

# Elastix 2. telefonía IP para Call Centers

Código: ASK-309

**Propuesta de Valor:** SOFTWARE LIBRE

**Duración:** 24 Horas



Este curso proporciona conocimientos avanzados en servidores de telefonía IP con Asterisk y Elastix, permitiendo obtener habilidades para implementar soluciones integradas para Call Centers para pequeñas y medianas empresas utilizando Elastix y módulos adicionales para funcionalidades extra.

Las funcionalidades del Call Center permiten configurar campañas de salida y entrada con funciones avanzadas como marcador predictivo, creación de formularios y control y monitoreo de agentes y reportes.

El sistema de Call Center permite tener reportes de llamadas y hacer un control a los agentes del Call Center.

El curso también muestra la integración con diferentes aplicaciones y módulos gratuitos además de la integración con el CRM Vtiger para poder contar con PoPups de llamadas y poder realizar llamadas con un click desde una base centralizada y compartida con los usuarios.



## AUDIENCIA

Este curso está dirigido a:

- Integradores de tecnología y profesionales del área de Sistemas o Telecomunicaciones que utilizan Asterisk y desean integrar aplicaciones especializadas para Call Centers.
- Administradores de redes de Call Centers, empresas de marketing, soporte técnico por teléfono, centro de ventas, telemarketing, centros de cobranzas, estudios de mercado y campañas de publicidad.



## PRE REQUISITOS

- Haber aprobado los cursos: ASK-306 y ASK-307.
- Conocimientos en Telefonía de Voz sobre IP.
- Estructura, funcionamiento y comandos de Linux.
- Estructura, configuración y funcionamiento de Asterisk.
- Conocimientos de instalación y configuración de Asterisk con paquetes adicionales como FreePBX, Elastix o Trixbox.



## OBJETIVOS

- A la finalización del curso los participantes estarán en la capacidad de implementar una solución avanzada para Call Centers y realizar campañas de salida y entrada, marcador predictivo y creación y almacenamiento de formularios para diferentes aplicaciones y campañas de telemarketing, cobranzas y atención a clientes.

---



## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por COGNOS.

---



## CONTENIDO

### 1. MODULO : INSTALACION Y CONFIGURACION DE ELASTIX

- 1.1. INTRODUCCION
- 1.2. INSTALACION DE ELASTIX
- 1.3. CONFIGURACION DE EXTENSIONES
- 1.4. PROTOCOLOS SIP E IAX
- 1.5. PLAN DE MARCADO
- 1.6. RUTAS DE SALIDA Y ENTRADA
- 1.7. FUNCIONALIDADES DE LLAMADAS
- 1.8. CREACION DE COLAS
- 1.9. CREACION DE GRUPOS DE LLAMADAS
- 1.10. LOGUEO DE AGENTES
- 1.11. ADMINISTRACION DE ELASTIX

### 2. MODULO : MODULO DE CALL CENTER DE ELASTIX

- 2.1. INSTALACION DE MODULO DE CALL CENTER DE ELASTIX
- 2.2. MODELO DE FUNCIONAMIENTO DE CALL CENTERS
- 2.3. ESTRUCTURA
- 2.4. CREACION DE USUARIOS, AGENTES Y EXTENSIONES
- 2.5. MARCADOR PREDICTIVO
- 2.6. CREACION DE FORMULARIOS, BREAKS Y AGENTES
- 2.7. CONFIGURACION DE AGENTES
- 2.8. CREACION DE CAMPANAS DE ENTRADA
- 2.9. CREACION DE CAMPANAS DE SALIDA
- 2.10. ANALISIS DE REPORTES Y MONITOREO DE AGENTES

### 3. MODULO : TRABAJANDO EN LA CONSOLA

- 3.1. CONSOLA DE AGENTE
- 3.2. INGRESO A LA CONSOLA
- 3.3. ATENCION DE LLAMADAS
- 3.4. GRABACION DE LLAMADAS

### 4. MODULO : INTEGRACION DE CRM VTIGER CON ELASTIX

- 4.1. INSTALACION Y CONFIGURACION DE CRM VTIGER

- 4.2. CRM COMO HERRAMIENTA DE MERCADEO Y AGENDA COMPARTIDA
- 4.3. INSTALACION DE PAQUETES DE IDIOMAS
- 4.4. CREACION DE CUENTAS, AGENDA TELEFONICA, USUARIOS Y PERMISOS DE USUARIOS
- 4.5. CONFIGURACION E INTEGRACION DE SISTEMA SUGAR CRM
- 4.6. CONFIGURACION DE LLAMADAS CON UN CLICK
- 4.7. CONFIGURACION DE VENTANAS EMERGENTES O POP-UPS
- 4.8. EXTRACCION DE BACKUPS Y RESTAURACION

---

## ★ BENEFICIOS

- Al finalizar el curso, usted tendrá conocimientos avanzados en servidores de telefonía IP con Asterisk y Elastix, permitiendo obtener habilidades para implementar soluciones integradas para Call Centers para pequeñas y medianas empresas utilizando Elastix y módulos adicionales para funcionalidades extra.