo registrado, como un teléfono de escritorio o softphone. Consulta *Ring In/Out: Atiende llamadas directamente desde tu teléfono de escritorio o aplicación*.
  - **WebRTC** – Gestiona llamadas directamente en tu OnDEMAND usando el navegador web. Consulta *WebRTC: Atiende y realiza llamadas directamente desde tu navegador*.

**Nota:** Si habilitas *Teléfono SIP*, desvío y buzón de voz al mismo tiempo, las llamadas entrantes primero sonarán en el dispositivo registrado, luego en el destino de desvío (si existe), y finalmente en el buzón de voz.
3. **Configurar Grupos de Búsqueda ( Hunt Groups)** – ¿Quieres que las llamadas se distribuyan entre varias extensiones? Crea un *Grupo de Búsqueda*, añade tus *Extensiones de Empleados* como destinos de desvío y elige si deben sonar en secuencia o todas a la vez. Consulta *Cómo agregar y configurar grupos de búsqueda*.
4. **Agregar Enrutamiento Avanzado con IVR Personalizado** – Para menús con múltiples opciones (ejemplo: “Presione 1 para Ventas, Presione 2 para Soporte”), habilita la *Configuración de IVR Personalizado* en los ajustes de tu número telefónico. Una de estas opciones incluso puede dirigir a los llamantes a una *Cola de Llamadas*, donde esperan hasta que un agente esté disponible. Consulta *Cómo configurar colas de llamadas* para más detalles.

## Explora Más Funciones

Una vez que domines lo básico, es momento de desbloquear el verdadero poder de tu Oficina Virtual. Además de la configuración principal, puedes habilitar **Extras** – funciones opcionales que añaden nuevas capacidades como transcripción de buzón de voz, enrutamiento avanzado de llamadas o llamadas salientes optimizadas para móviles.

También puedes seguir las **Guías Prácticas** para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo configurar, personalizar y aprovechar al máximo estas funciones:

- **Agregar y administrar Extensiones de Empleados y Grupos de Búsqueda (Hunt Groups)**
- **Configurar Horarios Activos** para que las llamadas sigan la ruta correcta en el momento adecuado
- **Configurar el Directorio por Nombre** para facilitar la búsqueda de empleados
- **Agregar Números de Desvío** hacia destinos móviles o externos
- **Registrar extensiones en Mobyx** para aplicaciones móviles y de escritorio
- **Configurar Colas de Llamadas** para equipos de ventas o soporte
- **Usar Menús IVR Personalizados** con ajustes individuales por número
- **Bloquear llamadas de spam** mientras permites números de confianza
- **Organizar reuniones con Salas de Conferencia**

Ya sea que quieras mejorar el enrutamiento de llamadas, optimizar la experiencia del cliente o añadir seguridad adicional, estas guías te acompañan en cada opción.

## Extras

La sección **Extras** enumera funciones adicionales que puedes habilitar para ampliar las capacidades de onDEMAND desde un manejo más inteligente de llamadas hasta herramientas avanzadas de comunicación. Activa las que mejor se adapten a tu negocio.

**Importante:** Algunos extras pueden tener tarifas de activación y cuotas mensuales. Después de habilitar un extra, refresca la página para asegurarte de que se haya aplicado.

### Extras Disponibles







- **Transcripción de Buzón de Voz** – Obtén tus mensajes de voz transcritos y enviados directamente a tu correo electrónico, para poder leerlos incluso cuando no puedas escucharlos.
- **Grabación de Llamadas** – Guarda grabaciones de tus llamadas para revisarlas más tarde, compartirlas si es necesario o conservarlas como registro.
- **Timbre Simultáneo** – Haz que varios teléfonos suenen al mismo tiempo (como líneas de ventas o soporte) para que la primera persona disponible atienda.
- **Correo a Fax** – Envía archivos PDF o imágenes como faxes directamente desde tu correo electrónico – sin necesidad de máquina de fax.
- **Marcado Saliente (Dial Out)** – Realiza llamadas desde tu teléfono móvil, computadora o línea fija, mostrando tu número de negocio como ID de llamada en lugar de tu número personal.
- **Ring In/Out** – Usa un teléfono de escritorio o un softphone para hacer y recibir llamadas, manteniendo tu número de negocio.
- **WebRTC** – Realiza y recibe llamadas desde tu navegador – llama, responde y gestiona llamadas sin hardware adicional. Requiere Ring In/Out.
- **Configuración Individual de Números** – Asigna a cada número de negocio su propio saludo, horario laboral y flujo de llamadas.
- **Conferencia** – Organiza una llamada grupal en la que todos puedan unirse desde su teléfono, navegador o aplicación.

## Transcripción de Buzón de Voz: Recibe tus mensajes como correos electrónicos

Imagina abrir tu buzón de voz y leer el mensaje al instante en lugar de escucharlo. Eso es exactamente lo que hace la **Transcripción de Buzón de Voz**: convierte automáticamente los mensajes de voz hablados en texto fácil de leer.

**Importante:** Esta función puede no estar disponible en OnDEMAND de forma predeterminada. Si no la ves, contacta a tu proveedor de servicios para verificar su disponibilidad.

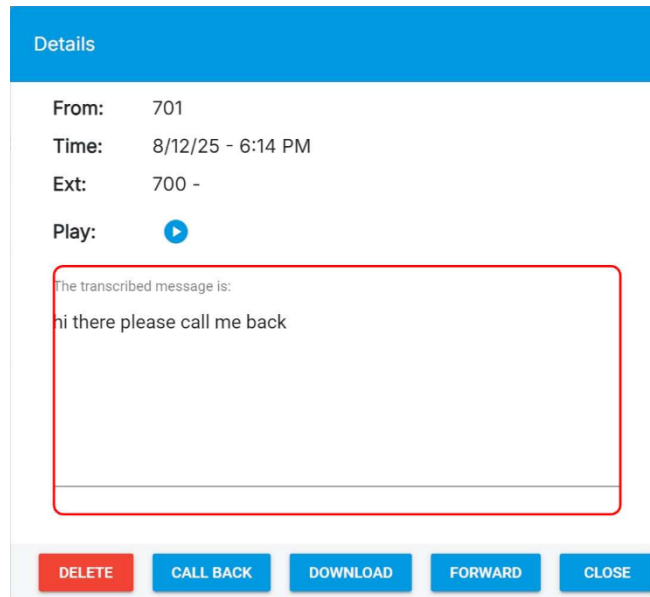
Una vez habilitada, la **Transcripción de Buzón de Voz** funciona en conjunto con tu servicio de buzón de voz, facilitando decidir rápidamente qué llamadas requieren tu atención inmediata.

<input type="checkbox"/>	Play	Caller	↑ Date	Type	Ext	Duration			
<input type="checkbox"/>		701	8/12/25 6:15 PM	Voicemail	700 -	8 sec			⋮
<input type="checkbox"/>		701	8/12/25 6:14 PM	Voicemail	700 -	6 sec			⋮

**Figura 9: Filtrar tu bandeja de entrada para ver solo las transcripciones de buzón de voz**

### Dónde encontrar mensajes transcritos

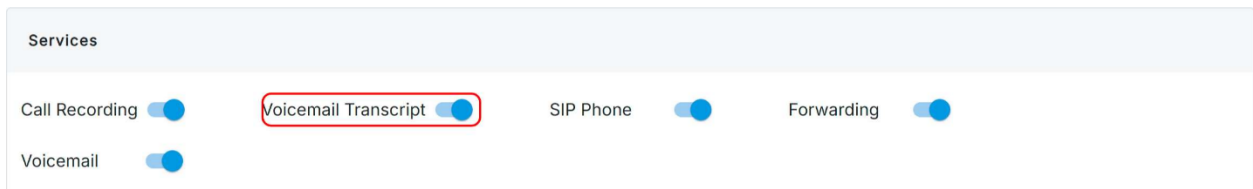
- Ve a tu **Bandeja de entrada** y busca los mensajes con el ícono correspondiente.
- También puedes usar el **filtro en el menú desplegable Tipo** para mostrar únicamente las entradas de *Transcripción de buzón de voz*.
- Haz clic en el ícono para abrir los detalles del buzón de voz — la transcripción aparecerá justo debajo de la frase: **“El mensaje transcrito es:”**.



**Figura 10: Visualización del mensaje de buzón de voz transcrito**

### Cómo habilitar la Transcripción de Buzón de Voz

1. Ve a **Configuración** → **Extras** y habilita el extra **Transcripción de Buzón de Voz**.
2. Ve a **Extensiones**, abre la extensión deseada y en la sección **Servicios** habilita tanto **Transcripción de Buzón de Voz** como **Buzón de Voz**.

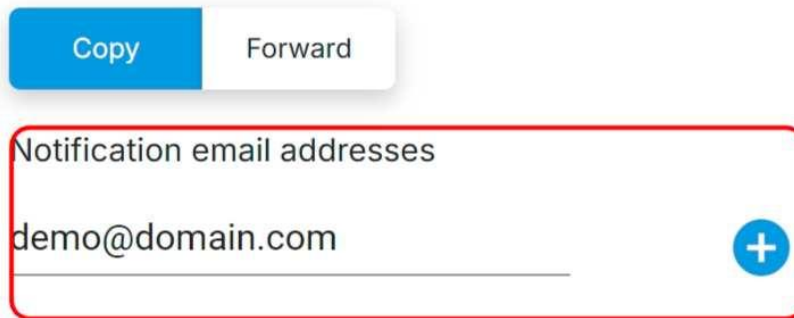


**Figura 11: Habilitar la Transcripción de Buzón de Voz en la sección de Servicios**

### Configuración de Buzón de Voz

1. En la sección **Configuración de Buzón de Voz**, asegúrate de que se haya ingresado una dirección de correo electrónico válida en **Direcciones de notificación por correo electrónico**.
2. En la sección **Otras Opciones**, establece el **Idioma preferido de IVR** – esto afecta la precisión con la que se transcriben tus mensajes de voz.
  - Por ejemplo, elegir **Francés (Canadá)** mejorará el reconocimiento de los mensajes de voz en francés canadiense.

Voicemail to email notification



**Figura 12: Configuración del buzón de voz con dirección de correo electrónico de notificación**

**Consejo:** La **Transcripción de Buzón de Voz** facilita revisar tus mensajes de voz de un vistazo, especialmente si estás en una reunión o no puedes escuchar el audio. Simplemente lee la transcripción y decide si responder de inmediato o más tarde.

### **Grabación de Llamadas: Conserva un Registro de tus Conversaciones**

¿Necesitas llevar un control de conversaciones importantes o revisar lo que se dijo en una reunión? El extra **Grabación de Llamadas** lo hace sencillo: guarda automáticamente las llamadas gestionadas por tus **Extensiones de Empleados** o **Grupos de Búsqueda (Hunt Groups)**, para que puedas reproducirlas en cualquier momento.

Una vez habilitado este extra, puedes activar o desactivar la grabación para cada extensión directamente desde la sección **Servicios** – solo abre **Extensiones** y alterna la opción **Grabación de Llamadas**, sin necesidad de entrar en la configuración individual.

En tu panel de navegación aparecerán dos nuevos accesos directos bajo **Llamadas**:

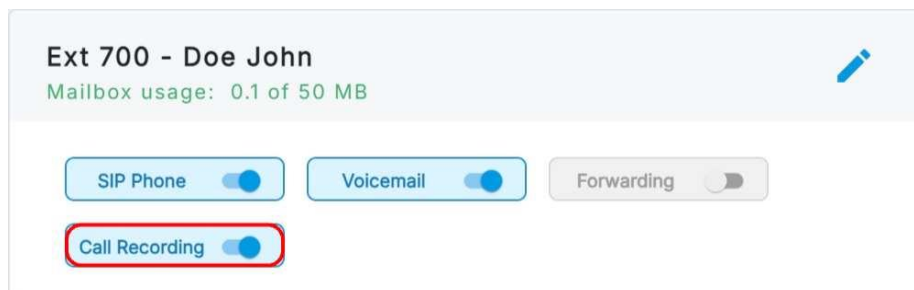
- **Llamadas Grabadas**
- **Conferencias Grabadas**

Para capturar conferencias, abre la configuración de tu **Sala de Conferencias** y elige una opción en **Grabación de Conferencias**:

- **No grabar** – La grabación está deshabilitada.
- **Grabar siempre** – La conferencia se grabará automáticamente de principio a fin.
- **Grabar bajo demanda** – La grabación comienza solo cuando se activa durante la reunión.

**Consejo:** Para obtener detalles completos sobre cómo programar, gestionar y grabar conferencias, consulta *Conferencia: Cómo configurar y organizar llamadas grupales*.

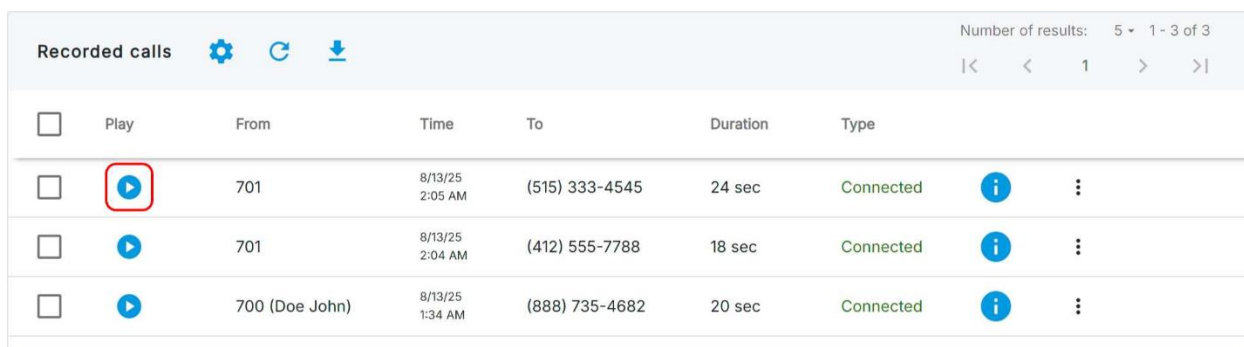
Todas tus grabaciones – ya sean de llamadas entrantes, salientes o desviadas – se organizan de manera ordenada en un solo lugar.



**Figura 13: Interruptor de Grabación de Llamadas en la configuración de la extensión**

**En Llamadas Grabadas, puedes:**

- Ver cuándo ocurrió la llamada, cuánto duró y su estado.
- Revisar de quién fue la llamada y hacia quién se dirigió.
- Pulsar el botón **Reproducir** para escucharla al instante.



<input type="checkbox"/>	Play	From	Time	To	Duration	Type		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="button" value="▶"/>	701	8/13/25 2:05 AM	(515) 333-4545	24 sec	Connected		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="button" value="▶"/>	701	8/13/25 2:04 AM	(412) 555-7788	18 sec	Connected		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="button" value="▶"/>	700 (Doe John)	8/13/25 1:34 AM	(888) 735-4682	20 sec	Connected		

**Figura 14: Lista de llamadas grabadas con controles de reproducción**

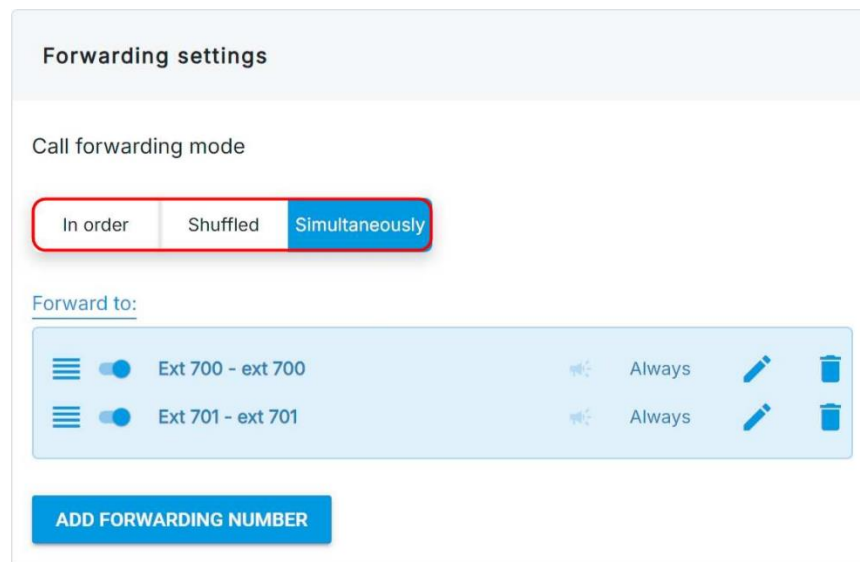
## Sonido Simultáneo (Simultaneous Ringing): Haz que tu equipo responda más rápido

¿Necesitas que las llamadas lleguen a varios números al mismo tiempo? **Simultaneous Ringing** lo hace posible.

Cuando esta función está activada, las llamadas entrantes sonarán en **todos los números de desvío asignados simultáneamente** – y la primera persona que responda tomará la llamada.

Es especialmente útil para **Hunt Groups**, donde buscas la respuesta más rápida sin preocuparte por un orden específico.

Si quieres, puedo ayudarte a continuar con la siguiente sección o integrar esta parte en tu guía completa.



**Figura 15:**

**Configuración de desvío con la opción de timbre simultáneo**

### Activar Timbre Simultáneo

Puedes habilitar esta función en la **Configuración de Desvío**, seleccionando el interruptor **Simultáneo**.

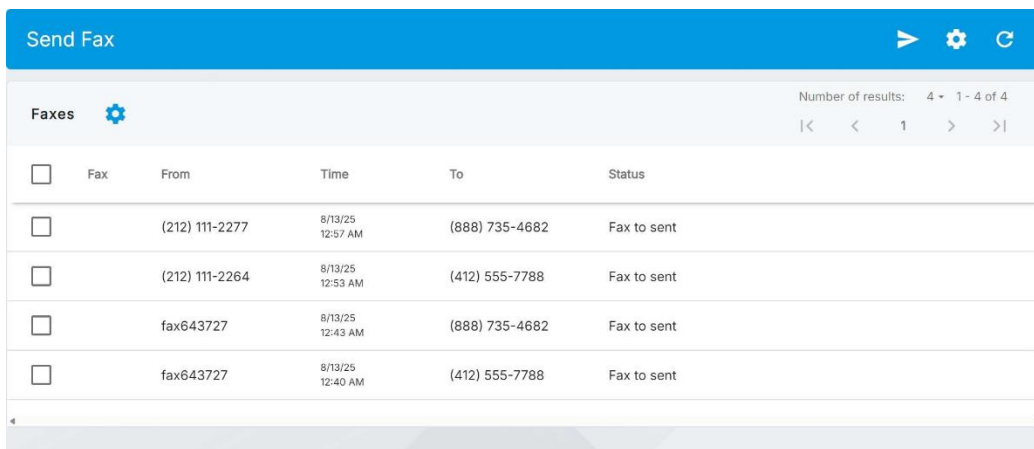
**Consejo:** El **Timbre Simultáneo** funciona mejor con **Grupos de Búsqueda (Hunt Groups)** – especialmente cuando se utiliza tal como se describe en *Configurar Grupos de Búsqueda para Distribución de Llamadas*. Es ideal para equipos de ventas o soporte que necesitan responder llamadas de inmediato.

## Correo a Fax: Envía documentos sin una máquina de fax

¿Necesitas enviar un fax, pero no tienes una máquina? La función **Correo a Fax** te permite enviar faxes directamente desde onDEMAND sin hardware adicional y sin desplazamientos. Solo carga tu documento, elige desde cuál de tus números de onDEMAND se enviará y sigue el resultado en tiempo real.

**Nota:** Si deseas aprender sobre la recepción de faxes y la entrega automática de fax a correo electrónico, consulta *Cómo recibir y gestionar faxes entrantes*.

Al abrir la sección **Enviar Fax**, verás todos tus faxes enviados, con detalles completos del remitente y destinatario, marcas de tiempo y estado de entrega.

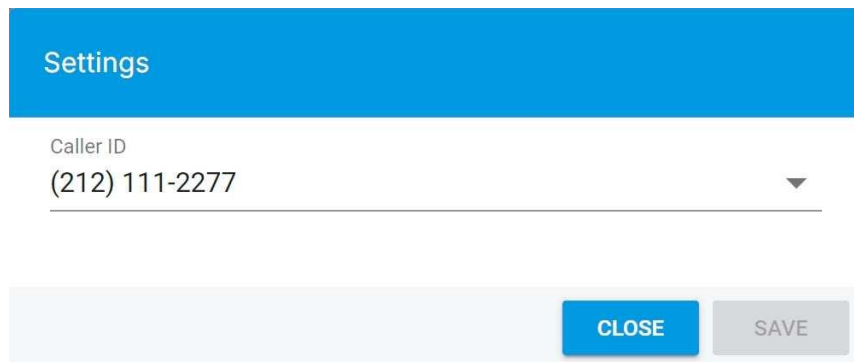


The screenshot shows the 'Send Fax' interface. At the top, there is a blue header with the text 'Send Fax' and three icons: a play button, a gear (settings), and a refresh button. Below the header, there is a section titled 'Faxes' with a gear icon and a 'Number of results: 4 - 1 - 4 of 4' indicator. A table lists the sent faxes with columns for 'Fax', 'From', 'Time', 'To', and 'Status'. Each row has a checkbox in the 'Fax' column.

<input type="checkbox"/>	Fax	From	Time	To	Status
<input type="checkbox"/>		(212) 111-2277	8/13/25 12:57 AM	(888) 735-4682	Fax to sent
<input type="checkbox"/>		(212) 111-2264	8/13/25 12:53 AM	(412) 555-7788	Fax to sent
<input type="checkbox"/>		fax643727	8/13/25 12:43 AM	(888) 735-4682	Fax to sent
<input type="checkbox"/>		fax643727	8/13/25 12:40 AM	(412) 555-7788	Fax to sent

**Figure 16: Fax History screen**

Antes de enviar, Haz clic en el ícono de **Configuración** en la sección **Fax** para abrir los **Ajustes de Fax**, luego selecciona el **ID de Llamada (Caller ID)** – en este caso, uno de tus números de **onDEMAND** que aparecerá como remitente.



The screenshot shows the 'Settings' dialog for Fax configuration. It has a blue header with the text 'Settings'. Below the header, there is a 'Caller ID' dropdown menu with the selected value '(212) 111-2277'. At the bottom right, there are two buttons: 'CLOSE' (blue) and 'SAVE' (grey).

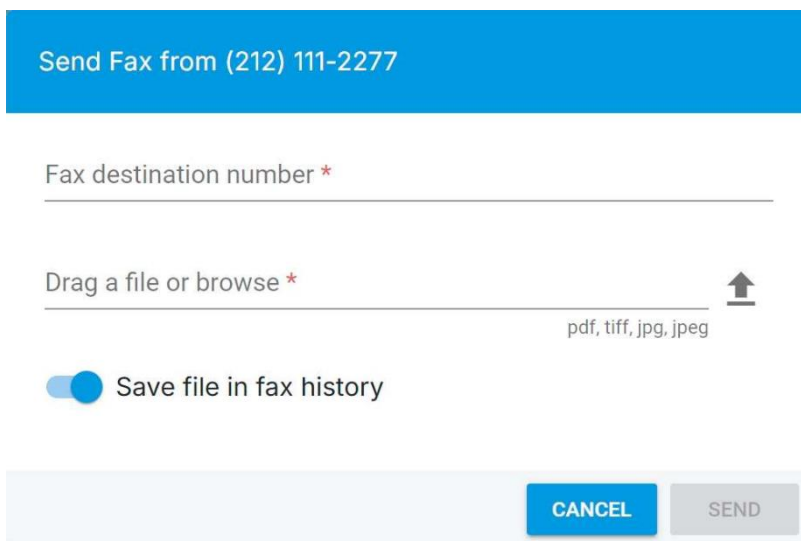
**Figura 17: Pantalla de configuración de Fax**

Nota: Si omites configurar el **ID de Llamada (Caller ID)**, tus faxes pueden mostrar un valor predeterminado como *fax643727* (varía según el cliente). Algunos sistemas de fax de los destinatarios pueden rechazar o bloquear faxes que no tengan un número de remitente reconocible.

### Cómo enviar un fax

1. Haz clic en el ícono **Enviar** en la sección **Fax**.
2. En el formulario, ingresa el número de fax del destinatario, adjunta tu documento (**PDF, TIFF, JPG o JPEG**) y activa la opción **Guardar archivo en historial de fax** si deseas conservar una copia para seguimiento.
3. Haz clic en **Enviar**.

**Nota:** El tamaño máximo de archivo permitido es **5 MB**.



**Figura 18: Formulario de envío de fax**

### Después de hacer clic en Enviar

Verás el mensaje: **"Enviando fax. El estado aparecerá cuando la operación se complete..."**Después de eso, solo revisa el **Historial de Fax** para confirmar si tu fax se envió correctamente.

**Consejo:** Verifica dos veces el número de fax antes de enviar – una vez que el fax se envía, no existe un botón de “deshacer”.

## Dial Out: Realiza llamadas que parecen venir de tu empresa

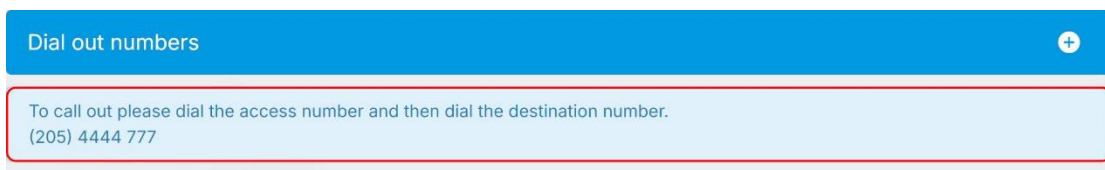
¿Quieres llamar desde tu móvil pero mostrar el número de tu empresa? **Dial Out** lo hace posible: la persona a la que llamas verá tu número de **onDEMAND**, no tu número personal, de modo que las devoluciones de llamada se gestionan a través del sistema de tu compañía.

**Ejemplo:** Un doctor o una recepcionista de clínica puede llamar a pacientes desde su móvil, pero el **Caller ID** muestra la línea principal de la clínica, así los pacientes siempre devuelven la llamada al mostrador.

Cómo funciona

Piensa en **Dial Out** como un número de acceso especial al que llamas primero. Lo marcas desde tu móvil registrado y luego ingresas el número al que deseas llamar. La persona que recibe la llamada verá el número de empresa que seleccionaste como **Caller ID**, no tu número personal.

**Nota:** Encontrarás tu número de acceso en la parte superior de **Configuración** → **Números de Dial Out**.



**Figura 19: Número de acceso para realizar llamadas con Dial Out**

### Paso 1: Registra tu número móvil

Antes de comenzar a usar **Dial Out**, tu móvil debe estar registrado (“en lista blanca”) en el sistema.

1. Ve a **Configuración** → **Números de Dial Out**.
2. Haz clic en el ícono **Agregar** en la esquina superior derecha.
3. Completa el formulario:
  - **Llamando desde** – Tu número móvil.
  - **Apodo** – Solo para tu referencia.
  - **Mostrar número como** – Elige uno de tus números de **OnDEMAND** para que aparezca como **Caller ID** cuando realices llamadas.
  - **Activo** – Déjalo encendido si quieres empezar a usarlo de inmediato.

4. Haz clic en **Guardar**.

**Figure 20: Adding your mobile number for Dial Out**

## Tu móvil registrado

Tu móvil ahora aparecerá en la lista de números registrados. Puedes editarlo en cualquier momento haciendo clic en el ícono **Editar**.

**Consejo:** Las devoluciones de llamada a tu número de **Dial Out** pasarán por el sistema principal de tu empresa — no por tu móvil personal — manteniendo separadas las llamadas de trabajo y personales.

Paso 2: Realizar una llamada con Dial Out

1. Desde tu móvil registrado, llama al número de acceso que aparece en la página **Números de Dial Out**.
2. Al conectarte, escucharás una indicación que te pedirá ingresar el número al que deseas llamar.
3. La persona a la que llamas verá en su pantalla el número de **OnDEMAND** que seleccionaste como **Caller ID**, en lugar de tu número personal.

## Historial de llamadas Dial Out

Cada llamada realizada con **Dial Out** queda registrada en **Llamadas → Dial Out**. Aquí puedes filtrar y buscar tu lista de llamadas, y verificar rápidamente qué ocurrió con cada una.

Para más detalles sobre cómo ver e interpretar la información de las llamadas, consulta *Cómo ver detalles de llamadas y resolver problemas de llamadas*.

Filter							
Type	Time Range	To	Dial out number				
Connected	Last 7 days		Any				
Dial out calls							Number of results: 25 - 1 - 9 of 9
<input type="checkbox"/>	From	Time	To	Duration	Type	Dial out number	Nickname
<input type="checkbox"/>	(212) 111-2277	8/12/25 10:27 PM	(412) 555-7788	1 min 30 sec	Connected	(718) 233-1119	jane_cell
<input type="checkbox"/>	(212) 111-2277	8/12/25 10:25 PM	(212) 111-2275	1 min 30 sec	Connected	(718) 233-1119	jane_cell
<input type="checkbox"/>	(212) 111-2264	8/12/25 7:51 PM	(212) 111-2275	7 min 12 sec	Connected	(877) 886-8868	tom_cell
<input type="checkbox"/>	(212) 111-2277	8/12/25 7:43 PM	(515) 333-4545	24 sec	Connected	(718) 233-1118	john_cell

**Figura 21: Visualización y filtrado de tus llamadas Dial Out**

## Ring In/Out: Atiende llamadas directamente desde tu teléfono de escritorio o aplicación

¿Quieres conectar tu extensión a un teléfono de escritorio o a un softphone? **Ring In/Out** lo hace posible. Una vez habilitado, puedes registrar tu extensión en dispositivos compatibles y hacer o recibir llamadas igual que desde tu portal de **Oficina Virtual**.

Paso 1: Habilitar Ring In/Out

1. Ve a **Configuración** → **Extras**.
2. Activa el interruptor **Ring In/Out**.
3. Esto desbloquea la capacidad de tu extensión para conectarse a teléfonos de escritorio, aplicaciones de softphone u otros dispositivos compatibles con **SIP**.

Ring In/Out: \$3.00 per month 🔒

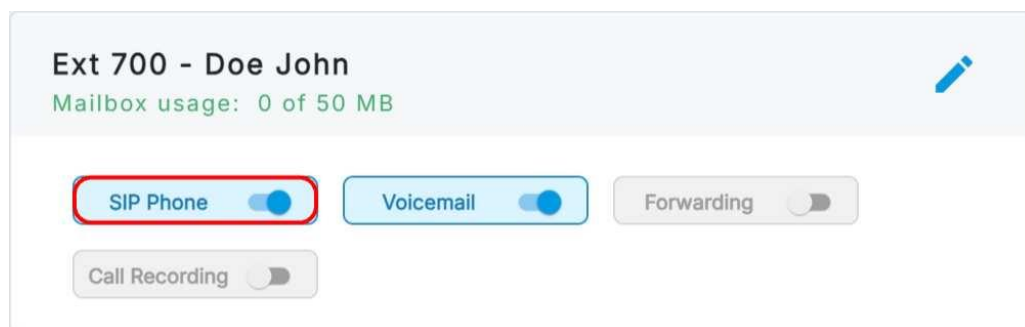
Allows to register extensions on SIP devices or soft-phones to receive incoming calls over the Internet, outgoing calls can be available with forced caller ID from the list of DID numbers.

**Figura 22: Activación del extra Ring In/Out en Configuración**

## Paso 2: Habilitar el Teléfono SIP para tu Extensión

Un Teléfono SIP (o Teléfono IP) es un dispositivo que utiliza una conexión a internet —como un cable Ethernet— para realizar llamadas, a diferencia de un teléfono analógico tradicional. Los softphones como Mobyx ya están diseñados como teléfonos SIP, por lo que puedes usarlos sin configuración adicional.

1. Ve a **Extensiones**.
2. Busca la extensión que deseas registrar y elige una de estas opciones:
  - **Activación rápida:** Usa el interruptor de *Teléfono SIP* directamente desde la lista de Extensiones.
  - **Configuración completa:** Haz clic en **Editar**, ve a la sección **Servicios** y habilita *Teléfono SIP*.



**Figura 23: Activación del teléfono SIP directamente desde la página de Extensiones**

## Sección de Teléfono SIP

La sección de **Teléfono SIP** ahora aparecerá mostrando tus credenciales de inicio de sesión, códigos QR y enlaces de descarga para aplicaciones compatibles como **Mobyx**.

**Importante:** Al usar **Teléfono SIP**, asegúrate de seleccionar un **Caller ID** para las llamadas salientes, de modo que las personas vean el número correcto cuando las llames. Puedes configurar esto en la sección de Teléfono SIP después de habilitar el servicio.

La lista mostrará todos los números de **onDEMAND** disponibles en tu cuenta simplemente elige el que quieras que se muestre como tu **Caller ID**.

Phone status: **Online**

Caller ID used for outgoing calls  
(212) 111-2264

Ringing time until forward or voicemail (seconds) \*  
30

---

App login  
643727-701-64462452506

App password  
●●●●●●●●

SIP account username  
020643727701

SIP password  
●●●●●●●●

**Figura 24: Inicio de sesión de la aplicación, contraseña y credenciales SIP**

### **Paso 3: Conecta tu dispositivo o aplicación**

- **Teléfonos de escritorio** – Ingresa los detalles de tu cuenta SIP (nombre de usuario, contraseña, dirección del servidor) exactamente como se muestran en el portal.
- **Softphones** – Usa las mismas credenciales SIP para registrar tu extensión en cualquier aplicación compatible.
- **Usuarios de Mobyx** – Sigue la guía *Cómo registrar tu extensión en Mobyx* para una configuración rápida usando códigos QR o inicio de sesión directo.
- **Consejo:** Si no estás seguro de la dirección del servidor o de un dominio requerido, tu proveedor de servicio puede darte los detalles exactos.

## WebRTC: Realiza y recibe llamadas directamente desde tu navegador

¿Necesitas hacer una llamada rápida sin tener tu teléfono de escritorio cerca? Con WebRTC, tu navegador se convierte en tu teléfono. Puedes llamar, contestar y gestionar llamadas directamente desde tu computadora – sin necesidad de hardware adicional.

**Importante:** Para usar WebRTC, la función *Ring In/Out* debe estar habilitada. Consulta *Ring In/Out: Realiza llamadas directamente desde tu teléfono de escritorio o aplicación* para más detalles. Además, en *Extensiones*, el servicio de *Teléfono SIP* debe estar activado para la extensión que quieras usar.

### Cómo configurar WebRTC

1. Habilita *Ring In/Out* y *WebRTC* en **Configuración** → **Extras**.
2. Ve a **Configuración** → **Extensiones** y activa *Teléfono SIP* para la extensión que usarás. Puedes hacerlo directamente desde la página principal de *Extensiones* – no es necesario abrir la configuración de cada extensión.
3. Abre **Configuración** → **WebRTC**.
4. Selecciona la extensión que deseas registrar y comienza a usarla de inmediato.



**Figura 25: Selección de una extensión para WebRTC**

### Más funciones

- **Ocultar o mostrar WebRTC** – Si no quieres que WebRTC ocupe espacio en tu interfaz, escóndelo en **Configuración** → **Extras**. Incluso cuando esté oculto, aún verás un ícono de teléfono junto a tu ícono de perfil en la barra superior – haz clic en él para volver a mostrar WebRTC.

- **Cambio instantáneo de extensión** – Para usar otra extensión, abre WebRTC, selecciona una extensión diferente y estarás listo para comenzar.

## Configuración de Números Individuales: Convierte Cada Número en Su Propio Recepcionista

¿Quieres que cada uno de tus números de negocio maneje las llamadas de manera diferente? La **Configuración de Números Individuales** te permite crear flujos de llamadas personalizados, establecer horarios de atención, añadir menús y saludar a tus clientes con tus propias grabaciones.

**Importante:** Antes de comenzar, asegúrate de que el complemento **Configuración de Números Individuales (Custom IVR Configuration)** esté habilitado; de lo contrario, no verás la opción de configuración de IVR personalizado.

### Primeros Pasos

1. Ve a **Configuración** → **Números de Teléfono**.
2. Busca tu número de teléfono de negocio.
3. Elige **Configuración de IVR Personalizado (Custom IVR Configuration)**.
4. Haz clic en el botón **Configuración** para abrir todas las opciones avanzadas.

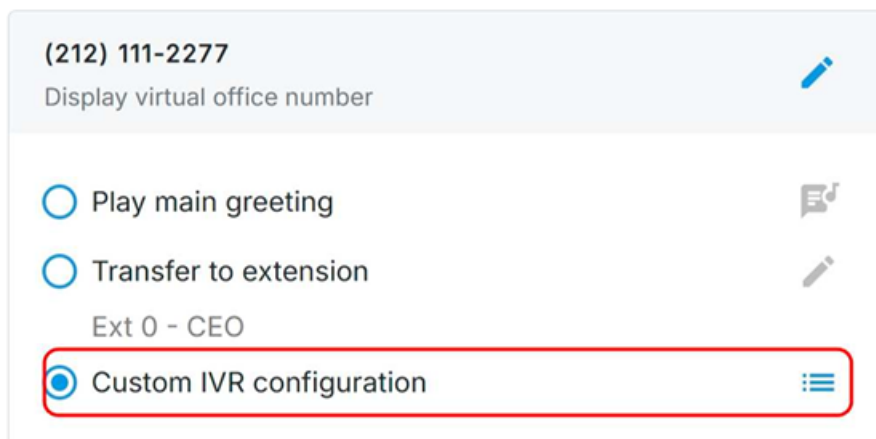


Figura 26:

*del modo de configuración de IVR personalizado*

**Selección**

### Menús: Principal, Fuera de Horario y Más

Verás dos menús por defecto:

- **Principal** – Maneja las llamadas durante tu horario laboral.
- **Fuera de Horario** – Maneja las llamadas cuando tu negocio está cerrado

¿Necesitas más menús? Haz clic en el botón **Agregar**, no nombra tu menú (por ejemplo, “Menú en Español” o “Festivo”), y vuelve a hacer clic en **Agregar**. Verás un pequeño recordatorio —un mensaje de **“Guardar para habilitar”** para guardar los nuevos menús antes de usarlos. Después de guardar, podrás configurar horarios y acciones específicas para ese menú.

**Consejo:** Solo los menús añadidos recientemente pueden eliminarse; los menús predeterminados permanecen disponibles para ti.

Cuando quieras eliminar un menú, simplemente expande su configuración. El botón **Eliminar Menú** aparecerá al final, justo después de la acción **No Activo**.

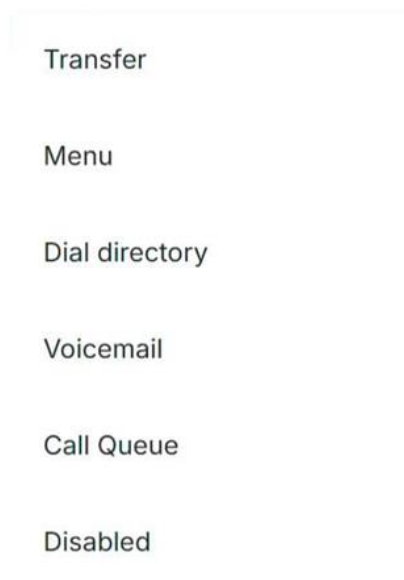
### **Acciones de Llamada: ¿Qué Sucede Cuando los Clientes Presionan un Botón?**

Cada menú te permite elegir qué ocurre cuando un cliente presiona una tecla (0–9, \*, #), no hace nada (*Tiempo de espera*), o llama fuera del horario laboral (**No Activo**).

Por defecto:

- La tecla **0** envía a los llamantes a tu **extensión principal** (usualmente la del propietario del negocio).
- La tecla **8** conecta a los llamantes con el **directorio por nombre** (para que puedan buscar a cualquier empleado).

Puedes cambiar estos valores predeterminados o asignar nuevas acciones a cualquier tecla.



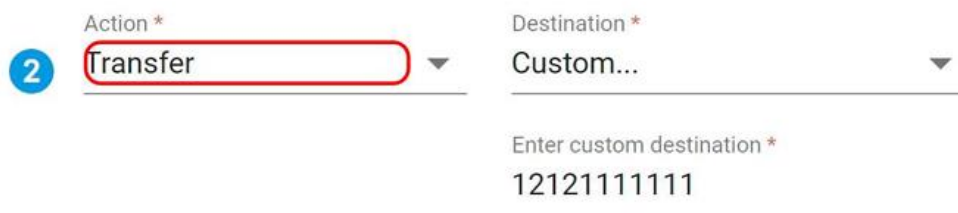
**Figura 27: Acciones posibles para cada tecla del teléfono**

## Puedes enrutar las llamadas hacia:

### Transferencia:

Envía la llamada a una extensión específica o número de teléfono. Al elegir esta acción, el menú desplegable **Destino** te permite seleccionar entre:

- Grupos de Búsqueda (Hunt Groups)
- Extensiones de Empleados u Otras Extensiones
- Destino Personalizado – Al seleccionar esta opción, se mostrará un campo llamado **Ingresar destino personalizado**, donde puedes escribir el número o dirección.



The image shows a configuration interface for call transfer. It features two dropdown menus. The first dropdown, labeled 'Action \*', has 'Transfer' selected and is highlighted with a red border and a blue circle containing the number '2'. The second dropdown, labeled 'Destination \*', has 'Custom...' selected. Below the 'Destination \*' dropdown is a text input field labeled 'Enter custom destination \*' containing the number '12121111111'.

**Figura 28: Configuración de un destino personalizado para una transferencia**

### Directorio por Nombre

Permite que el llamante encuentre a un empleado por su nombre. Al acceder, el sistema reproduce:

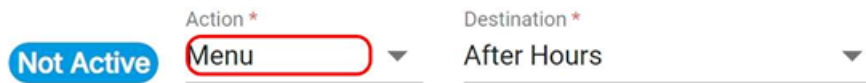
“Por favor, marque las tres primeras letras del apellido de la persona que desea contactar, o presione \* para salir.”

Para más detalles sobre cómo funciona, consulta la sección **Cómo configurar el Directorio por Nombre**.

### Buzón de Voz

Envía al llamante directamente al buzón de voz. Todos los mensajes de voz pueden visualizarse en la página **Bandeja de Entrada** desde el panel de navegación.

**Menú** – Redirige al llamante a otro menú IVR. De forma predeterminada, la acción **No Activo** está configurada en Menú, con el menú **Fuera de Horario** seleccionado. También puedes redirigir el menú principal a otros menús, lo cual es perfecto para ofrecer opciones en diferentes idiomas. Consulta el ejemplo: **Configuración de un Menú de Selección de Idioma** para más detalles.



**Figura 29: La acción No Activo apuntando al menú Fuera de Horario**

- **Cola de Llamadas** – Coloca al llamante en una línea de espera hasta que el siguiente agente disponible pueda atender la llamada. Esto es ideal para equipos de soporte o ventas, donde varios agentes pueden manejar llamadas de forma consecutiva.

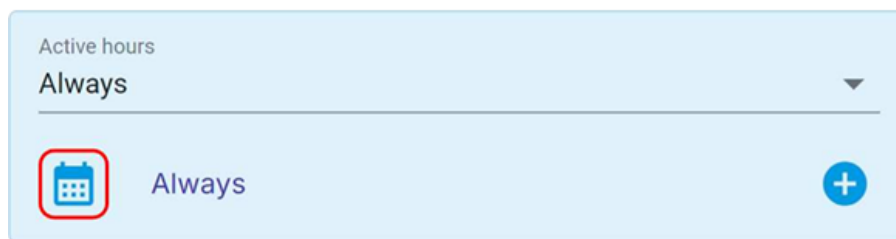
*Consejo:* ¿Quieres configurar colas de llamadas? Consulta **Cómo configurar colas de llamadas**.

- **Deshabilitado** – Desactiva la tecla, de modo que no ocurre nada cuando se presiona.

### Horarios Activos: ¿Cuándo está activo cada menú?

Puedes establecer **Horarios Activos** para cada menú, decidiendo exactamente cuándo cada menú debe responder llamadas. Usa un horario predefinido o haz clic en el ícono de calendario para crear un horario personalizado con el asistente de Horarios Activos.

Si el menú principal no está activo, tus configuraciones de **No Activo** entran en acción (normalmente las llamadas se redirigen al menú Fuera de Horario).



**Figura 30: Configuración de horarios activos para tu menú**

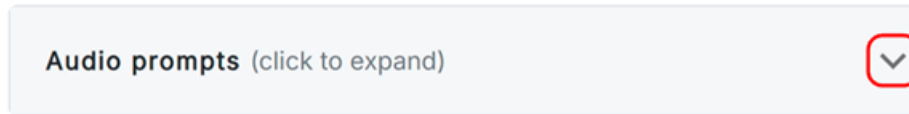
### Mensajes de Audio: Personalízalos

Cada menú puede tener su propio audio:

- **Saludo** – Se reproduce una vez, justo cuando los llamantes ingresan al menú.
- **Mensaje del Menú** – Explica sus opciones (“Para ventas, presione 1...”).
- **Mensaje de Tiempo de Espera** – Se reproduce si no se presiona ninguna tecla.

- **Mensaje Inactivo** – Se reproduce cuando el menú no está activo.

Puedes reproducir, grabar, subir o restablecer cualquier mensaje, para que cada llamante escuche exactamente lo que deseas.



**Figura 31: Gestión de tus mensajes de audio**

### **Guardar Cambios**

Cuando todo se vea bien —menús, acciones, horarios y mensajes— simplemente haz clic en Guardar. ¡Tu IVR personalizado ya está activo!

### **¿Necesitas un ejemplo real? Auto-Atendedor Multilingüe**

Supongamos que quieres que los llamantes elijan su idioma.

#### **Escenario:**

El llamante escucha un saludo: “For English, press 1. Para español, presione 2.”

- Si presiona 1, accede a tu menú en inglés.
- Si presiona 2, accede al menú en español.

#### **Cómo configurarlo:**

##### **1. Agregar nuevos menús:**

Haz clic en **Agregar**, nombra tus menús (por ejemplo, “Menú en Inglés”, “Menú en Español”) y **guarda**.

##### **2. Configurar cada menú:**

Añade acciones, horarios y mensajes (en el idioma correspondiente).

##### **3. Editar el menú principal:**

- **Para la tecla 1**, establece la acción en Menú y selecciona **Menú en Inglés**.
- **Para la tecla 2**, establece la acción en Menú y selecciona **Menú en Español**.
- Configura el mensaje del menú: “For English, press 1. Para español, presione 2.”

##### **4. Guardar todo.**

Ahora tus llamantes podrán seleccionar su idioma antes de cualquier otra opción.

Consejo: Para profundizar en cómo trabajar con horarios y programaciones, consulta **Cómo configurar horarios activos**.

## Conferencia: Reúne a Todos en la Misma Llamada

¿Necesitas reunir a tu equipo o clientes en una sola llamada? Las **Salas de Conferencia** te permiten organizar reuniones seguras con múltiples participantes directamente desde tu Oficina Virtual, con control total sobre quién se une, qué escucha y si la llamada se graba o no.

**Importante:** Ve a **Configuración** → **Extras** y habilita el extra de **Conferencia**.

Paso 1: Crear tu Sala

Dirígete a **Configuración** → **Salas de Conferencia** y haz clic en el ícono **Agregar** para crear una nueva sala.

En la ventana de configuración podrás:

- Darle a tu sala un nombre claro, para que los participantes identifiquen de inmediato su propósito (ejemplo: *Reunión Semanal de Equipo* o *Inicio con Cliente*).
- Definir cuándo la sala estará disponible y cuánto tiempo permanecerá abierta.
- Decidir cuántas personas pueden unirse. El sistema siempre permitirá la entrada del moderador, incluso si se alcanza el límite de participantes.

Esta configuración asegura que tu espacio de reunión esté organizado desde el inicio, sin dudas ni confusiones.

### Configuración General

- **Nombre de la sala** – Ayuda a todos a identificar para qué es la sala.
- **Fecha de inicio** – Opcional, pero útil si la sala es para un evento programado.
- **Máximo de participantes** – Controla la capacidad, garantizando siempre el acceso prioritario del moderador.
- **Duración** – Define cuánto tiempo permanecerá abierta la sala. Usa **0** para que no tenga límite (ideal para salas de proyectos en curso).


### General settings

Conference room name \*

---

 Start date

---

Maximum participants

3

---

Maximum duration

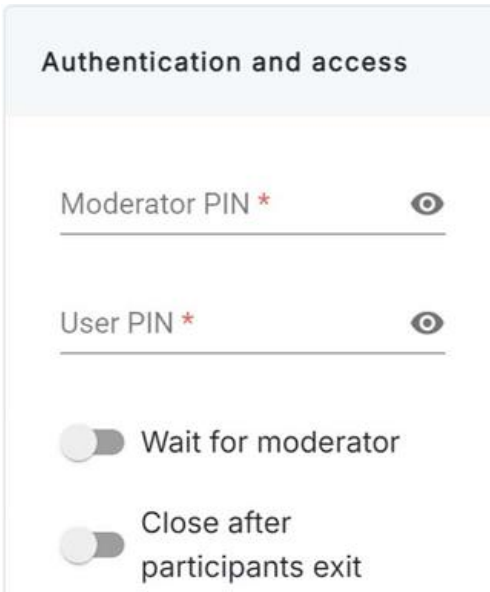
0

---

**Figura 32: Configuración general de la sala de conferencia**

#### **Autenticación y Acceso**

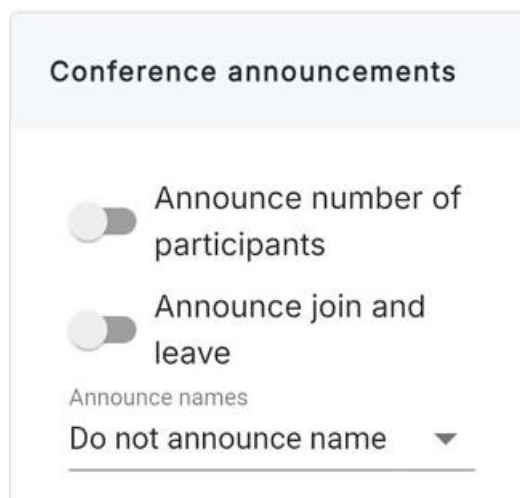
- Asigna al moderador un **PIN** para tener control total.
- Asigna a los participantes un **PIN** para unirse.
- Activa la opción **Esperar al moderador** si deseas que la reunión comience solo cuando tú ingreses.
- Cierra la sala automáticamente después de que todos se retiren.



**Figura 33: Configuración de autenticación y acceso**

#### **Anuncios de Conferencia**

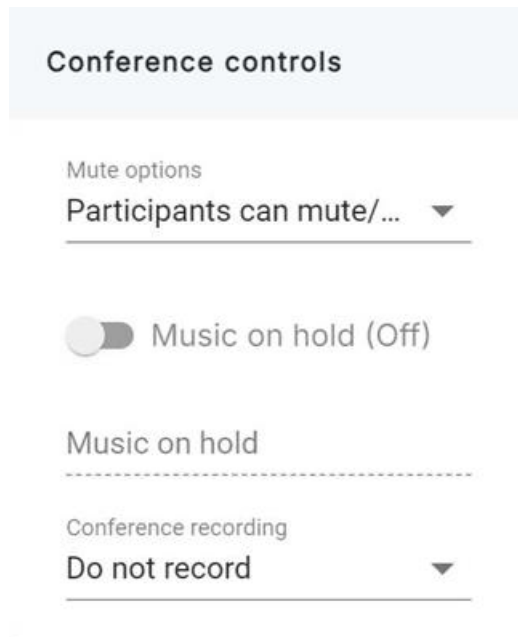
- Reproduce un mensaje con el número de personas en la sala.
- Anuncia cuando alguien entra o sale.
- Opcionalmente, permite que los participantes graben su nombre para que se reproduzca al ingresar.



**Figura 34: Anuncios de conferencia y mensajes de entrada**

## Controles de Conferencia

- Decide si los participantes pueden silenciarse/activar su micrófono por sí mismos, o mantenerlos silenciados hasta que tú lo permitas.
- Añade música en espera antes de que la sesión comience.
- Graba la llamada automáticamente, bajo demanda, o no la grabes en absoluto.



**Figura 35: Controles de audio de conferencia y opciones de grabación**

## Paso 2: Ver y Gestionar tus Salas de Conferencia

Una vez creadas, tus salas de conferencia aparecen en la lista de **Salas de Conferencia**. Desde allí puedes:

- **Activar/Desactivar** una sala al instante.
- Enviar invitaciones por correo electrónico (PINs + instrucciones de acceso) usando el ícono de **Invitación por correo a conferencia**.
- **Editar** la configuración de la sala en cualquier momento.



**Figura 36: Gestión de salas de conferencia existentes**

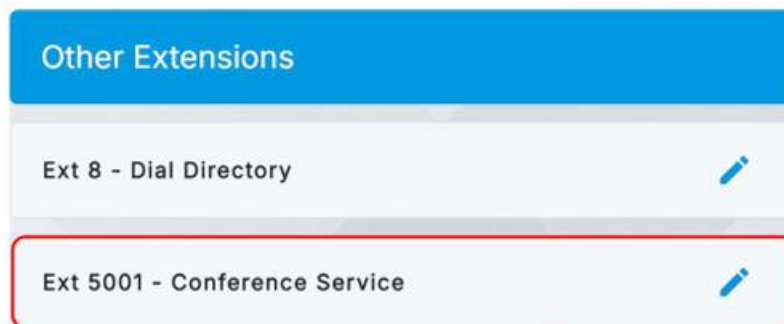
**Nota:** Si la grabación está habilitada, las grabaciones estarán disponibles en formato **.mp3** durante 14 días.

### **Paso 3: Ajustar la Configuración de Extensión de Conferencia**

Cada sala de conferencia también aparece bajo **Extensiones** → **Otras Extensiones** con su propio número de extensión interna. Los participantes pueden unirse de dos maneras:

- Marcando esa extensión desde un teléfono IP o softphone.
- Llamando a un número de OnDEMAND que reenvíe la llamada a la sala.

¿Quieres que continúe con la traducción de las siguientes secciones de la guía de conferencias, como las **opciones avanzadas de moderación** y el cierre de salas?



**Figura 37: Sala de conferencia listada bajo Otras Extensiones**

Para ver o actualizar los códigos de acceso de la sala, haz clic en el ícono **Editar** junto a la extensión de conferencia. Esto abrirá la configuración del **Servicio de Conferencia**, donde puedes:

- Activar o desactivar el estado de la sala (bloquear/desbloquear acceso).
- Ver o cambiar el PIN del Moderador y el PIN de Usuario.

Ext 5001 - Conference Service

meeting

Moderator PIN \*

76

User PIN \*

890989080

CLOSE SAVE

**Figura 38: Configuración del Servicio de Conferencia (PINs y control de activación)**

## Guías Prácticas

Esta sección ofrece instrucciones paso a paso para ayudarte a sacar el máximo provecho a onDEMAND. Desde la configuración de extensiones de empleados y grupos de búsqueda hasta la personalización de saludos, horarios y flujos de llamadas, estas guías te muestran las funciones clave que determinan cómo se comporta tu sistema telefónico.

Ya sea que estés enroutando llamadas, gestionando números entrantes o habilitando opciones avanzadas como colas de llamadas y salas de conferencia, este es tu recurso principal.

## Cómo Configurar una Extensión de Empleado

¿Necesitas dar a tus miembros de equipo sus propias líneas telefónicas? **Las Extensiones de Empleado** te permiten asignar un número único a cada usuario para que puedan:

- Recibir llamadas
- Acceder a buzones de voz y faxes
- Reenviar llamadas
- Realizar llamadas salientes (si el extra **Ring In/Out** está habilitado)

Tú decides qué puede hacer cada extensión.

Para añadir una nueva extensión:

1. Ve a **Extensiones** y busca la sección **Extensiones de Empleado**.
2. Haz clic en el ícono **Agregar** junto a la sección. Aparecerá una nueva extensión en modo Editar, lista para que la personalices.

Verás varias secciones para configurar detalles del usuario, habilitar servicios y personalizar cómo funciona la extensión.

### Detalles Personales

- **Nombre y Apellido:** Estos campos son opcionales, pero se recomienda completarlos para una mejor identificación y uso en funciones como el Directorio por Nombre.
- **PIN:** Si tu proveedor de servicios requiere un PIN para acceder a los buzones de voz, este valor será necesario. De lo contrario, puedes dejarlo tal cual.

Personal details		
Extension number *	First name	Last name
700	Doe	John
Email	PIN	
john.doe@company.com	777	

**Figura 39: Sección de Detalles Personales**

### Información de Inicio de Sesión

¿Quieres que cada usuario gestione su propia extensión? No hay problema: cada extensión recibe su propio **usuario y contraseña** para el portal de onDEMAND. Esto significa que los usuarios individuales pueden iniciar sesión y ajustar únicamente sus propias configuraciones, mientras que tú (como administrador) gestionas toda la oficina desde tu cuenta.

Login informaton
Login 643727-700-64321120053
Password ●●●●●●●●●● <span style="float: right;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </span>

**Figura 40: Sección de Información de Inicio de Sesión**

**Nota:** Para acceder a sus propias configuraciones, los usuarios de extensión solo deben visitar el enlace de tu portal de onDEMAND e iniciar sesión usando sus credenciales personales de extensión.

### Servicios

Aquí decides qué funciones puede usar esta extensión. Cada opción incluye un interruptor para activarla o desactivarla según lo necesites.

- **Buzón de voz y Reenvío de llamadas** están activados por defecto, así que ya están listos para usarse.
- Si tú (o tu proveedor) han habilitado extras, verás aún más opciones:

- **Grabación de llamadas** – Graba llamadas de extensiones específicas o grupos de búsqueda, y reproducélas más tarde.
- **Transcripción de buzón de voz** – Transcribe los mensajes de voz y envíalos directamente a tu correo electrónico.
- **Teléfono SIP** – Usa un teléfono de escritorio o un softphone con esta extensión.

### Configuración de Buzón de Voz

Para saludar a tus llamantes con tu propio estilo, utiliza la opción de **saludo de buzón de voz**. Te permite configurar exactamente lo que escucharán antes de dejar un mensaje: puedes usar el mensaje estándar o subir uno personalizado.

La opción **Notificación de buzón de voz al correo electrónico** asegura que nunca pierdas un mensaje. Puedes elegir cómo se gestionan:

- **Ninguno:** Los mensajes de voz permanecen en tu bandeja de entrada de onDEMAND (no se envía correo).
- **Reenviar:** Los mensajes de voz se eliminan de tu bandeja de entrada y se envían a la dirección de correo que elijas.
- **Notificar:** Los mensajes de voz permanecen en tu bandeja de entrada y recibirás un correo de notificación.
- **Copiar:** Los mensajes de voz se envían a tu correo, pero una copia permanece en tu bandeja de entrada.

### Direcciones de Correo de Notificación

Agrega tantas direcciones de correo electrónico como quieras para recibir notificaciones de buzón de voz.

Por defecto, la primera dirección es la que usaste al registrarte; elimínala si no la necesitas (a menos que la acción esté configurada en **Ninguna**).

- Haz clic en el botón **Eliminar** para quitar un correo electrónico. Este botón aparece al pasar el cursor a la izquierda.
- Haz clic en el botón **Agregar** para incluir más direcciones.

### Configuración de Reenvío

¿Necesitas enviar las llamadas a otro lugar? Solo agrega aquí tus números de reenvío.

- Elige cómo se enviarán las llamadas: En orden, Aleatorio o Simultáneo.

- Para eliminar un número de reenvío, haz clic en el ícono **Eliminar** junto a él.

### **Consejo:**

- Si quieres que las llamadas suenen en varios teléfonos al mismo tiempo, habilita Timbre Simultáneo en **Extras**.
- Puedes ajustar el reenvío con opciones como horarios activos, prefijos de visualización y anuncios. Consulta [Cómo desviar llamadas desde una extensión para más detalles](#).

### **Teléfono SIP**

Una vez que hayas habilitado el extra Ring In/Out y el servicio Teléfono SIP para esta extensión, podrás conectar tu teléfono de escritorio, aplicación móvil o softphone para recibir y realizar llamadas desde cualquier lugar.

#### **Consejo:**

Si quieres ayuda paso a paso para configurar la aplicación Mobyx, consulta [Cómo registrar tu extensión en Mobyx](#).

### **¿Qué puedes hacer aquí?**

- **Verificar tu conexión:** Comprueba si tu extensión está registrada y lista para recibir llamadas (el estado del teléfono mostrará "En línea" cuando esté conectado).
- **Decidir cuánto tiempo debe sonar tu teléfono:** Ajusta el tiempo de timbre antes de que la llamada se desvíe o vaya al buzón de voz (por ejemplo, configúralo en 30 segundos si quieres más tiempo para contestar).
- **Elegir tu ID de llamada para llamadas salientes:** Si tu extensión está registrada en un softphone o teléfono IP, puedes seleccionar qué número de OnDEMAND aparecerá como tu ID de llamada al realizar llamadas salientes.
- **Configurar el softphone Mobyx:** ¿Quieres usar tu teléfono móvil o tu computadora para recibir llamadas? Tienes dos opciones sencillas:
- **Escanea el código QR** en la aplicación móvil Mobyx para configurar tu extensión al instante.
- **Ingresar manualmente tu usuario y contraseña** de la aplicación, requeridos para las versiones de escritorio (Windows y MacOS).

## Descargar la aplicación Mobyx

- **Google Play Store** (Android)
- **Apple App Store** (iPhone)
- **Windows y MacOS:** Haz clic en el botón correspondiente para descargar e instalar.

## Conectar un dispositivo de terceros

¿Prefieres otro softphone o un teléfono de escritorio? Solo utiliza el nombre de **usuario de la cuenta SIP** y la **contraseña SIP** que aparecen aquí.

**Consejo:** La mayoría de los teléfonos/aplicaciones SIP también requerirán la dirección del **servidor SIP**. Si no la ves mostrada, tu proveedor de servicios puede suministrarla. Para una guía paso a paso, consulta Registro en teléfonos o aplicaciones de terceros.

## Directorio por Nombre

¿Quieres que tus usuarios sean localizables por nombre? El **Directorio por Nombre** te permite grabar o subir el nombre de la extensión para que los llamantes puedan usar la función de marcado por nombre.

**Consejo:** Para una configuración paso a paso, consulta Cómo configurar el Directorio por Nombre.

## Permisos

Si deseas dar a alguien acceso a más funciones, la sección **Permisos** te permite controlar exactamente qué puede ver y hacer cada usuario.

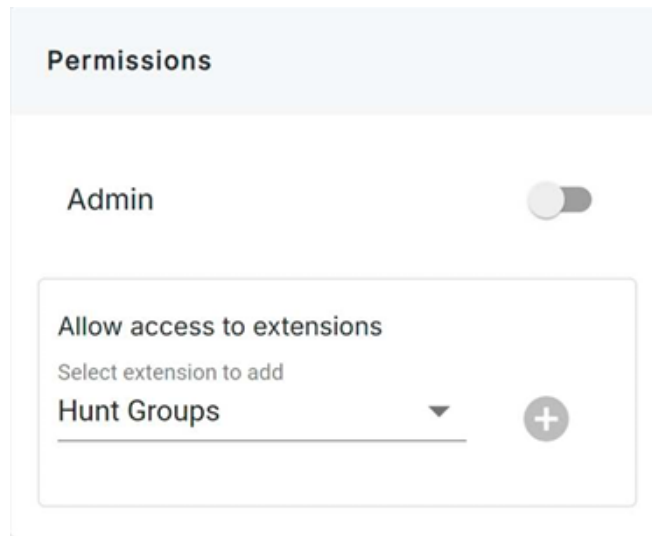
**Por defecto**, verás el interruptor **Admin** y un menú desplegable para otorgar acceso a extensiones específicas. Esto incluye Grupos de Búsqueda, Extensiones de Empleado u Otras Extensiones (como la Extensión 8 para el Directorio por Nombre).

Selecciona una extensión en el menú desplegable y haz clic en **Agregar** para incluirla en la lista de acceso del usuario. Puedes repetir este proceso tantas veces como sea necesario para múltiples extensiones.

- **Acceso de Administrador:** Activa este interruptor si deseas dar al usuario acceso completo a todas las secciones de tu Oficina Virtual, excepto la sección de Configuración.

Cuando el modo **Admin** está habilitado, el menú desplegable de extensiones desaparece (ya que los usuarios administradores tienen acceso a todo excepto Configuración).

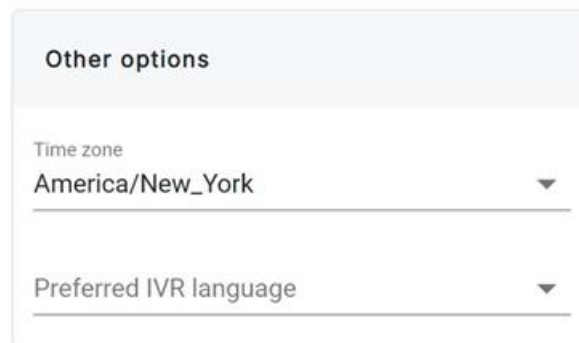
- **Acceso a Facturación:** Si también deseas que el usuario gestione la facturación y acceda a todas las configuraciones, activa el interruptor de Facturación (este aparece solo después de habilitar Admin).



**Figura 41: Sección de Permisos**

### Otras Opciones

Aquí puedes configurar la **Zona Horaria** y elegir un **Idioma IVR Preferido** para la extensión.



**Figura 42: Sección de Otras Opciones**

**Nota:** La **zona horaria** que elijas aquí afecta cuándo está activo el reenvío de llamadas. Para cambiar la zona horaria en los registros de llamadas o en los mensajes de voz, ve a **Configuración** → **Cuenta** → **Zona Horaria**.

**Nota:** El sistema ajusta automáticamente los cambios de horario, como el Horario de Verano, por lo que no es necesario actualizar manualmente la zona horaria cuando ocurren estos cambios.

**Consejo: El idioma IVR preferido** también ayuda a mejorar la precisión de la transcripción de mensajes de voz. Por ejemplo, si la mayoría de tus llamantes hablan francés canadiense, configurarlo aquí aumenta las probabilidades de que sus mensajes se transcriban correctamente.

Estas son las secciones principales que verás al configurar o editar una Extensión de Empleado. Pueden aparecer opciones adicionales dependiendo de las funciones (**Extras**) que hayas habilitado.

## Cómo Añadir y Configurar Grupos de Búsqueda (Hunt Groups)

¿Quieres que las llamadas entrantes lleguen a un grupo en lugar de a una sola persona? **Los Grupos de Búsqueda** te permiten distribuir llamadas entre múltiples Extensiones de Empleado, asegurando que tu equipo nunca pierda una llamada. Incluyen la mayoría de las mismas configuraciones que las Extensiones de Empleado, pero ofrecen algo adicional: una función integrada de **Cola de Llamadas**.

Una vez que el extra **Individual Number Settings** esté habilitado, podrás activar Colas de Llamadas para cualquier Grupo de Búsqueda. Si necesitas configurar una cola para que los llamantes esperen al siguiente agente disponible, consulta **Cómo configurar Colas de Llamadas** para una guía paso a paso.

### Añadir un Grupo de Búsqueda

Para crear un Grupo de Búsqueda:

1. Ve a Extensiones y busca la sección **Grupos de Búsqueda**.
2. Haz clic en el ícono **Agregar Grupo de Búsqueda**. Se creará un nuevo grupo con el nombre predeterminado (**desconocido**).
3. El número del Grupo de Búsqueda se asigna automáticamente en orden ascendente, comenzando desde **0**.
4. Haz clic en el ícono **Editar** junto al nuevo Grupo de Búsqueda para abrir su configuración.

## Descripción General de la Configuración del Grupo de Búsqueda

Los Grupos de Búsqueda funcionan de manera similar a las Extensiones de Empleado y comparten las mismas secciones de configuración:

- **Detalles Personales:** Establece el número y el nombre del Grupo de Búsqueda.
- **Información de Inicio de Sesión:** Asigna credenciales si deseas que alguien gestione únicamente este grupo.
- **Servicios:** Activa o desactiva funciones para este Grupo de Búsqueda.
- **Configuración de Reenvío:** Define cómo se enrutan las llamadas entrantes.
- **Configuración de Buzón de Voz:** Configura la entrega y notificaciones de mensajes de voz.
- **Directorio por Nombre:** Graba o sube un nombre para que los llamantes puedan encontrar el grupo mediante marcado por nombre.
- **Permisos:** Decide qué otras extensiones puede gestionar o a cuáles puede acceder este grupo.
- **Otras Opciones:** Elige la zona horaria y el idioma IVR preferido para este Grupo de Búsqueda.

**Consejo:** Si necesitas más información sobre estas configuraciones, consulta *Cómo configurar una Extensión de Empleado* para una explicación detallada.

## Configuración de Grupos de Búsqueda para la Distribución de Llamadas

Un **Grupo de Búsqueda** reenvía llamadas a Extensiones de Empleado, ayudándote a distribuir las de manera eficiente entre tu equipo. Antes de configurar un Grupo de Búsqueda, asegúrate de que tus Extensiones de Empleado estén listas para recibir llamadas, idealmente registradas en un **teléfono IP** o softphone (aplicación de escritorio o móvil).

Para obtener ayuda paso a paso sobre cómo registrar extensiones, consulta *Cómo registrar tu extensión en Mobyx*.

Para registrar dispositivos de terceros, revisa la sección Teléfono SIP en *Cómo configurar una Extensión de Empleado*, especialmente el apartado **Configuración de Dispositivos SIP de Terceros**.

Para habilitar cualquier tipo de registro, asegúrate de que **Ring In/Out** esté activado.

## Configurar la Distribución de Llamadas con Grupos de Búsqueda

Para configurar cómo se distribuyen las llamadas dentro de un Grupo de Búsqueda:

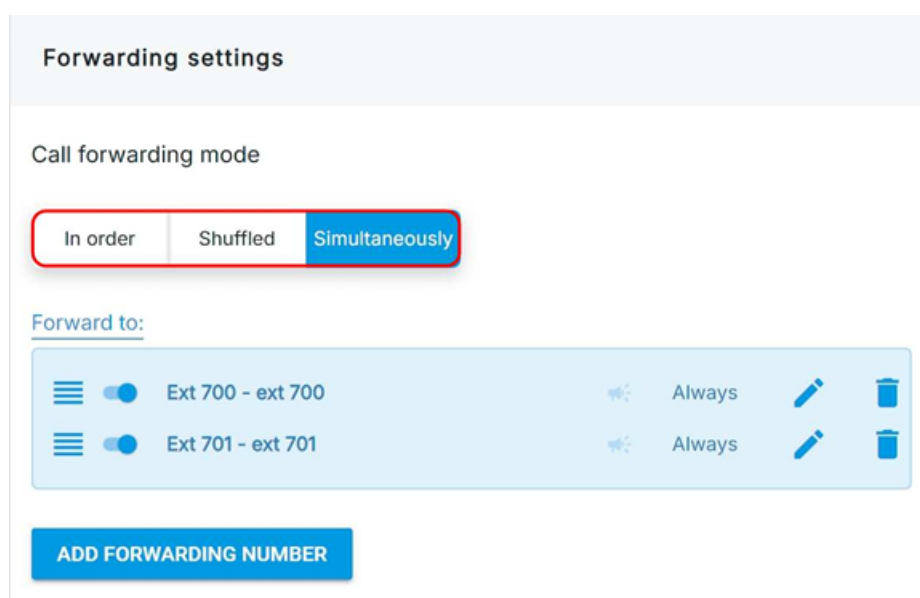
1. En la sección **Servicios** del Grupo de Búsqueda, habilita únicamente el servicio Reenvío.

2. En **Configuración de Reenvío**, agrega tus Extensiones de Empleado como números de reenvío estos serán los destinos a los que sonará tu Grupo de Búsqueda.

**Nota:** ¿Necesitas ayuda para agregar números de reenvío? Consulta [Cómo desviar llamadas desde una extensión](#).

3. Elige un modo de Reenvío de Llamadas:

- **En orden:** Las llamadas suenan en cada extensión una tras otra.
- **Aleatorio:** Las llamadas se distribuyen de forma aleatoria.
- **Simultáneo:** Todas las extensiones listadas suenan al mismo tiempo.



**Figura 43: Configuración de Reenvío del Grupo de Búsqueda**

**Consejo:** El modo Simultáneo requiere que el extra Timbre Simultáneo (Simultaneous Ringing) esté habilitado.

4. Verifica que tus Extensiones de Empleado estén configuradas para recibir llamadas.

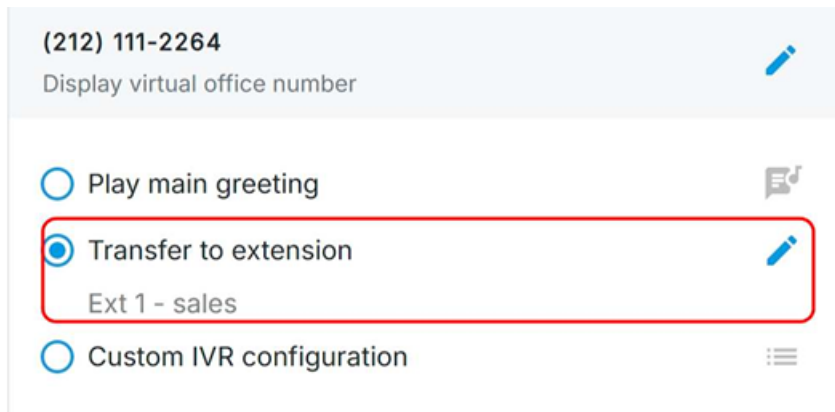
Abre la configuración de cada Extensión de Empleado y confirma que estén registradas y listas.

### Uso de los Grupos de Búsqueda en el Enrutamiento de Llamadas

Los Grupos de Búsqueda pueden utilizarse de varias maneras para enrutar llamadas:

- **Transferencia Directa desde Números Telefónicos:** Configura tu número telefónico empresarial para Transferir a Extensión, luego selecciona un Grupo de Búsqueda.

Todas las llamadas entrantes a ese número serán enviadas al Grupo de Búsqueda y distribuidas entre tus Extensiones de Empleado.



**Figure 44: Direct Transfer to Hunt Group setup**

- **Menús de Operadora Automática (IVR):** Si habilitas la Configuración IVR Personalizada para tu número telefónico, puedes crear un menú de Operadora Automática. Los llamantes pueden presionar un número (por ejemplo, 1 para Ventas, 2 para Soporte) para ser dirigidos directamente al Grupo de Búsqueda que elijas.

**Consejo:** Para usar la Configuración IVR Personalizada, activa el extra **Individual Number Settings**. Para más detalles, consulta Individual Number Settings.

- **Reenvío a Colas de Llamadas:** Activa el servicio de Cola de Llamadas para tu Grupo de Búsqueda para enviar las llamadas a una cola, permitiendo que sean atendidas por el siguiente agente disponible.

**Consejo:** Consulta Cómo configurar Colas de Llamadas para una guía detallada.

## Cómo Configurar Horarios Activos

El Asistente de Horarios Activos te ayuda a definir períodos de tiempo personalizados durante los cuales se aplicarán saludos específicos o reglas de manejo de llamadas.

Puedes encontrar este asistente haciendo clic en el botón **Agregar** dentro de la sección **Horarios Activos** al configurar un saludo o un menú de operadora automática (auto-attendant).

Esta herramienta es ideal para establecer horarios precisos, como:

- Horario laboral
- Horario fuera de oficina
- Pausas para almuerzo
- Horarios especiales o temporales

De esta manera, te aseguras de que los llamantes escuchen el saludo adecuado según la hora del día.



**Figure 45: Active Hours Add Button**

### **Paso 1:** Especificar la hora

- Ingrese la hora de inicio y la hora de finalización en formato de **24 horas** (por ejemplo, 08:00 para las 8 a. m. y 15:00 para las 3 p. m.).
- Si desea que el período activo cubra todo el día, habilite la opción Todo el día (predeterminada).

1 — 2 — 3

All day

Start time

End time

CANCEL CONTINUE

**Figura 46: Selección de hora del asistente de Horas Activas**

### **Paso 2:** Seleccionar días

- Puede seleccionar **Todos los días**, días específicos de la semana (haga clic para seleccionarlos) o especificar días del mes.
- Para especificar días del mes, puede usar días individuales (por ejemplo, 5, 10) o rangos (por ejemplo, 1–25).  
Se pueden combinar múltiples días y rangos.

### **Paso 3:** Seleccionar meses

- Seleccione los meses durante los cuales debe aplicarse este período activo. Puede seleccionar **Todos los meses** o meses específicos (por ejemplo, enero, febrero).  
Una vez completados todos los pasos, haga clic en Finalizar para guardar el período de horas activas personalizado.

## Cómo configurar el Directorio de Marcado por Nombre

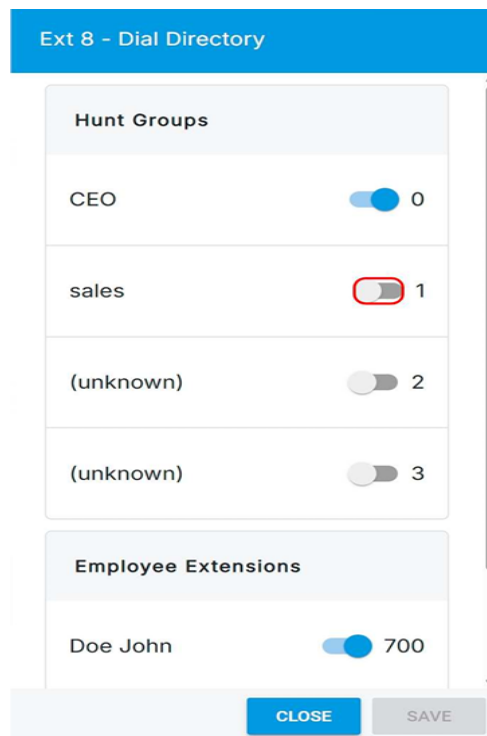
El **Directorio de Marcado por Nombre** facilita que los llamantes puedan comunicarse con una persona dentro de su organización, incluso si no conocen el número de extensión. Los llamantes solo deben ingresar las primeras letras del nombre utilizando el teclado de su teléfono, y el sistema los guiará a la persona o departamento correcto.

Esta función es especialmente útil para empresas con muchas extensiones, donde no resulta práctico recordar números individuales.

### Paso 1: Habilitar extensiones para el Directorio de Marcado por Nombre

Para incluir extensiones específicas en el Directorio de Marcado por Nombre:

1. Vaya a Extensiones → Otras extensiones.
2. Haga clic en el ícono Editar junto a Ext. 8 – Directorio de Marcado.
3. Utilice los interruptores para habilitar o deshabilitar extensiones específicas para la búsqueda por nombre.
4. Haga clic en Guardar cuando haya finalizado.

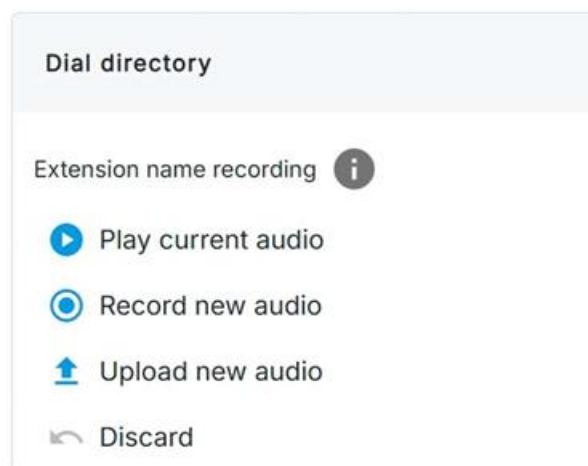


**Figura 47:** Habilitación de extensiones para el Directorio de Marcado por Nombre

## Paso 2: Grabar o cargar indicaciones de nombre para las extensiones

Para que los llamantes escuchen el nombre correcto en el directorio, cada extensión debe tener una indicación de voz grabada.

1. Abra la configuración de la extensión correspondiente (ya sea desde **Extensiones de Empleados o Grupos de Búsqueda**).
2. Asegúrese de que los campos de nombre estén completos:
  - Para **Extensiones de Empleados**, ingrese el Nombre y Apellido.
  - Para **Grupos de Búsqueda**, especifique el Nombre del Grupo de Búsqueda.
3. En la sección **Directorio de Marcado**, grabe o cargue una indicación de nombre que se reproducirá a los llamantes.



*Figura 48: Configuración del Directorio de Marcado dentro de una extensión*

### Coincidencia de nombres en el Directorio de Marcado por Nombre

El Directorio de Marcado por Nombre relaciona las extensiones según las **primeras tres letras del nombre completo** de la extensión. No separa el nombre y el apellido; en su lugar, toda la cadena se trata como el nombre de la extensión.

Por ejemplo:

- El nombre completo **“John Doe”** se considera el nombre de la extensión.
- Para que coincida con esta extensión, el llamante debe marcar **564** ([JKL][MNO][GHI]).

Si desea que coincida con una secuencia de entrada diferente, puede cambiar el nombre de la extensión. Por ejemplo:

- Cambie el nombre **“John Doe”** a **“Doe John”**.
- Ahora, al marcar **363** ([DEF][MNO][DEF]) se encontrará esta extensión.

## Ejemplo: Configuración de John Doe

Veamos qué se necesita para que John Doe pueda encontrarse en el directorio:

1. Complete el campo **Nombre** como John y **Apellido** como Doe.
2. Vaya a la sección **Directorio de Marcado** en la configuración de la extensión y grabe o cargue una indicación de voz que diga “John Doe”.
3. Abra **Ext. 8 – Directorio de Marcado** y habilite la extensión de John Doe.
4. Guarde los cambios.

Ahora, cuando alguien llame a su empresa y seleccione la opción del directorio, podrá marcar 564 y escuchar:

“John Doe” – y luego conectarse directamente con él

## Cómo desviar llamadas desde una extensión

¿Necesita que sus llamadas lo sigan dondequiera que esté? El desvío de llamadas le permite redirigir llamadas entrantes a otra extensión, a un Grupo de Búsqueda o incluso a su teléfono móvil, y usted puede controlar exactamente **cuándo y cómo** sucede.

**Consejo:** Con la opción **Timbre simultáneo habilitada**, varios números pueden sonar al mismo tiempo.

Agregar un número de desvío

1. Haga clic en Agregar número de desvío.
2. Ingrese un Nombre y seleccione un Destino; este puede ser un Grupo de Búsqueda, una Extensión de Empleado, otra Extensión o un Número personalizado.

**Figura 49: Agregar un nuevo número de desvío**

3. Si selecciona **Personalizado**, escriba manualmente el número externo.

### Elegir cómo se enrutan las llamadas

Usted decide el orden (¡o el caos!) en el que sonarán los números de desvío:

- **En orden** – Las llamadas intentan cada número en secuencia, de arriba hacia abajo. Puede arrastrar y soltar para reorganizar.
- **Aleatorio** – Las llamadas se envían a un número distinto cada vez.
- **Simultáneamente** – Todos los números de desvío suenan al mismo tiempo.

**Figura 50: Arrastrar para cambiar el orden de los números de desvío**

## Activar y editar números de desvío

Utilice el interruptor para activar o desactivar rápidamente el desvío de llamadas. Haga clic en el ícono **Editar** o en el valor de **Horas activas** para ajustar la configuración en detalle.



*Figura 51: Interruptor de número de desvío*

### Qué puede ajustar

- **Destino y estado**  
Seleccione el destino del desvío y active o desactive la opción según sea necesario.
- **Prefijo y tiempo de timbrado**

**Prefijo de número mostrado** – Agrega una etiqueta numérica antes del número del llamante para que pueda identificar inmediatamente por qué ruta llegó la llamada (por ejemplo, 11).

**Prefijo de nombre mostrado** – Agrega una etiqueta al nombre del llamante (por ejemplo, “Ventas” o “Soporte”).

**Tiempo de timbrado** – Defina cuántos segundos debe sonar este número antes de pasar al siguiente destino.

**Nota:** ¿Desea ver cómo funcionan los prefijos en la práctica? Consulte **Cómo identificar instantáneamente a qué departamento pertenece una llamada**.

### Horas activas

Establezca ventanas de tiempo específicas para este número de desvío. ¿Necesita ayuda con los horarios?

Consulte el **Asistente de Horas Activas**.

### Tipo de anuncio

- **Sin anuncio** – La llamada se conecta de inmediato.

- **Con anuncio** – Escuchará un mensaje breve antes de que la llamada se conecte, y podrá aceptarla, rechazarla o enviarla al buzón de voz.

## Cómo identificar instantáneamente a qué departamento pertenece una llamada

¿Alguna vez ha contestado una llamada desviada sin saber si es para **Ventas**, **Soporte** u otro departamento? Con los **prefijos de visualización**, su teléfono (o WebRTC) puede indicárselo **antes incluso de contestar**.

**Nota:** Esta función trabaja junto con el desvío de llamadas. Si sus Grupos de Búsqueda o extensiones desvían llamadas al mismo destino (por ejemplo, un teléfono móvil), agregar prefijos de visualización le permite identificar de inmediato a qué departamento pertenece la llamada. Para aprender a configurar el desvío, consulte **Cómo desviar llamadas desde una extensión**.

### Por qué usar esta función:

- Tiene varios Grupos de Búsqueda (por ejemplo, Ventas y Soporte) que desvían llamadas al mismo teléfono.
- Desea una pista visual inmediata sobre a qué área intentaba comunicarse el llamante.
- Utiliza WebRTC, un softphone o un teléfono IP y quiere ver esa información directamente en la pantalla de la llamada entrante.

### Ejemplo de configuración

Imagine que tiene dos Grupos de Búsqueda: **Ventas** y **Soporte**, ambos enviando llamadas a su teléfono móvil. Su saludo principal indica:

- “Presione 1 para Ventas”
- “Presione 2 para Soporte”

Cuando alguien selecciona una opción, usted quiere saber cuál fue **antes de responder**.

1. Abra la configuración del Grupo de Búsqueda **Ventas** y establezca:
  - **Prefijo de número mostrado:** 11
  - **Prefijo de nombre mostrado:** Ventas

2. Abra la configuración del Grupo de Búsqueda **Soporte** y establezca:
  - **Prefijo de número mostrado:** 22
  - **Prefijo de nombre mostrado:** Soporte

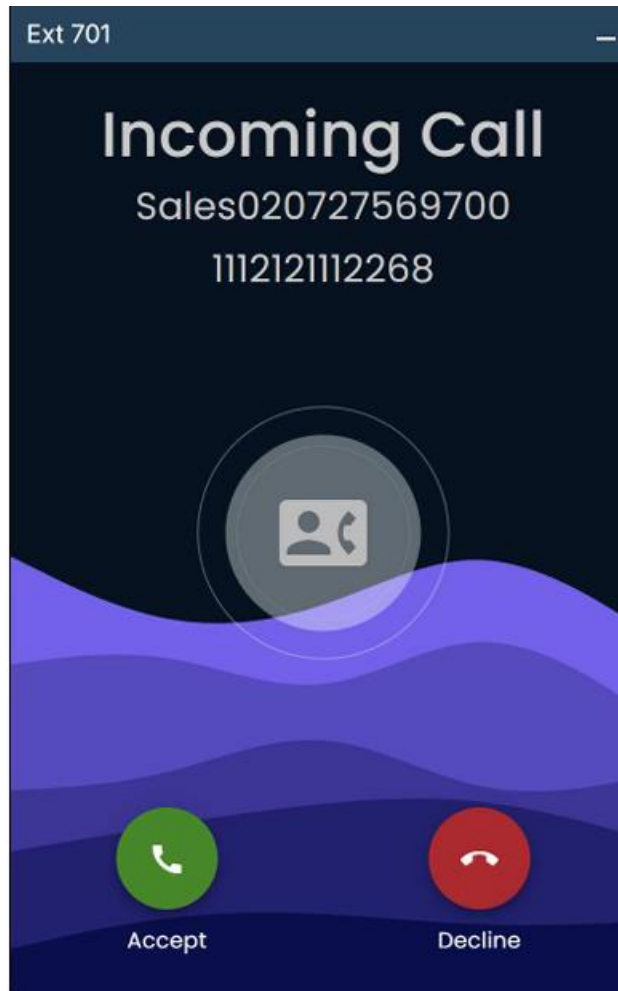
Prefix and ring time		
Display number prefix	Display name prefix	Ring time (seconds) *
11	Sales	30

**Figura 52: Configuración de prefijos y tiempo de timbrado**

**Qué sucede a continuación:**

- Si un llamante con el número 1-212-111-2268 selecciona **1 (Ventas)**, verá en pantalla **1112121112268** con el nombre **“Ventas”**.
- Si selecciona **2 (Soporte)**, verá **2212121112268** con el nombre **“Soporte”**.

Es como si sus llamadas llevaran una etiqueta con su destino – usted sabe exactamente a dónde iban dirigidas.



*Figura 53: WebRTC mostrando una llamada entrante al Grupo de Búsqueda "Ventas" (prefijo de nombre Ventas), con el ID del llamante precedido por 11 para indicar el departamento.*

## Cómo Registrar tu Extensión en Mobyx

¿Quieres llevar tus llamadas de onDEMAND contigo o atenderlas desde tu escritorio? Mobyx es el softphone oficial integrado de onDEMAND. Puedes usarlo en tu smartphone o computadora para hacer y recibir llamadas desde tu extensión, en cualquier lugar donde tengas conexión de datos.

A continuación, veremos cómo habilitar, instalar y conectar Mobyx a tu extensión.

### Paso 1: Habilitar Ring In/Out

Antes de poder conectar tu extensión a Mobyx, asegúrate de que la extensión tenga permiso para hacer y recibir llamadas externas (técnicamente llamado "registrarse").

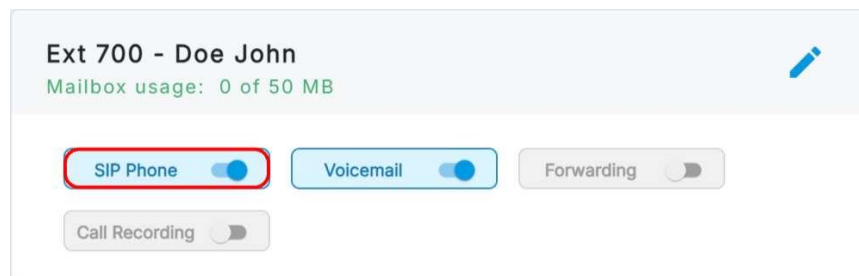
1. Ve a **Settings** → **Extras**.

2. Activa el interruptor **Ring In/Out**.
3. Esto desbloqueará una nueva opción en la configuración de tu extensión para conectar un softphone o teléfono de escritorio.

## Paso 2: Habilitar SIP Phone para la Extensión

1. Ve a **Extensions**.
2. Haz clic en **Edit** junto a la extensión que deseas registrar.
3. En la sección **Services**, habilita **SIP Phone**.
4. Esto mostrará la sección **SIP Phone**, que incluye credenciales de inicio de sesión, códigos QR y enlaces de descarga para Mobyx.

**Consejo:** También puedes habilitar el servicio SIP Phone directamente desde la vista general de Extensiones —no es necesario abrir la extensión. Solo usa el interruptor debajo del nombre de la extensión.



**Figura 54: Habilitación de SIP Phone directamente desde la página de Extensiones**

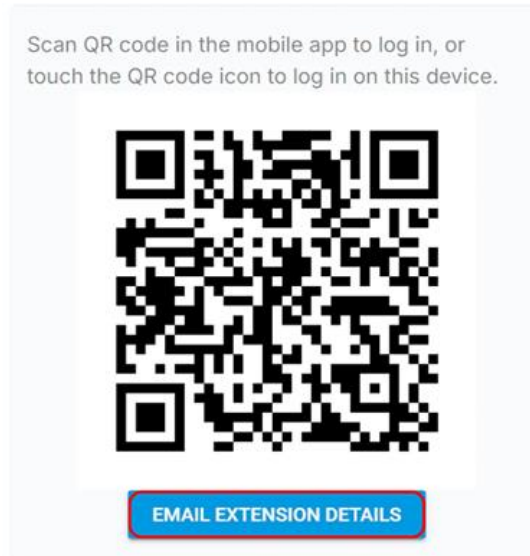
## Paso 3: Descargar e Instalar Mobyx

Mobyx está disponible para teléfonos inteligentes, laptops y computadoras de escritorio. Tienes las siguientes opciones para obtener la aplicación.

### Para dispositivos móviles:

- Busca manualmente **“Mobyx”** en la App Store o Google Play.
- O utiliza el botón Email **Extension Details** en el portal de OnDEMAND; esto enviará a tu correo tanto los enlaces de descarga de la aplicación como el código QR para la configuración.

**Consejo:** ¿Estás configurando esto para otra persona? Simplemente ingresa su correo electrónico en la sección **Personal Details** y haz clic en **Email Extension Details**. Recibirán todo lo necesario para comenzar.

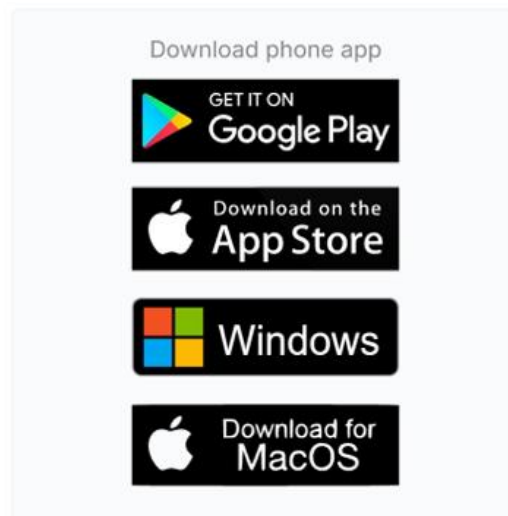


**Figura 55:** código QR para sesión y configuración del correo electrónico

la opción de inicio de

**Para computadoras de escritorio y portátiles:**

Descarga el instalador de Windows o MacOS desde la configuración de tu extensión. Obtendrás un archivo **.exe** para Windows o un archivo **.dmg** para MacOS.



**Figura 56:** botones de descarga para App Store, Google Play, Windows y MacOS

**Consejo:** Si abres el portal de onDEMAND desde tu teléfono, puedes tocar el botón de descarga directamente para instalar la aplicación.

#### Paso 4: Registra tu extensión en la aplicación

Una vez que Mobyx esté instalado, la configuración varía ligeramente según el dispositivo:

##### En dispositivos móviles:

1. Abre la aplicación Mobyx en tu teléfono.
2. Dentro de la app verás un escáner QR integrado; úsalo para escanear el código QR desde la configuración de tu extensión o desde el correo de configuración.
3. Tu extensión se configurará automáticamente y estarás listo para hacer y recibir llamadas.

##### En computadoras (Windows o Mac):

1. Abre Mobyx.
2. Copia tu *App Login* y *App Password* desde el portal de OnDEMAND.
3. Ingresa las credenciales en la pantalla de inicio de sesión y haz clic en **Log In**.

Phone status: **Online**

caller ID used for outgoing calls  
(212) 111-2264

Ringing time until forward or voicemail (seconds) \*  
30

App login  
643727-701-64462452506

App password  
●●●●●●●●

SIP account username  
020643727701

SIP password  
●●●●●●●●

**Figura 57: inicio de sesión de la aplicación, contraseña y credenciales SIP para la configuración en computadoras**

**Importante:** Cuando uses un teléfono SIP, configura el *Caller ID* para las llamadas salientes, de modo que las personas vean el número correcto. Encontrarás esta opción en la sección de **SIP Phone** después de habilitar el servicio; solo elige uno de tus números disponibles de OnDEMAND.

Caller ID used for outgoing calls  
(212) 111-2264 ▼

---

**Figura 58: configuración del Caller ID para llamadas salientes en el teléfono SIP**

### Registro en teléfonos o aplicaciones de terceros

¿Quieres usar tu extensión con otra aplicación de llamadas o con un teléfono de escritorio físico? Necesitarás la siguiente información desde la sección SIP Phone de tu extensión (ver la figura anterior):

- **Nombre de usuario de la cuenta SIP**
- **Contraseña SIP**
- **Dirección del servidor SIP (si no aparece, contacta a tu proveedor de servicio)**

La mayoría de los teléfonos y aplicaciones solicitarán estos datos. Ingréalos exactamente como aparecen en tu portal. Si no estás seguro de la dirección del servidor (o del dominio), tu proveedor podrá ayudarte.

## Cómo configurar las colas de llamadas

¿Necesitas una forma de manejar momentos de alta demanda o asegurarte de que los llamantes nunca lleguen a un callejón sin salida? Las **Call Queues** (colas de llamadas) te permiten gestionar un gran volumen de llamadas colocando a los usuarios en una fila virtual cuando nadie está disponible de inmediato.

Los llamantes reciben actualizaciones sobre su posición, el tiempo estimado de espera y pueden escuchar música o mensajes grabados mientras esperan. En cuanto un agente queda libre, la siguiente llamada se conecta automáticamente.

A continuación, tienes los pasos para configurar una cola de llamadas en tu **OnDEMAND** y vincularla a tu número principal.

### Paso 1: Habilitar las funciones necesarias

Las colas de llamadas requieren activar algunas funciones adicionales:

1. Ve a **Settings** → **Extras**.
2. Activa:
  - **Individual Number Settings** (desbloquea flujos de llamadas personalizados, incluidas las colas)
  - **Ring In/Out** (permite que los usuarios registren sus extensiones en teléfonos y aplicaciones)
  - **WebRTC** (opcional, para llamadas desde el navegador)

### **Paso 2: Preparar a tus agentes (Employee Extensions)**

Para recibir llamadas de la cola, los miembros de tu equipo deben estar configurados como **Employee Extensions** y registrados en un dispositivo o aplicación.

1. Ve a **Extensions** → **Employee Extensions**.
2. Para cada agente:
  - Activa el servicio **SIP Phone**.
  - Regístralo usando una de estas opciones:
    - Aplicación **Mobyx** (en móvil o escritorio)
    - Pestaña **WebRTC** (si está habilitada)
    - Teléfono IP o softphone de terceros

#### **Consejo:**

Para Mobyx, consulta *Cómo registrar tu extensión en Mobyx*.

Para teléfonos de escritorio o softphones, consulta *Registro en teléfonos o aplicaciones de terceros*.

### **Paso 3: Crear un Hunt Group con Call Queue habilitada**

Todas las colas de llamadas funcionan a través de **Hunt Groups**, que actúan como extensiones especiales para gestionar llamadas entrantes de un equipo.

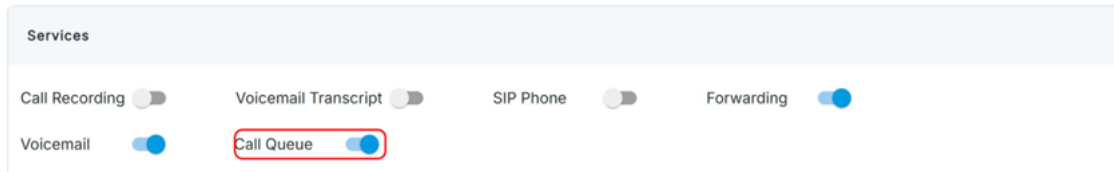
1. Ve a **Extensions** → **Hunt Groups**.
2. Haz clic en el ícono **Add Hunt Group**.
3. En la configuración del nuevo Hunt Group:
  - Activa el servicio **Call Queue** en la sección *Services*.
    - Aparecerá una nueva sección llamada **Call Queue Settings**.

- Activa también **Forwarding** y agrega las **Employee Extensions** (tus agentes) como números de desvío.

**Importante:**

Solo las **Employee Extensions** pueden actuar como agentes en una cola. Las llamadas **no** pueden desviarse a números externos para manejar colas.

Si necesitas más detalles sobre el desvío de llamadas, revisa *Cómo desviar llamadas desde una extensión*.



**Figura 59: Servicio de Cola de Llamadas habilitado en el Hunt Group**

**¿Qué incluyen los ajustes de la Cola de Llamadas?**

**Maximum Calls in Queue:** Define cuántos llamantes pueden esperar al mismo tiempo. Si la cola está llena, quienes llamen escucharán:

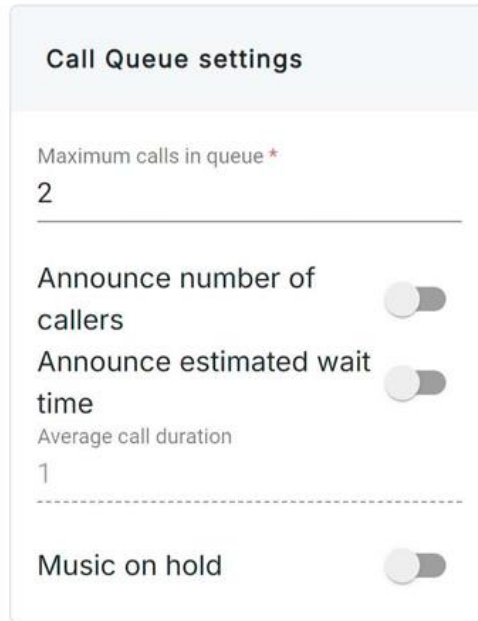
*"There are too many calls to this number at the moment, please try again later".*

**Announce Number of Callers:** Informa a cada persona su posición actual en la fila.

**Announce Estimated Wait Time:** Muestra un tiempo estimado de espera antes de que un agente atienda.

**Average Call Duration:** Se utiliza para calcular el tiempo estimado de espera con mayor precisión.

**Music on Hold:** Permite elegir o subir música o mensajes para los llamantes mientras esperan. Puedes subir un mensaje profesional como: *"Your call is important to us. Please stay on the line"*.



**Figura 60: Configuración de la Cola de Llamadas en el Hunt Group**

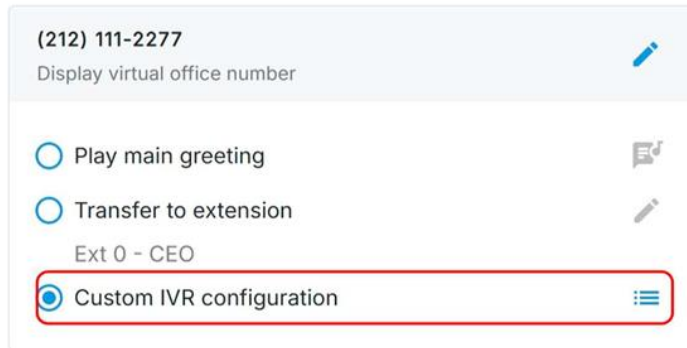
**Cómo funciona:**

- El primer llamante pasa directamente al primer agente disponible.
- El segundo llamante espera escuchando solo música.
- El tercer llamante y los siguientes escuchan tanto los anuncios de la cola como la música.

**Paso 4: Vincula la cola a tu número comercial**

Ahora conectemos todo para que las llamadas a tu número comercial entren en tu cola de llamadas.

1. Ve a **Settings** → **Phone Numbers**.
2. Busca el número que deseas usar y cambia su modo a **Custom IVR Configuration**.  
*(No necesitas abrir configuraciones adicionales; puedes seleccionar el modo directamente desde la pantalla principal.)*



**Figura 61: Selección de la configuración IVR personalizada para tu número comercial**

3. Haz clic en el ícono de Configuración junto al número telefónico que deseas usar.
4. En el Menú Principal, elige una tecla (por ejemplo, 0):
  - Configura la acción como **Call Queue**.
  - En el menú desplegable **Call Queue**, selecciona tu **Hunt Group**.

**Consejo:** Para obtener instrucciones completas sobre cómo configurar el menú, consulta *Individual Number Settings* y *Configuring Call Actions*.



**Figura 62: Vinculación de una Cola de Llamadas de un Hunt Group a tu número telefónico**

### Paso 5: Pruébalo

Para confirmar que tu cola de llamadas funciona correctamente:

1. Marca tu número de OnDEMAND.
2. Presiona la tecla asignada (por ejemplo, 0) para acceder a la cola de llamadas.
3. El primer llamante será enviado al primer agente disponible (por ejemplo, Extensión 100).
4. El segundo llamante irá al siguiente agente disponible (por ejemplo, Extensión 101).
5. El tercer llamante entrará a la cola y escuchará música en espera.
6. El cuarto llamante y los siguientes escucharán los anuncios de la cola seguidos de música.

Eso es todo: tu cola de llamadas está funcionando. Siempre puedes ajustar la configuración o la lista de agentes conforme cambien tus necesidades.

## Cómo bloquear llamadas no deseadas y permitir números de confianza

¿Quieres evitar llamadas no deseadas o asegurarte de que ciertos números siempre puedan comunicarse contigo?

La sección **Call Block** te permite controlar exactamente quién puede contactar a tu OnDEMAND. Puedes bloquear números individuales, códigos de área completos o permitir contactos de confianza sin restricciones.

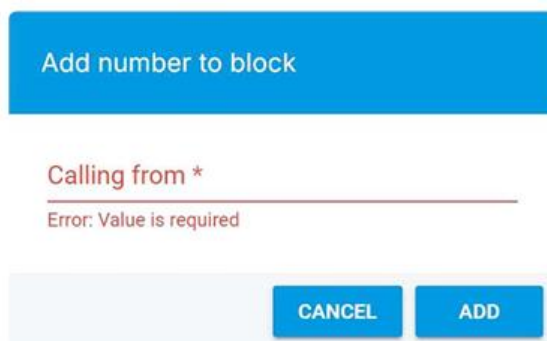
Para comenzar, ve a **Settings** → **Call Block**.

### Bloquear números específicos

Agrega un número aquí para evitar que ese llamante te contacte. Una vez agregado, las llamadas desde ese número serán rechazadas automáticamente con el mensaje:

**"The user you are trying to reach is not available".**

**Nota:** Ingresa los números **sin el signo +** al inicio. Ejemplo: escribe **15559876543** en lugar de **+15559876543**.



**Figura 63: Añadir un número a la lista de bloqueo**

Para eliminar un número, haz clic en el ícono **Delete** que aparece junto a él.



**Figura 64: Visualización y eliminación de números bloqueados**

### **Bloqueo de códigos de área**

Usa esta opción para bloquear llamadas de regiones o países completos. Cualquier número que comience con el código bloqueado será rechazado.

**Nota:** Los códigos de área muestran tanto el número como el nombre de la región —por ejemplo, **907 (Alaska)**— para ayudarte a elegir el correcto.

### **Permitir números importantes**

Los números agregados a esta lista **siempre podrán comunicarse contigo**, incluso si coinciden con un número bloqueado o un código de área bloqueado. Es ideal para contactos VIP o números de prueba.

**Consejo:** Agrega aquí a tus contactos comerciales clave para asegurarte de que siempre puedan comunicarse contigo, incluso si tienes reglas de bloqueo estrictas.

## **Cómo ver detalles de llamadas y resolver problemas**

¿Necesitas verificar una llamada o entender qué ocurrió?

Puedes hacerlo desde tus páginas de historial de llamadas **Inbound** o **Outbound** (y, si tienes extras habilitados, también desde **Dial Out**, **Recorded Calls** o **Recorded Conferences**).

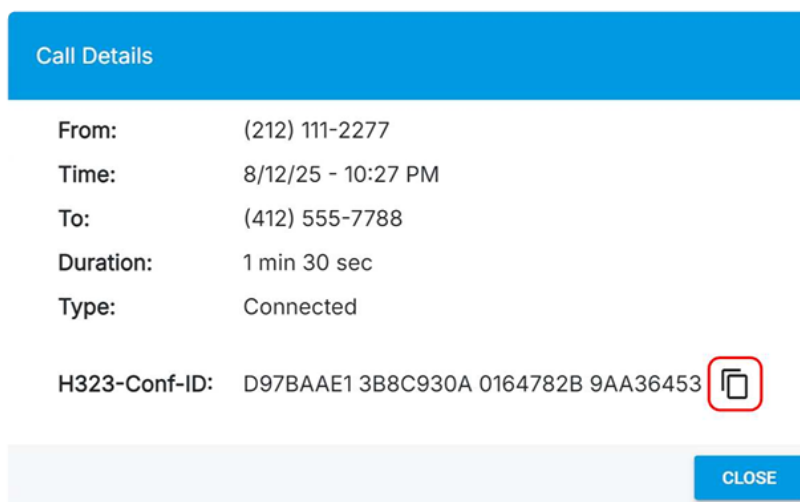
Cada llamada en estas listas tiene un ícono **Info** — al hacer clic verás:

- Quién llamó (Caller ID)
- Fecha y hora
- Número marcado
- Duración de la llamada
- Estado (Connected, Missed, etc.)
- Un **Call ID** único para resolución de problemas

**Nota:** Los detalles exactos pueden variar ligeramente según el tipo de llamada.


**Consejo:** Usa el ícono **Copy** para copiar rápidamente el Call ID si necesitas soporte técnico.

Si quieres, puedo ayudarte a redactar una guía más completa o convertir esto en un manual organizado.



The image shows a 'Call Details' modal window with a blue header. The content is as follows:

From:	(212) 111-2277
Time:	8/12/25 - 10:27 PM
To:	(412) 555-7788
Duration:	1 min 30 sec
Type:	Connected

H323-Conf-ID: D97BAAE1 3B8C930A 0164782B 9AA36453 

[CLOSE](#)

**Figura 65: Ejemplo de información detallada de una llamada**

### ¿Quieres profundizar más?

Puedes usar los **Filtros** en la parte superior de cada página para reducir la lista de llamadas por tipo, fecha o extensión.

Si necesitas un registro completo, también puedes usar **Download List** para guardar tu historial de llamadas como un informe.

## Cómo recibir y gestionar faxes entrantes

Puedes recibir faxes directamente en tus números de onDEMAND – **no necesitas una máquina de fax.**

Sigue estos pasos para asegurarte de que lleguen correctamente:

### 1. Verifica el modo del número

Ve a **Settings** → **Phone Numbers** y revisa el modo configurado para tu número.

Usa uno de estos modos para que los faxes se detecten y enruten correctamente:

- **Play Main Greeting**
- **Custom IVR Configuration**

### 2. ¿Prefieres usar Transfer to Extension?

Si eliges **Transfer to Extension**, asegúrate de que:

- La extensión receptora tenga **Voicemail habilitado**.
- Los faxes entrantes se almacenarán allí.

#### **Importante:**

Si la extensión también usa un **SIP Phone** (softphone o teléfono IP), los resultados pueden variar, ya que no todos los dispositivos detectan tonos de fax después de contestar una llamada.

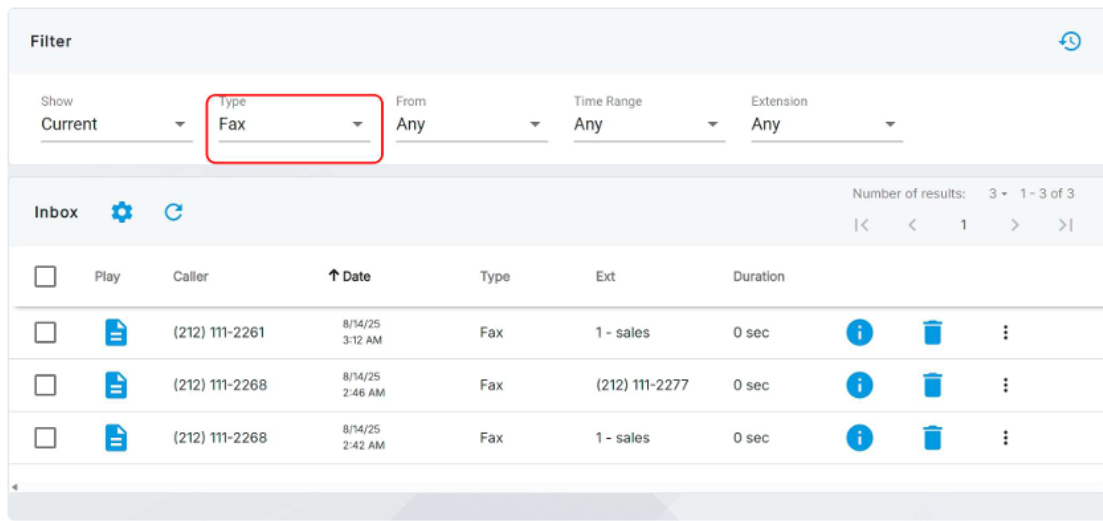
### **Cómo aparecen los faxes recibidos**

Cuando llega un fax, lo verás en tu página **Inbox**.

Cada entrada de fax muestra:

- Número del remitente
- Fecha y hora
- Número telefónico que recibió el fax

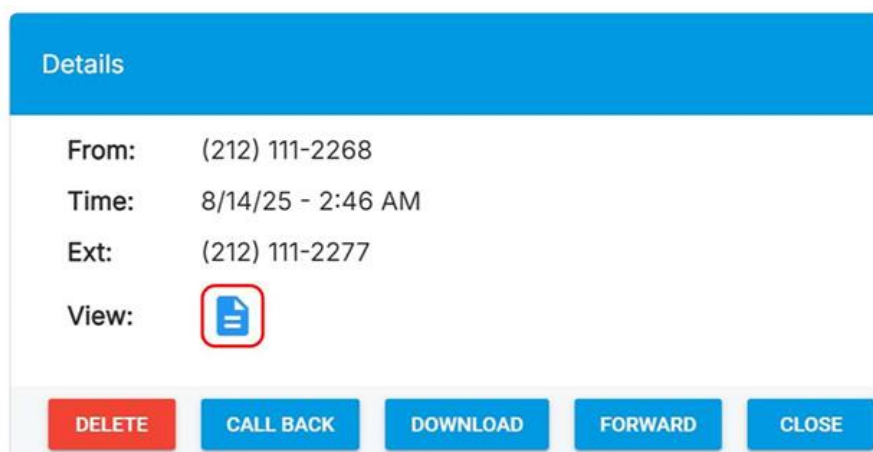
- Duración (para faxes, siempre será **0 sec**)



**Figure 66: Inbox showing fax records**

Para gestionar un fax recibido, puedes realizar varias acciones desde tu **Inbox**:

- Haz clic en el ícono **Info** para ver los detalles del fax.
- Haz clic en el ícono **View** para abrirlo y revisarlo.
- Usa la opción **Download** para guardarlo en tu computadora.
- **Reenvíalo** a otro destinatario si necesitas compartirlo.



**Figura 67: Visualización de un fax entrante**

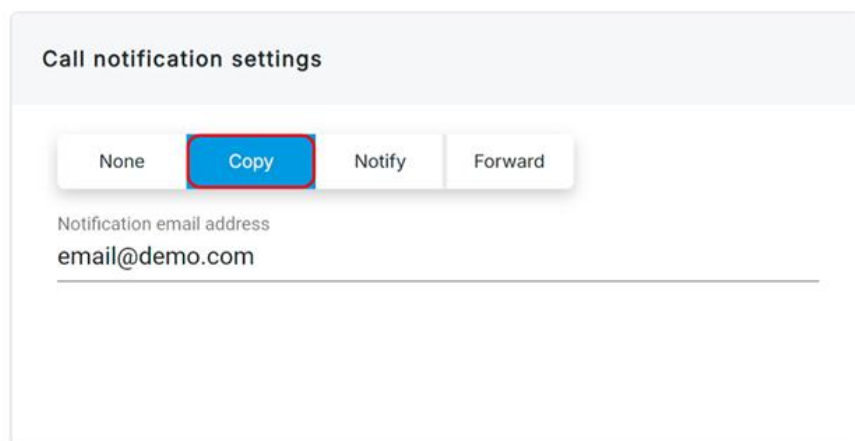
## Fax-to-Email

Si quieres que los faxes lleguen directamente a tu correo electrónico, sigue estos pasos:

1. Ve a **Settings** → **Phone Numbers**.
2. Selecciona el número que recibe los faxes.
3. En **Call notification settings**, ingresa **Notification email address**.
4. Configura la acción en **Copy** para recibir el fax como archivo adjunto en tu correo y conservar una copia en tu Inbox.

También puedes elegir otras opciones:

- **Notify** – Envía solo una alerta por correo; deberás ver/descargar el fax desde tu Inbox.
- **Forward** – Envía el fax al correo sin guardar una copia en tu Inbox.



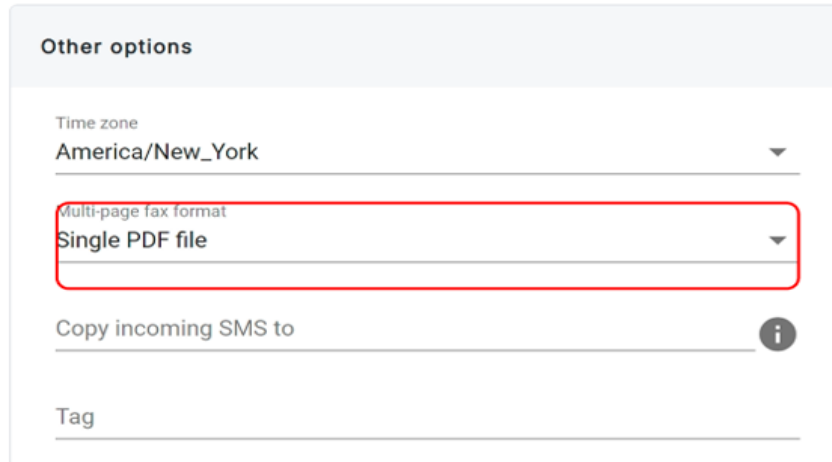
***Figura 68: Configuración de fax-a-email en los ajustes del número telefónico***

## Formatos de fax compatibles

En **Phone Number Settings**, dentro de la sección **Other options** y bajo **Multi-page fax format**, puedes elegir cómo se enviarán los faxes de varias páginas que recibas:

- **Un archivo PNG por página**
- **Un archivo TIFF por página**
- **Un solo archivo TIFF** (todas las páginas juntas)

- **Un solo archivo PDF** (todas las páginas juntas)



The image shows a configuration panel titled "Other options". It contains several settings:

- Time zone:** A dropdown menu currently showing "America/New\_York".
- Multi-page fax format:** A dropdown menu currently showing "Single PDF file". This menu is highlighted with a red rectangular border.
- Copy incoming SMS to:** A text input field with an information icon (i) to its right.
- Tag:** A text input field.

**Figura 69: Opciones de formato para faxes de múltiples páginas**

### Por qué te va a encantar

onDEMAND es tu sistema telefónico en la nube todo-en-uno, diseñado para mantener tu negocio conectado desde cualquier lugar y sin hardware adicional. Desde el momento en que inicias sesión, puedes:

- Pedir números telefónicos comerciales
- Crear extensiones para empleados y departamentos
- Saludar a los llamantes con mensajes personalizados
- Reenviar llamadas, gestionar buzones de voz y enviar/recibir faxes

Todo esto desde un portal web limpio e intuitivo.

También puedes hacer y recibir llamadas directamente desde el portal usando el softphone web basado en WebRTC, o elegir otras opciones de marcado como el softphone integrado Mobyx o teléfonos de escritorio, dándote la flexibilidad de trabajar exactamente como prefieras.

Lo que cubre esta guía

- Puesta en marcha rápida:

Ordenar un número, configurar tu extensión principal, grabar saludos y probar tu flujo de llamadas en minutos.

- Ajuste fino de la configuración:

Elegir modos de número telefónico, configurar desvíos, grupos de búsqueda (hunt groups), horarios activos y notificaciones de buzón de voz para que coincidan con tu forma de trabajar.

- Hacer y recibir llamadas en el navegador:

Usar el softphone web integrado (WebRTC) para llamar, contestar y gestionar llamadas dentro del portal de onDEMAND, sin descargas ni hardware extra.

- Uso del softphone integrado:

Conectar el softphone oficial Mobyx para móvil, escritorio o directamente dentro del portal, de modo que tu equipo pueda manejar llamadas desde cualquier lugar con su extensión de onDEMAND.

- Desbloquear funciones avanzadas (“Extras”):

Como transcripción de buzón de voz, grabación de llamadas, sonido simultáneo (Simultaneous Ringing), Dial Out, configuración individual de números con menús IVR personalizados y salas de conferencia.

- Seguir guías paso a paso:

Para tareas como agregar extensiones de empleados, configurar colas de llamadas, bloquear llamadas no deseadas, configurar el directorio por nombre y gestionar faxes.

Tanto si quieres una configuración sencilla para una sola persona como un flujo de llamadas complejo con múltiples menús para todo un equipo, onDEMAND te da la flexibilidad de empezar en pequeño y escalar con el tiempo, manteniendo a tus llamantes satisfechos y a tu negocio con una imagen profesional, sin importar desde dónde trabajes.