



Requisitos / Limitaciones

- Los teléfonos IP deben configurarse detrás de un 3CX SBC. ¡Considere usar aplicaciones 3CX en su lugar para un trabajo remoto sin inconvenientes!
- No puede utilizar aplicaciones CFD (Call Flow Designer).
- Debe utilizar un proveedor de troncales SIP compatible y basado en registro (<https://www.3cx.com/docs/hosted-pbx-sip-trunks/>).
- No obtendrá acceso SSH a la máquina; toda la administración del sistema operativo la realiza 3CX.
- No admitimos teléfonos IP que están conectados a través de STUN a una instancia alojada. Todos los Teléfonos IP deben estar conectados usando el 3CX SBC.

Soporte

Para preguntas relacionadas con la implementación y administración de su instancia 3CX, 3CX ha configurado un equipo separado dedicado, disponible las 24 horas del día, los 5 días de la semana (hora estándar europea) y de guardia durante los fines de semana para emergencias:

- Foro - Preguntas generales sobre “Hospedado por 3CX”.
- Chat en vivo: para preguntas específicas de su instancia, que requieran una clave de licencia u otros datos.
- Correo electrónico: hosted@3cx.com

Asegúrese de que su consulta esté en inglés para obtener una asistencia mejor y más rápida. Nuestro equipo está disponible las 24 horas del día, los 5 días de la semana (hora estándar europea) y de guardia durante los fines de semana para emergencias.

Qué esta soportado:

- Problemas para implementar el servicio a través del Portal del cliente.
- Problemas de conectividad hacia / desde el servicio (excluidos los teléfonos IP STUN).
- Problemas relacionados con 3CX FQDN, 3CX SMTP Service y 3CX Video Conferencing.
- Investigue cualquier falla en el sistema.
- A petición del cliente, una restauración a un punto de restauración anterior (copia de seguridad).
- Gestión de parches.

- Solicitudes para terminar una instancia alojada.
- Gestión de SO.
- Visibilidad de los datos de 'Instance Manager' en el portal del cliente.

Que no está soportado:

- Configuración general de 3CX como extensiones e integración CRM.
- Aprovisionamiento y operación de Troncales SIP.
- Configuración y gestión de Teléfonos IP.

Para tales problemas, comuníquese con su socio o abra un ticket de soporte.