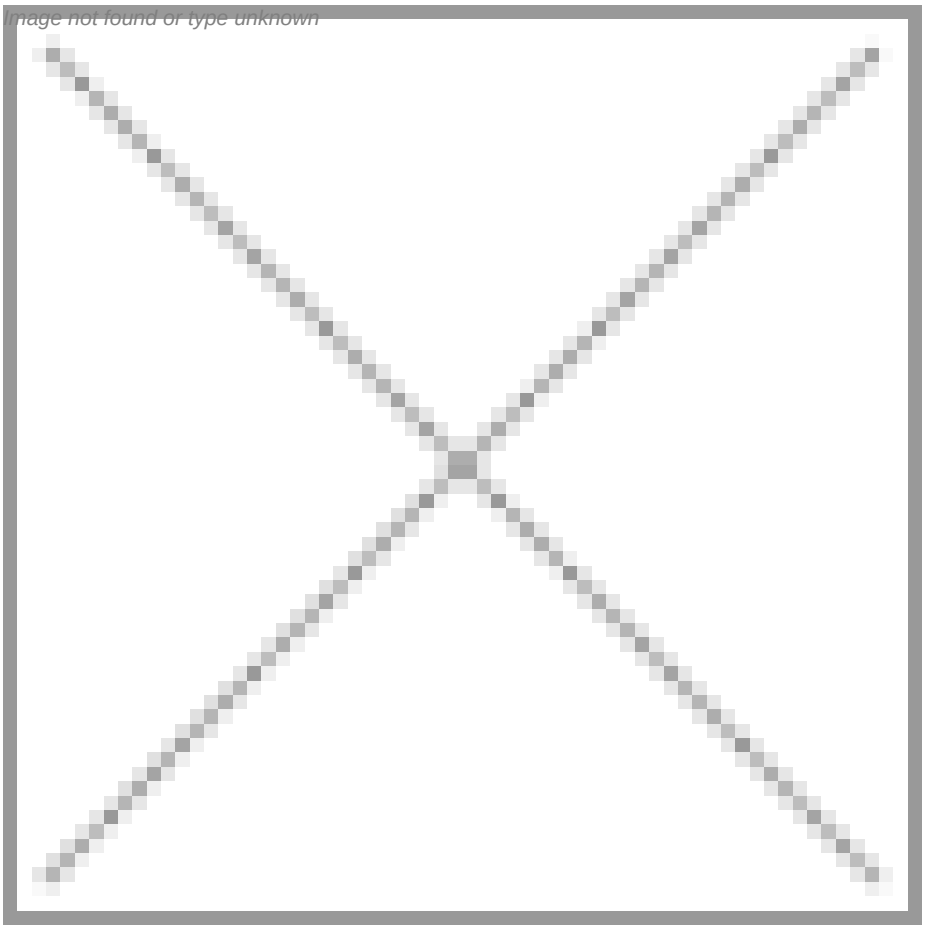
Queue - Cola de llamadas

Creado el 09-12-2017, última actualización 30-12-2019



La cola de llamadas es la funcionalidad que permite **distribuir las llamadas entrantes entre las extensiones asignadas de forma ordenada** según las preferencias definidas en su configuración.

> Una llamada entra en cola cuando no hay una extensión disponible para atenderla. Por tanto podemos entender que **una cola es una lista de llamadas en espera de ser atendidas**. Ésta lista sigue un orden secuencial de recepción: la primera llamada recibida se atiende en primer lugar, la segunda, en segundo lugar, etc. pero este orden puede ser alterado mediante su configuración.

Image not found or type unknown
Módulo cola de llamadas 1

Parámetros de configuración para cola de llamadas

Extensiones: Solo las extensiones seleccionadas recibirán llamadas de esta cola.

> **La prioridad marca el orden de preferencia para recibir la llamada**. Cuanto mayor sea el número mayor preferencia tendrán. Esto significa que si una extensión tiene más prioridad que otra, todas las llamadas serán enviadas a ella y en el caso de estar ocupada o no disponible la llamada se enviará a la extensión cuyo valor esté inmediatamente por debajo y así sucesivamente.

Estrategia: Define la estrategia a seguir en el reparto de llamadas, en caso de que no exista una prioridad, o sea que las extensiones tengan el mismo valor. Las opciones son: aleatorio (sin prioridad), mayor tiempo en reposo o menos llamadas atendidas.

Máximo tiempo en cola: es el tiempo máximo (en minutos) que una llamada puede estar en cola sin ser atendida. Una vez transcurrido este tiempo pasará al siguiente paso de la ruta (out).

Tiempo de ring: Es el tiempo de timbrado (en segundos) de una llamada cuando está disponible una extensión. Si la extensión no atiende la llamada durante este tiempo, la llamada volverá a entrar en cola y, en caso de existir otra extensión disponible, la llamada timbrará tanto en la nueva extensión como en la anterior. Este proceso es sucesivo con el resto de extensiones disponible y se repite tantas veces como esté definido en el parámetro "Regresar a la cola".

Regresar a la cola: Las veces que la llamada regresará a la cola si no es contestada después del "Tiempo de ring". Una vez llegado al límite de regresos, la llamada seguirá al siguiente paso de ruta (Not answered).

Grupo de timbrado: Define el número de extensiones a las que se enviará la llamada una vez entre en cola.

Peso: Define la prioridad de la cola de llamadas frente otras colas. Ésta opción resulta útil cuando se quieren enviar llamadas de diferentes rutas a las mismas extensiones. Por ejemplo: si una extensión recibe llamadas del departamento de ventas con peso = 9 y también del departamento técnico = 5, las llamadas de ventas, aun siendo recibidas mas tarde, adelantarán las llamadas del departamento técnico.

Locución o música en espera. *(Parámetro opcional) Todas las esperas (Hold) tiene la música por defecto del sistema.* Adicionalmente se puede personalizar el audio que escucha el interlocutor que se encuentra en cola, esperando a que su llamada sea atendida. Algunas empresas utilizan este tiempo para promocionar servicios o productos de la propia compañía.

Opciones de salida

- **Answered** : La llamada ha sido atendida por algún destinatario.
- **No answered**: La llamada no ha sido atendida, se han agotado todos los tiempos de espera.