

[www.vitalpbx.org](http://www.vitalpbx.org)

 **SonataSuite**  
Dialer



Have an efficient way for faster  
and more organized communication

# CONTENIDO

## Contenido

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

# Introducción

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

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

## Beta Tester

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

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

Después ingresar a consola y ejecutar los siguientes comandos:

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

# Sonata Dialer

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

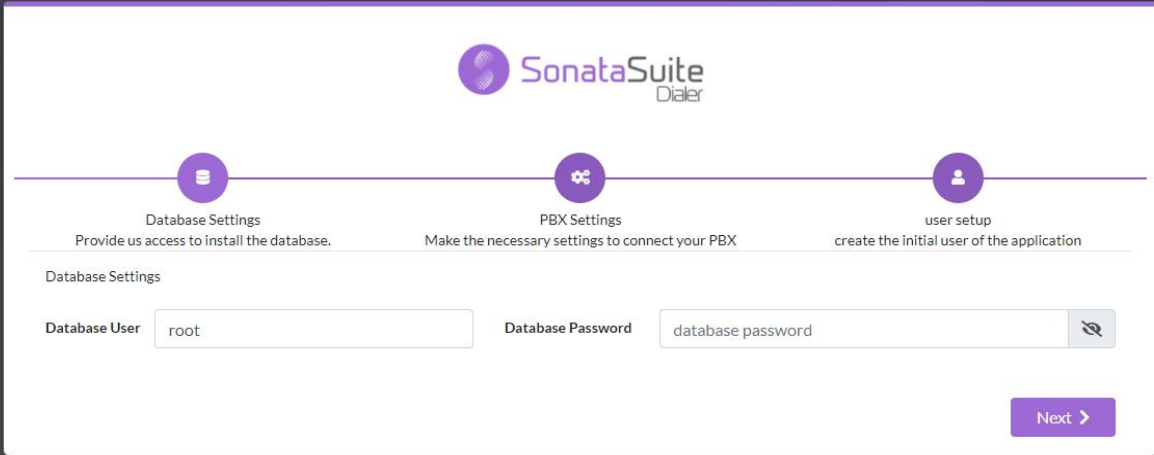
## 1.- Instalación

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

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

a.- Database Settings:

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



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

b.- PBX Settings:

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

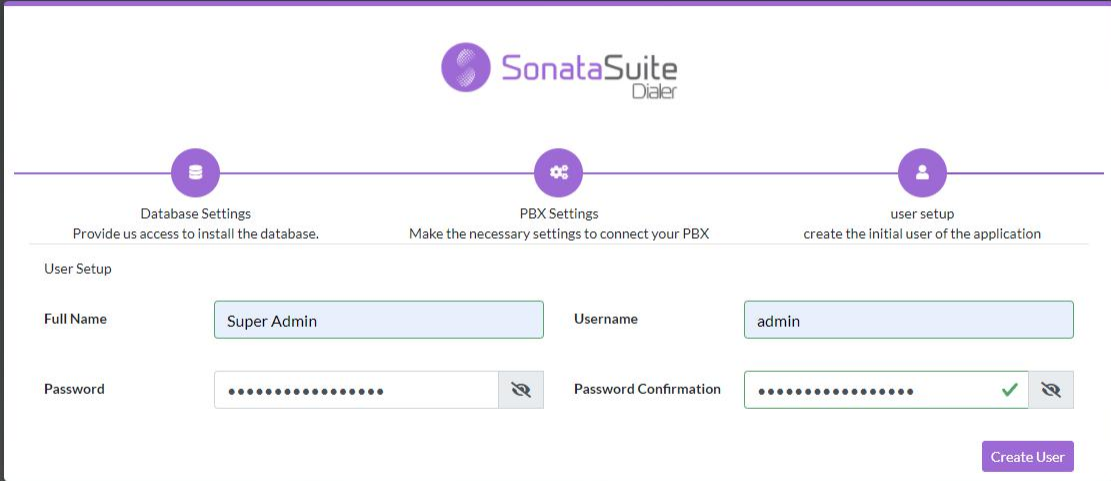
The screenshot shows the 'PBX Settings' step in the Sonata Suite Dialer installation wizard. The interface is divided into three sections: 'Database Settings', 'PBX Settings', and 'user setup'. The 'PBX Settings' section is active and contains the following fields:

- Host:** A text input field containing 'localhost' with a green checkmark icon to its right.
- Port:** A text input field containing '443'.
- App Key:** A text input field containing 'application key'. To its right are two icons: a key with a slash and a refresh icon. Below this field is a note: 'required when the application is installed on a server separate from your PBX.' with an information icon.
- Secure:** A toggle switch that is currently turned on.

At the bottom right of the form, there are two buttons: a red button labeled '< previous' and a purple button labeled 'next >'. The Sonata Suite Dialer logo is visible at the top center of the page.

### c.- User Settings

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

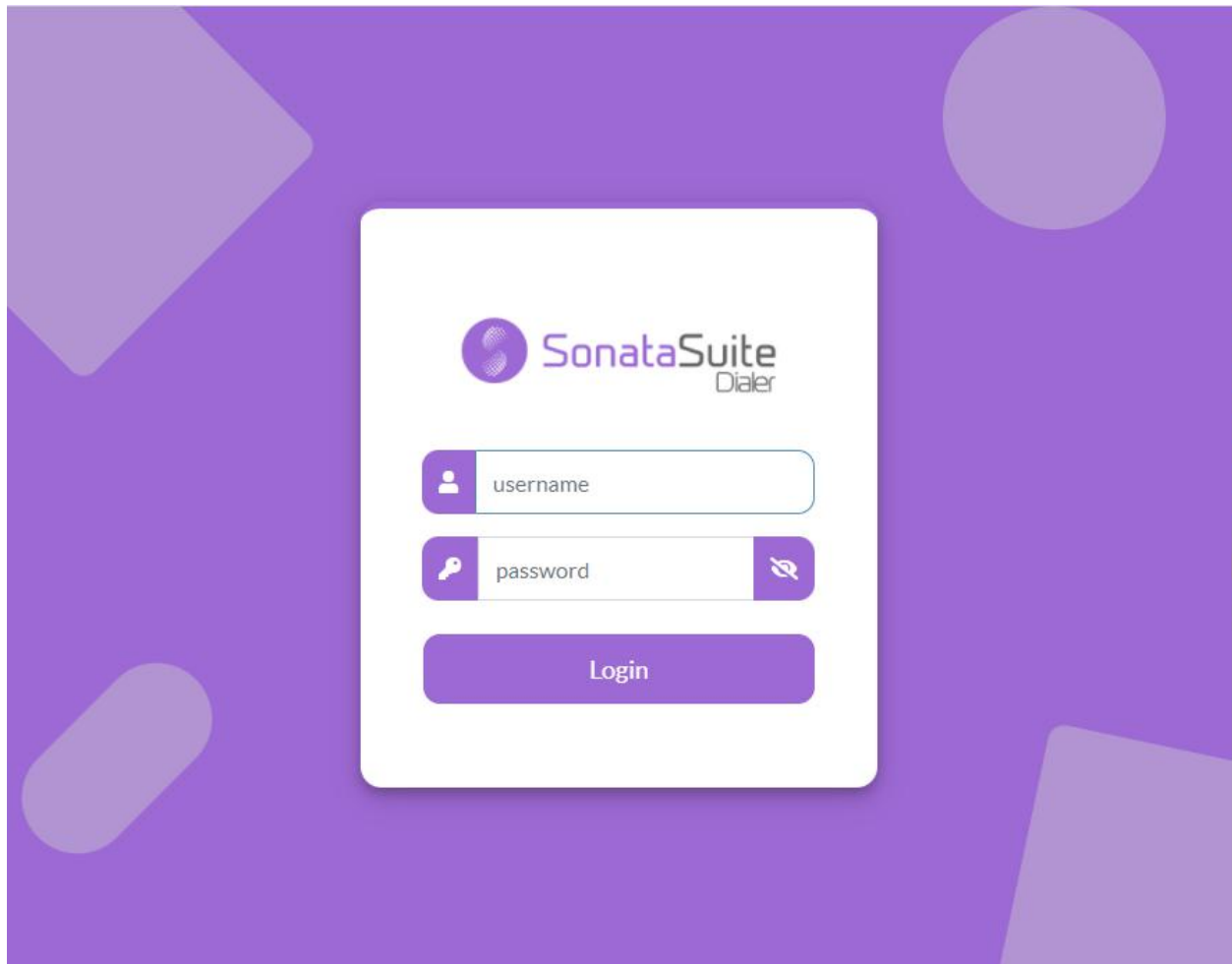


The screenshot displays the 'User Setup' screen in the SonataSuite Dialer application. At the top, the SonataSuite Dialer logo is centered. Below the logo, a progress bar indicates the current step: 'user setup' (create the initial user of the application). The 'User Setup' section contains the following fields:

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

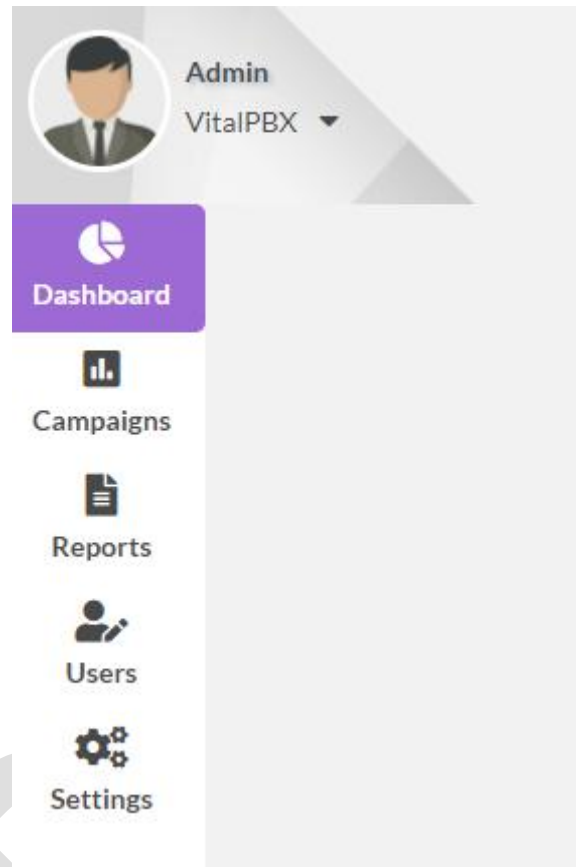
A 'Create User' button is located at the bottom right of the form.

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



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

## 2.- Menú



En el menú tenemos las siguientes opciones:

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



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

## 3.- Dashboard

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

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

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

## 4.- Campaigns

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

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

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

DRAFT

## 4.1.- Forms

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

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

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

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

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

## 4.2.- Disposition Groups

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

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

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

A continuación, un ejemplo de configuración:

**Disposition Groups**

Edit

Name: General disposition

Dispositions

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

Add

Update Delete Cancel

## 4.3.- Contact Lists

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

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

- CSV
- XLS
- XLSX

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

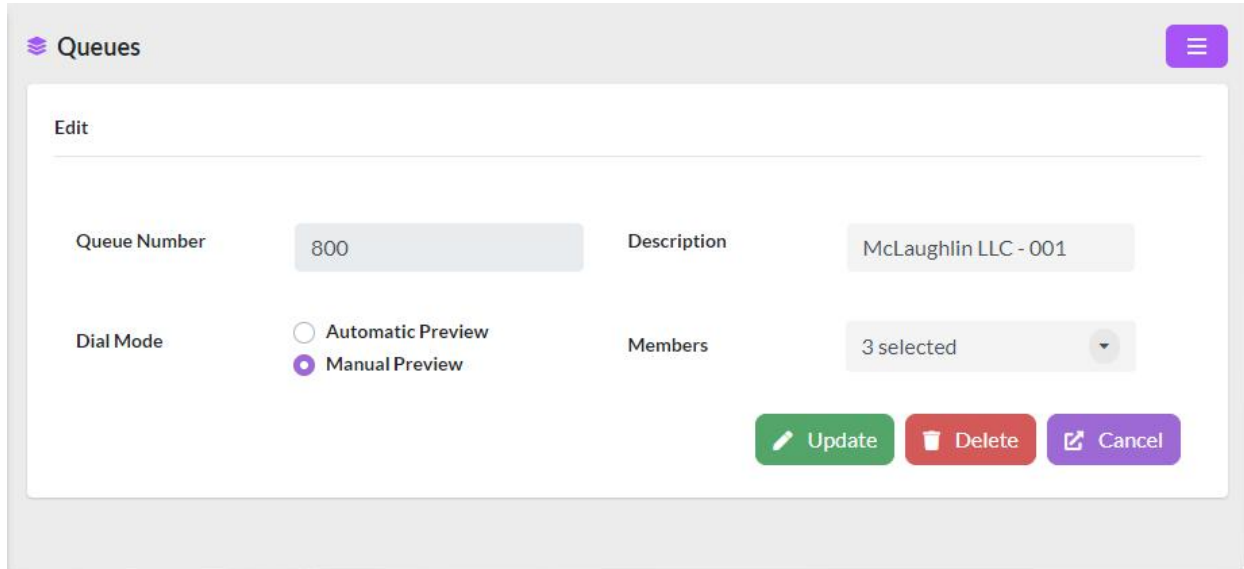
The screenshot shows the 'Contact Lists' management interface. At the top, there is a header 'Contact Lists' and a button 'Assigned to 5 campaigns'. Below this, there is an 'Edit' section with a 'Name' field containing 'Potential Customers' and a 'Description' field also containing 'Potential Customers'. A 'Re-Import Contacts' section includes a 'Choose A File (CSV, XLSX, XLS) Or Drop' button and a 'Browse' button, with a note 'Existing contacts will be overwritten'. The main area displays a table of 4000 contacts. The table has the following columns: Name, Last name, Company name, Address, City, County, State, Zip, Email, and Phone 1. The visible rows are:

Name	Last name	Company name	Address	City	County	State	Zip	Email	Phone 1
James	Butt	Benton, John B Jr	6649 N Blue Gum St	New Orleans	Orleans	LA	70116	jbutt@gmail.com	50484514
Josephine	Darakjy	Chanay, Jeffrey A Esq	4 B Blue Ridge Blvd	Brighton	Livingston	MI	48116	josephine_darakjy@darakjy.org	81037498
Art	Venere	Chemel, James L Cpa	8 W Cerritos Ave #54	Bridgeport	Gloucester	NJ	8014	art@venere.org	85626441
Lenna	Paprocki	Feltz Printing Service	639 Main St	Anchorage	Anchorage	AK	99501	lpaprocki@hotmail.com	90792120

## 4.4.- Queues

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

Para configurar Colas, ir a Campaigns/Queues:



Los datos para configurar son los siguientes:

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

## 4.5.- Campaigns

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

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

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

The screenshot shows the 'Create' form for a campaign. The fields are arranged in a grid-like fashion. The 'Name' field is empty. The 'Queue' is set to 'McLaughlin LLC - 001'. The 'Start Date' is '01/21/2022'. The 'End Date' is '01/23/2022'. The 'Start Shift Time' is '08:00' and the 'Shift End Time' is '17:00'. The 'Contact List' is 'Potential Customers - 4000 contacts'. The 'Form' is 'test form'. The 'Dispositions Group' is 'General disposition'. The 'Wrap Up Time (On Seconds)' is '20'. The 'Weight' is '10'. The 'Active On Create' toggle is turned on. Below the fields is a rich text editor for the 'Script' field, with a toolbar and a placeholder text 'write the content of your script here'. A green 'Save' button is located at the bottom right of the form.

Los datos para configurar son los siguientes:

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



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

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

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

DRAFT

## 5.- Reports

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

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

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

### 5.1.- Agents Report

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

**Agents Report** [XLSX] [CSV]

Campaign: Ziemann Group | Agents: 4 selected | Date: 2021-01-01 00:00 - 2021-12-31 23:59

1.32% (53 / 4000 contacts)

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

Disposition Category:  All  Positive  Call Later  Negative

find by phone [search] [XLSX] [CSV]

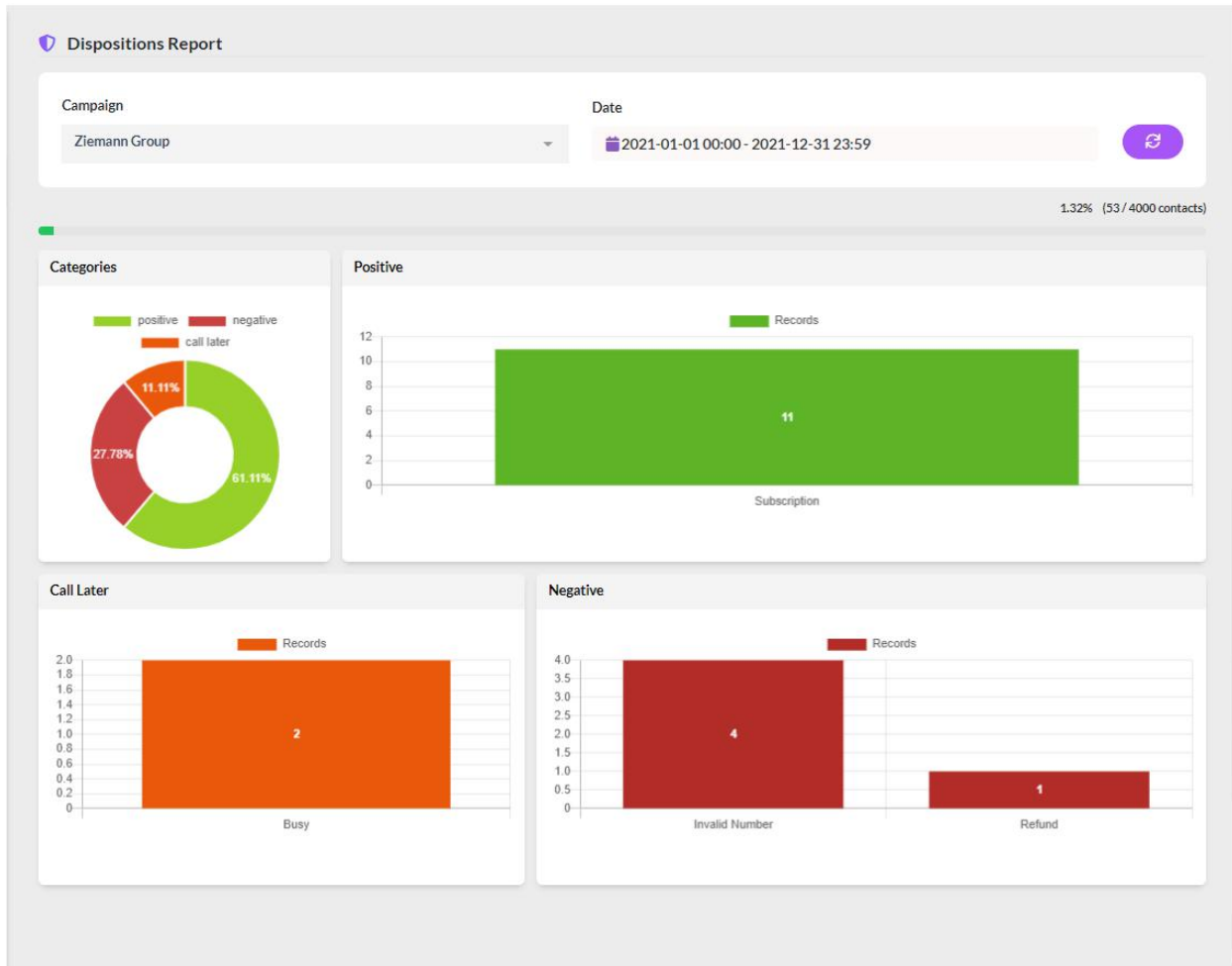
Contact	Disposition	Created At	Form Result
8103749840 Contact Info	Subscription	2021-12-01 15:01:16	show
5135494561 Contact Info	Subscription	2021-12-01 15:07:06	show
4198006759 Contact Info	Subscription	2021-12-03 15:06:05	show
7739248565 Contact Info	Subscription	2021-12-06 10:56:36	show
4088131105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

« < 1 > »

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

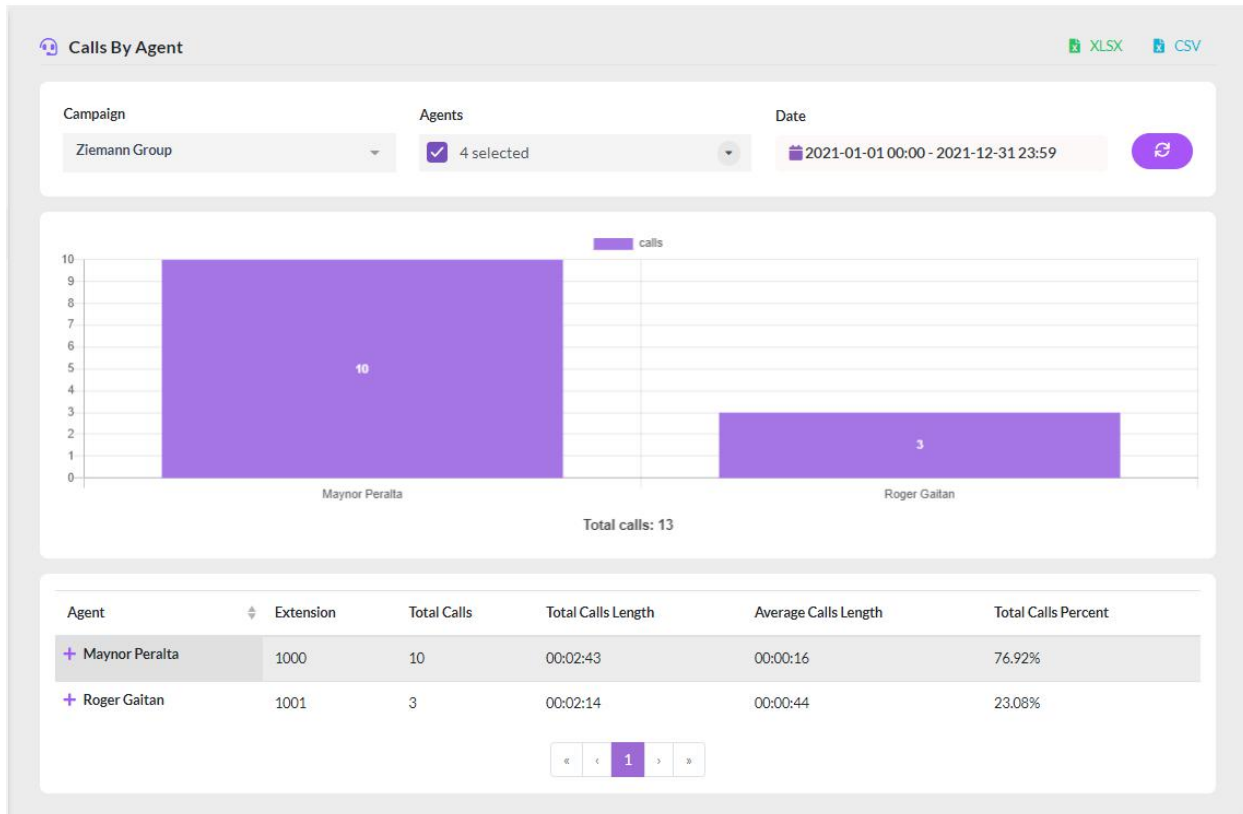
## 5.2.- Dispositions Reports

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



## 5.3.- Calls By Agent

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



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

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

Agent	Extension	Total Calls	Total Calls Length	Average Calls Length	Total Calls Percent
+ Roger Gaitan	1001	3	00:02:14	00:00:44	23.08%

## 6.- Users

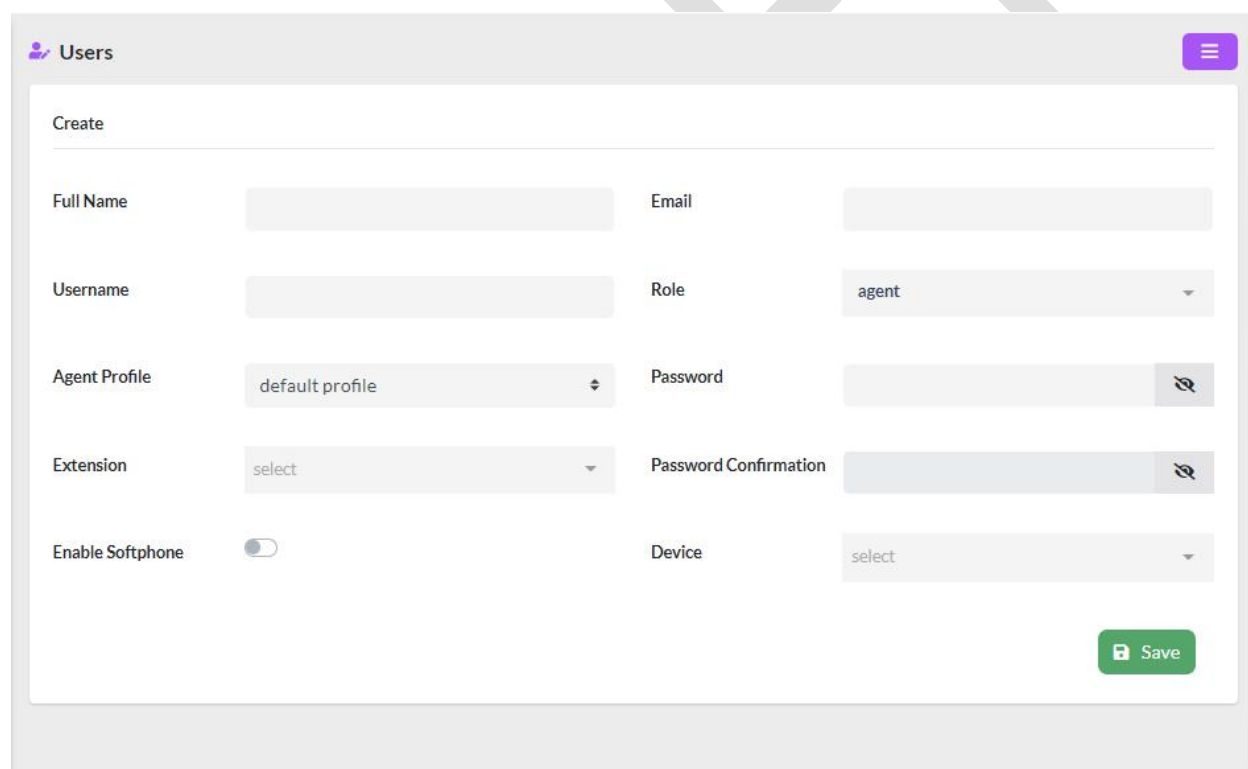
En usuarios de crean y configuran las siguientes opciones.

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

### 6.1.- Users

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

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



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

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

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

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

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

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

## 6.2.- Pause Profiles

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

**Pause Profiles**

Edit

The default profile cannot be deleted.

Name: default profile    Is Global:

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

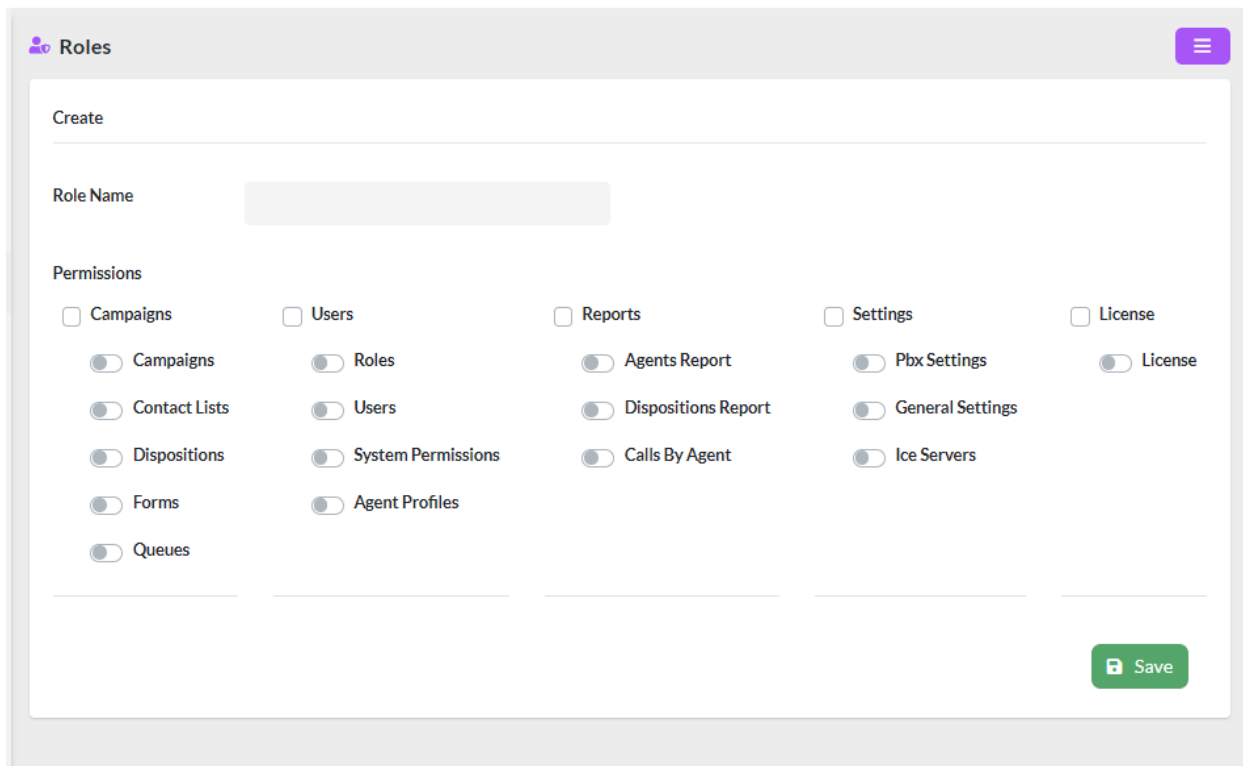
Add

Administrative   -   Lunch   -   Break   -   WC   -

Update   Delete   Cancel

## 6.3.-Roles

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



**Roles**

Create

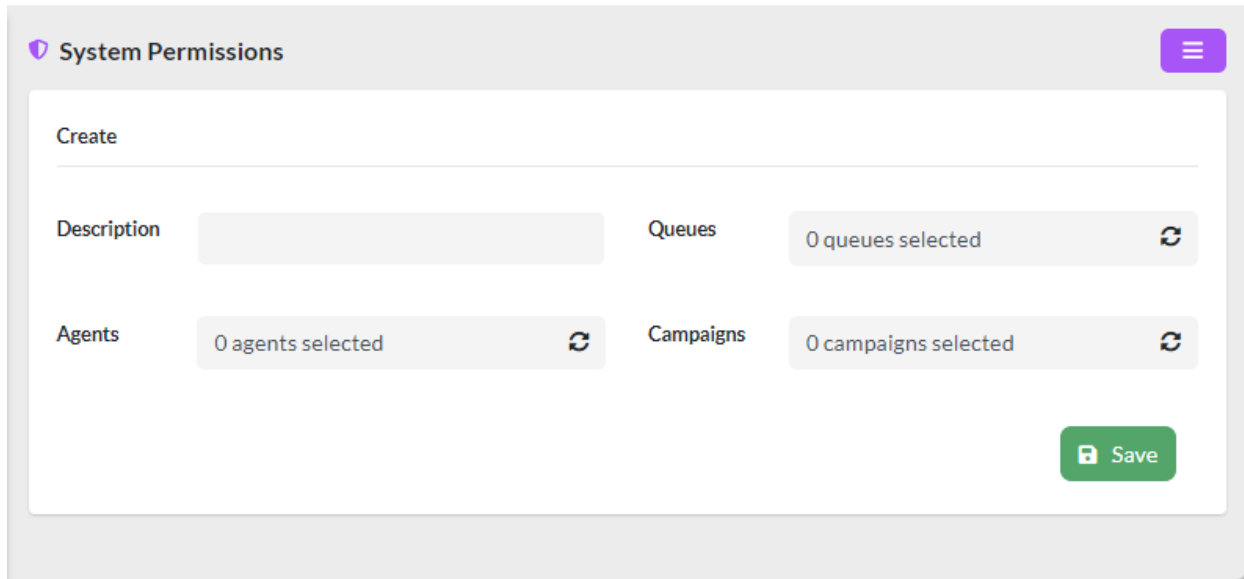
Role Name

Permissions

<input type="checkbox"/> Campaigns	<input type="checkbox"/> Users	<input type="checkbox"/> Reports	<input type="checkbox"/> Settings	<input type="checkbox"/> License
<input type="checkbox"/> Campaigns	<input type="checkbox"/> Roles	<input type="checkbox"/> Agents Report	<input type="checkbox"/> Pbx Settings	<input type="checkbox"/> License
<input type="checkbox"/> Contact Lists	<input type="checkbox"/> Users	<input type="checkbox"/> Dispositions Report	<input type="checkbox"/> General Settings	
<input type="checkbox"/> Dispositions	<input type="checkbox"/> System Permissions	<input type="checkbox"/> Calls By Agent	<input type="checkbox"/> Ice Servers	
<input type="checkbox"/> Forms	<input type="checkbox"/> Agent Profiles			
<input type="checkbox"/> Queues				

## 6.4.- System Permission

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



The screenshot shows a web interface for configuring system permissions. The title is "System Permissions" with a shield icon on the left and a menu icon on the right. Below the title is a "Create" section. The form contains four fields: "Description" (a text input), "Queues" (a dropdown menu showing "0 queues selected" with a refresh icon), "Agents" (a dropdown menu showing "0 agents selected" with a refresh icon), and "Campaigns" (a dropdown menu showing "0 campaigns selected" with a refresh icon). A green "Save" button is located at the bottom right of the form.

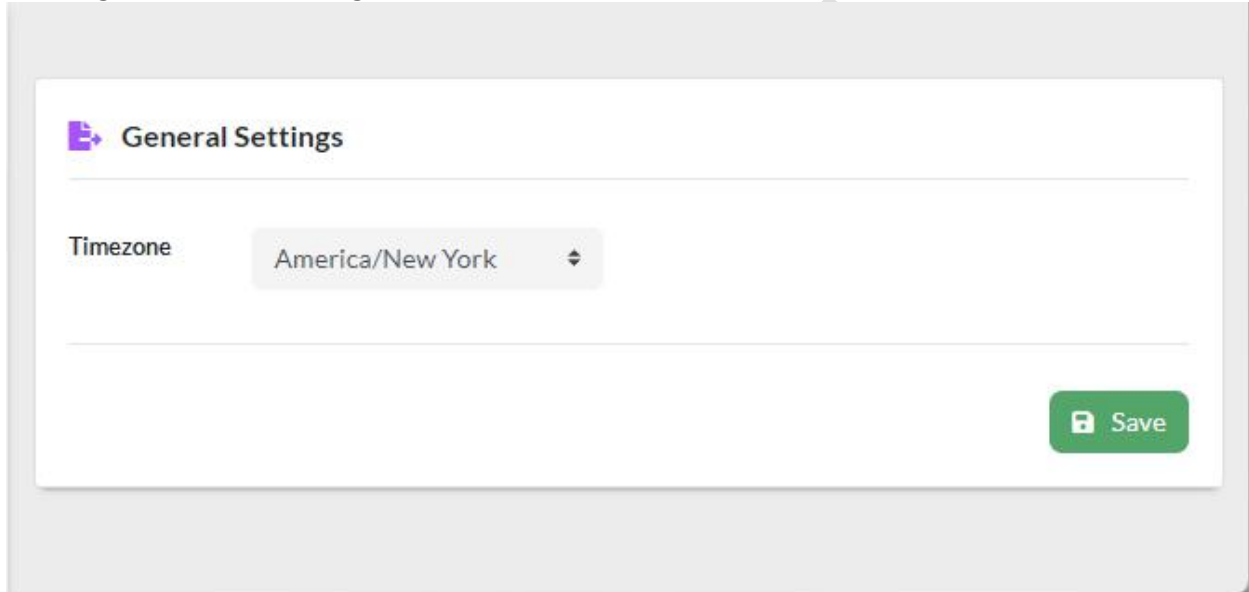


## 7.- Settings

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

### 7.1.- General Settings

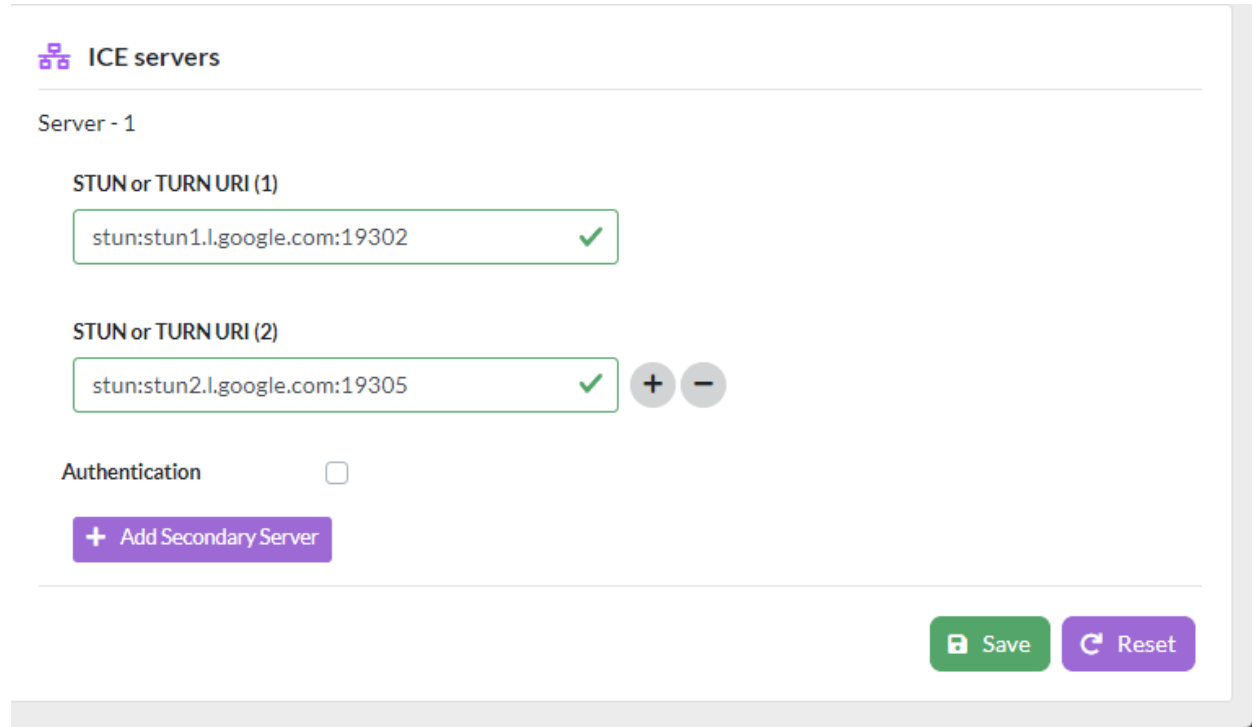
Para que las campañas se ejecuten a la hora correcta y los reportes tengan la hora correcta es necesario configurar el Time Zone. Para lo cual vamos a Settings/General Settings.



The screenshot displays the 'General Settings' configuration page. At the top left, there is a purple icon followed by the text 'General Settings'. Below this, a horizontal line separates the header from the content area. The 'Timezone' field is shown as a dropdown menu with the text 'America/New York' and a small downward-pointing arrow. Another horizontal line is positioned below the dropdown. In the bottom right corner of the settings area, there is a green rectangular button with a white padlock icon and the text 'Save'.

## 7.2.- ICE Servers

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



The screenshot shows the 'ICE servers' configuration page. At the top, there is a header 'ICE servers' with a small icon. Below it, the section is titled 'Server - 1'. There are two input fields for 'STUN or TURN URI'. The first field contains 'stun:stun1.l.google.com:19302' and has a green checkmark. The second field contains 'stun:stun2.l.google.com:19305' and also has a green checkmark, with '+' and '-' buttons to its right. Below the input fields, there is an 'Authentication' checkbox which is currently unchecked. At the bottom left, there is a purple button labeled '+ Add Secondary Server'. At the bottom right, there are two buttons: a green 'Save' button and a purple 'Reset' button.

## 7.3.- PBX Settings

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

**PBX Settings**

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

Host: localhost    Port: 443    Secure:

PJSIP Port: 5060    WSS Port: 8089

App Key: the key has been obtained from the server ✓ ↻ ↻

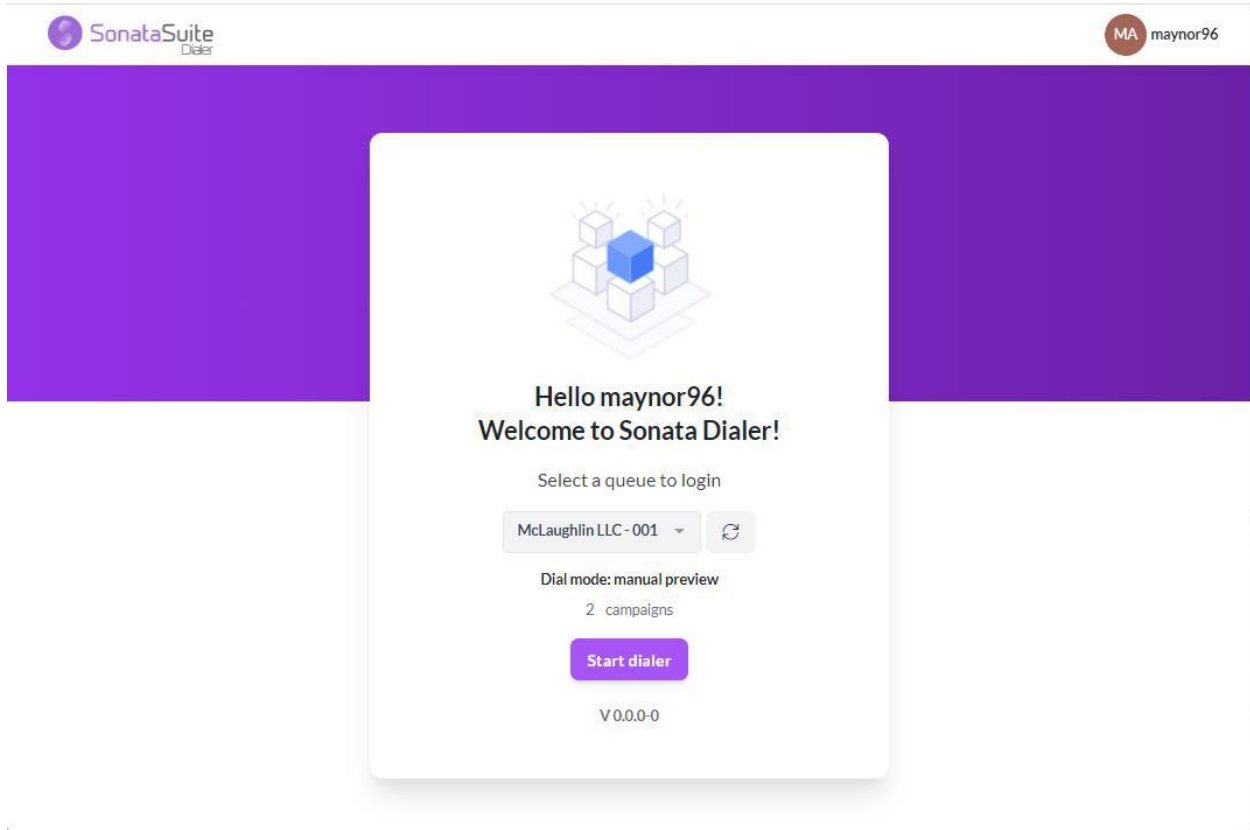
Save

Los parámetros que se pueden configurar son los siguientes:

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

## 8.- Agent Console

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



Aquí nos permite seleccionar en que Cola deseamos registrarnos.

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

The screenshot displays the Sonata Suite Dialer interface. At the top, there's a header with the Sonata Suite Dialer logo and navigation buttons: Queue: McLaughlin..., Scheduled Calls, Pause, and Finish. A user profile icon for 'MA maynor96' is also visible.

The main interface is divided into several sections:

- Campaign:** Shows details for 'Ziemann Group', including start date (2021-11-30), end date (2022-02-28), start shift time (06:00:00), and shift end time (23:00:00).
- Contact:** Displays contact information for 'Lavera Perin' from 'Abc Enterprises Inc' in Miami, Dade. It includes buttons for 'Schedule Call' and 'Make Call'.
- Form:** A data entry form with fields for Customer Name, Customer Email, Customer Phone, Country (dropdown), and Comments. A 'Disposition' dropdown is set to 'Invalid Number'. A 'Save' button is present.
- Script:** Contains the heading 'Quae ista amicitia est?' followed by a block of Latin placeholder text.
- Right Panel:** Features a numeric keypad (1-9, \*, 0, #), a call button, and settings for 'Auto Answer', 'Audio Settings', and 'Devices Preferences'. It also shows '1000 Registered' and a 'number' input field.

## A.- Especificaciones Técnicas

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

DRAFT