
Manual Communicator 5 Windows Business Edition.

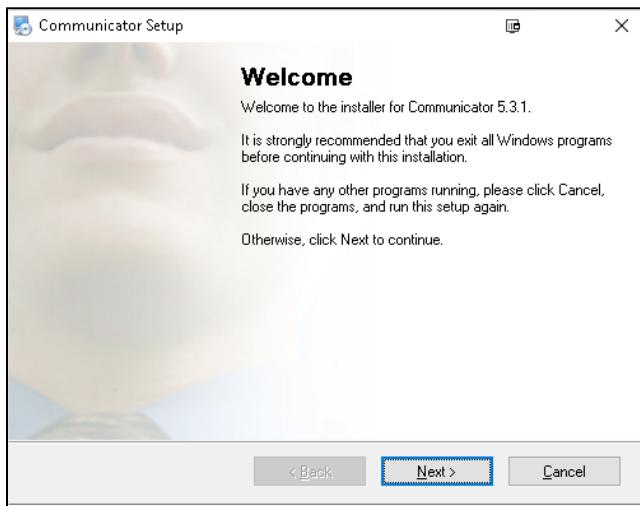
- 1 - Instalación
- 2 - Configuración de Communicator
- 3 - Interfaz de Communicator
- 4 - Preferencias
- 5 - Barra inferior
- 6 - Interfaz de llamada
- 8 - Teléfono
- 10 - Hacer llamadas telefónicas
- 11 - Conferencia de voz
- 12 - Chat en grupo
- 13 - Buzón de voz
- 14 - Fax Salientes
- 15 - Marcación rápida
- 16 - Menú
- 17- Marcador Personal
- 18 - Transferencia de llamadas
 - Transferencia directa
 - Transferencia atendida
- 19 - Soporte

1 - Instalación

Para instalar Communicator habría que visitar el siguiente enlace: <https://www.tecsens.com/soporte-clientes/> Communicator

Una vez descargado tendríamos que ejecutar el instalador de Communicator.

- Procedemos a la instalación

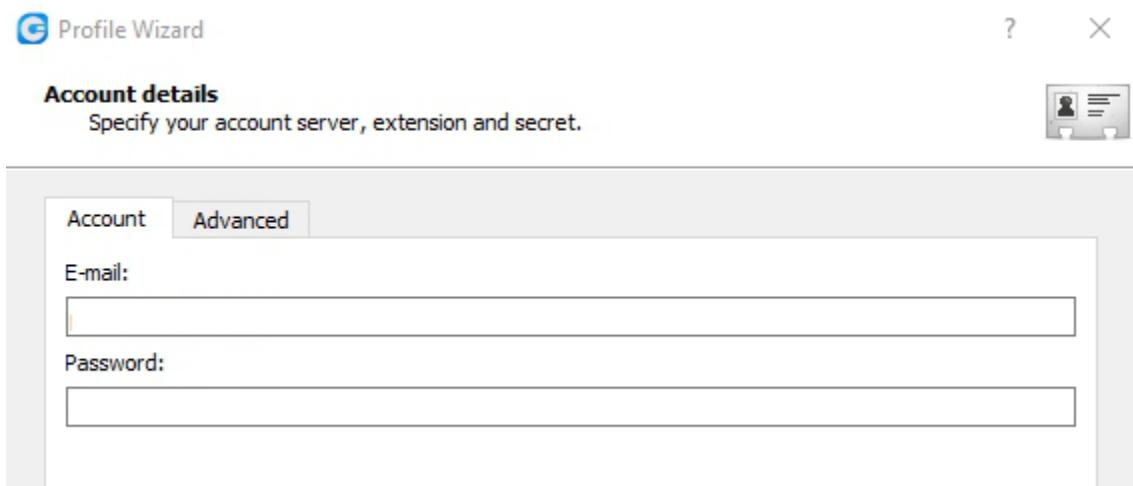


2 - Configuración de Communicator

A continuación se detalla paso a paso como configurar la cuenta en el Communicator:

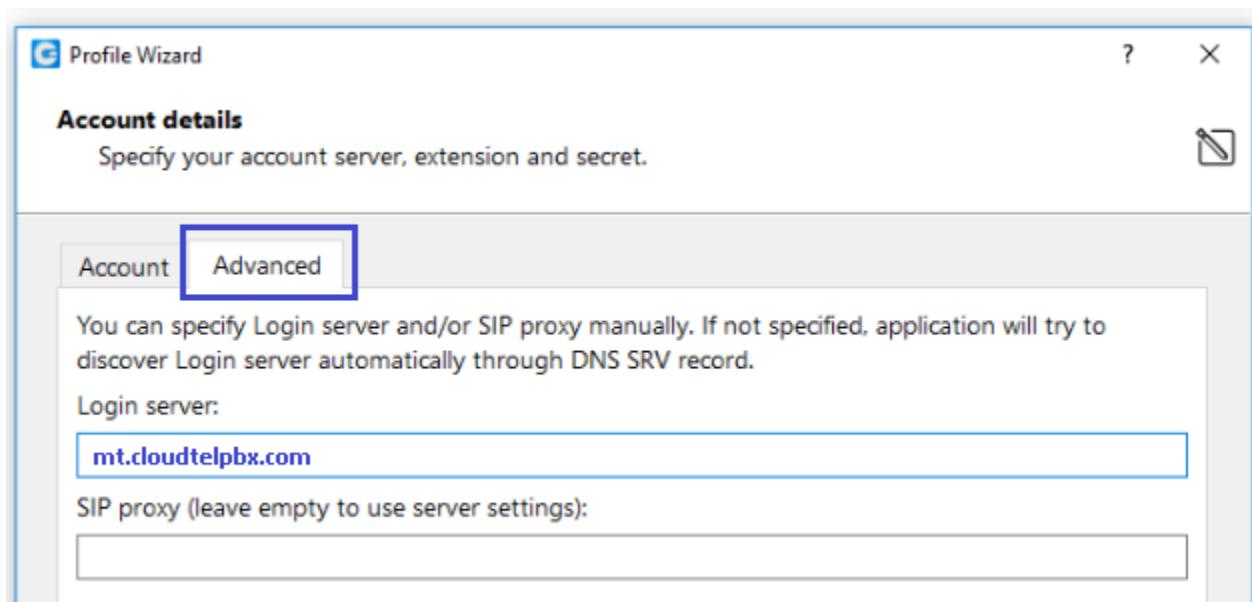
1- Indicamos nuestro nombre de perfil

2- Ingresamos nuestro correo y password proporcionado por Tecsen.

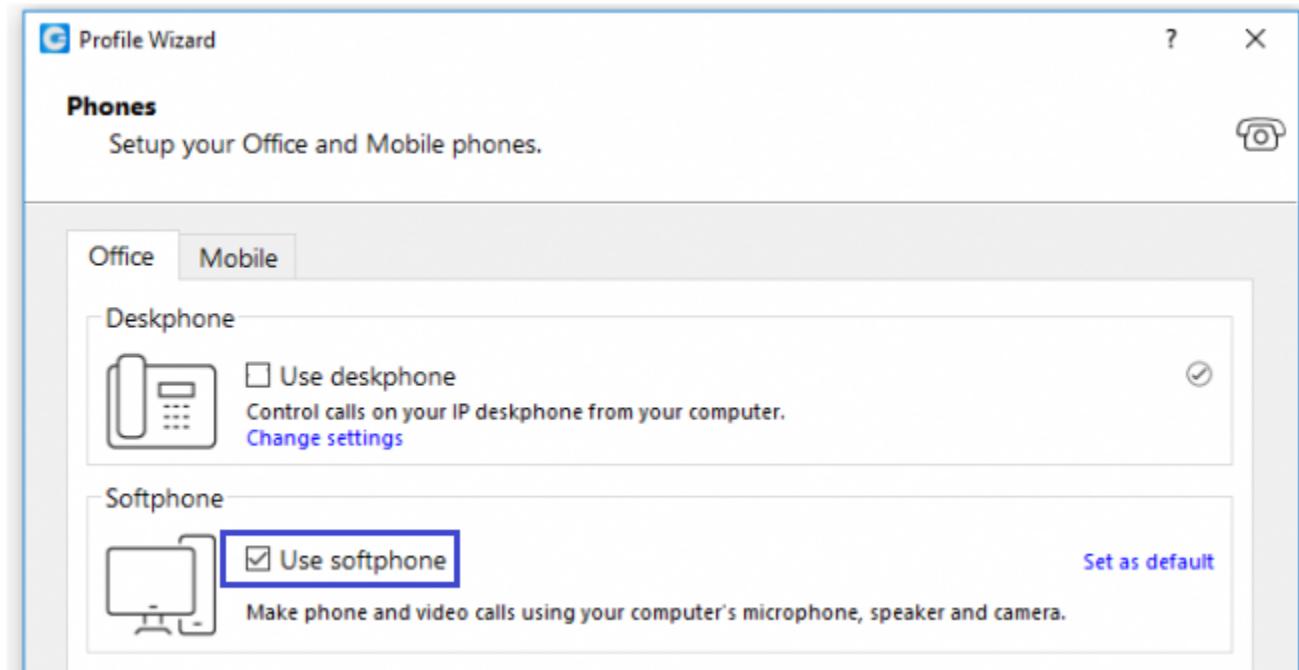


3- Indicamos la siguiente dirección del servidor.

- Login Server: mt.cloudtelpbx.com

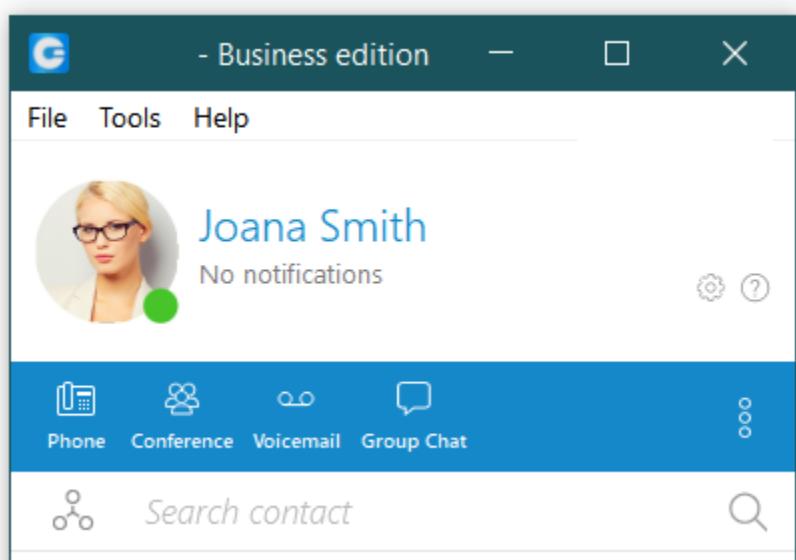


4- Activamos el check de softphone y hacemos clic en "set as default" para hacer de softphone nuestro teléfono por defecto.



3 - Interfaz de Communicator

Una vez logados, esta sera la interfaz de nuestro usuario, en la que se muestra: una foto de perfil, nuestro nombre de usuario, notificaciones y estado.



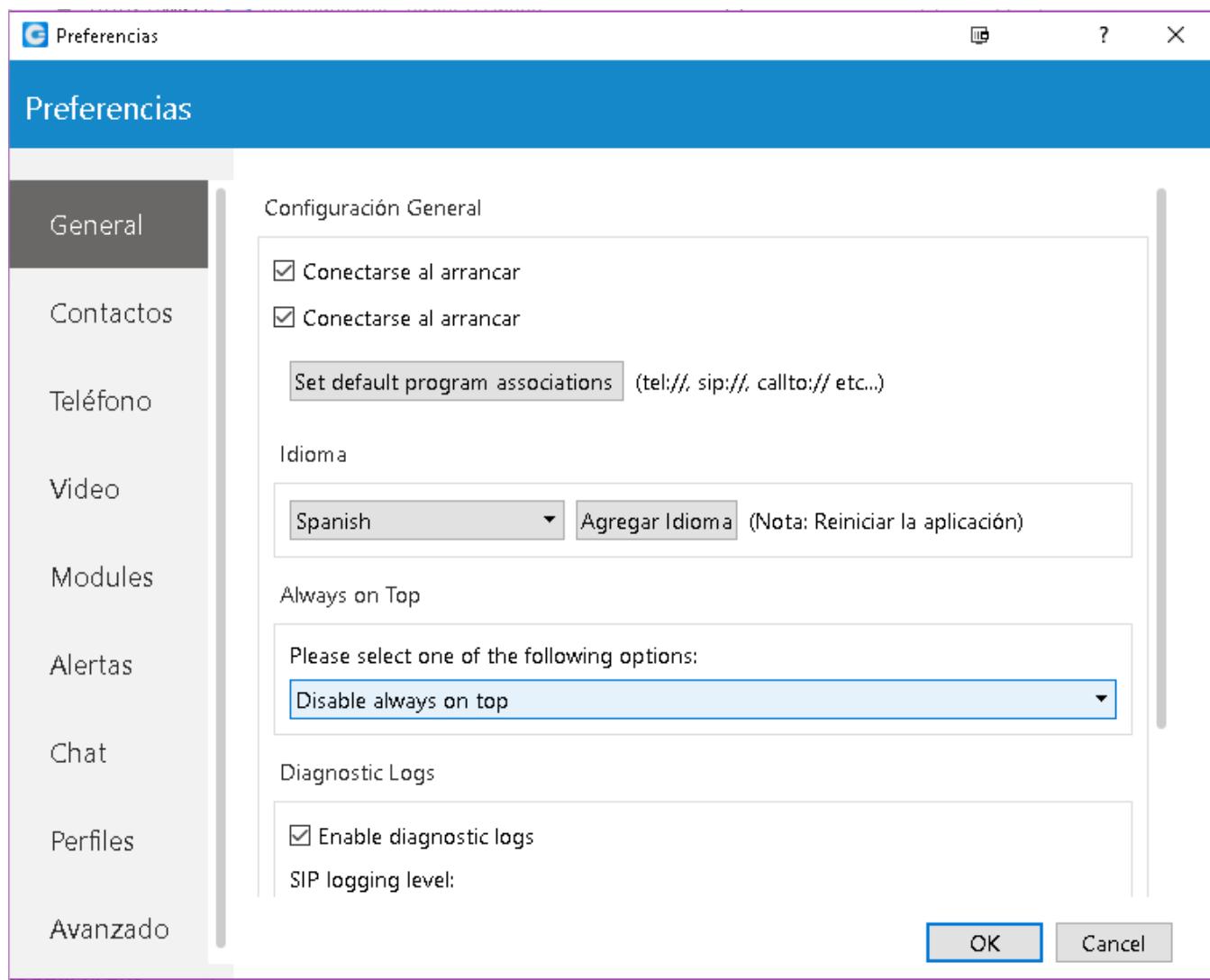
En la barra de tareas tendremos una serie de opciones:

1. **Teléfono:** Abre un panel numérico para realizar llamadas
2. **Conferencia:** Abre una ventana para seleccionar una conferencia virtual.
3. **Mensajes de voz:** Abre una ventana con los mensajes de voz.
4. **Chat grupal:** Abre una ventana de chat grupal.
5. **Opciones:** Abre una ventana de configuración.
 - a. **Online self care:** Dirige a una web en la cual puedes ver información de tus llamadas.
 - b. **Llamadas en espera:** Se encuentran las llamadas en espera.
 - c. **Send Fax:** Para enviar fax
6. **Buscador:** Abre una pestaña en la cual podemos buscar contactos.

4 - Preferencias

En preferencias podemos editar la configuración del Communicator.

Podemos editar la configuración de: contactos, teléfono, vídeo, CRM, notificaciones, alertas, chat, perfiles, ...



5 - Barra inferior

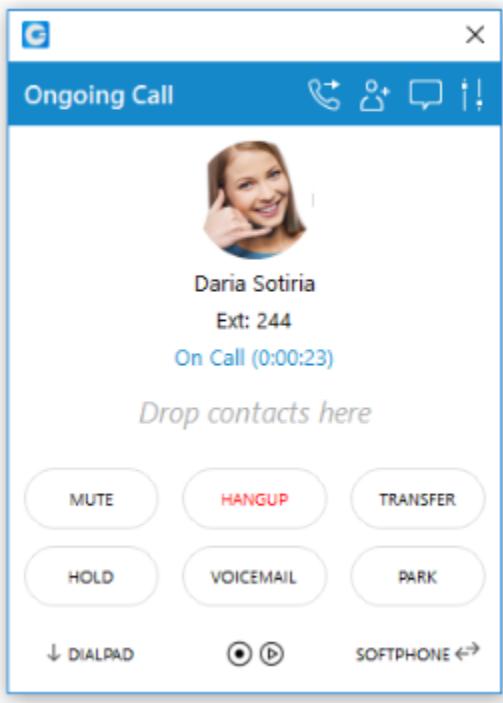
En la barra inferior del Communicator podemos realizar las siguientes funciones:



- **Directory:** Se encuentra el directorio de las extensiones de la empresa.
- **Contacts:** Se encuentran los contactos previamente sincronizados desde Outlook, gmail, ...
- **Favorites:** Se encuentran nuestros contactos favoritos
- **History:** Se encuentra nuestra información de las llamadas: llamadas perdidas, llamadas recibidas y llamadas realizadas.

6 - Interfaz de llamada

Cuando realizamos una llamada aparece esta ventana emergente, se pueden realizar las siguientes opciones:



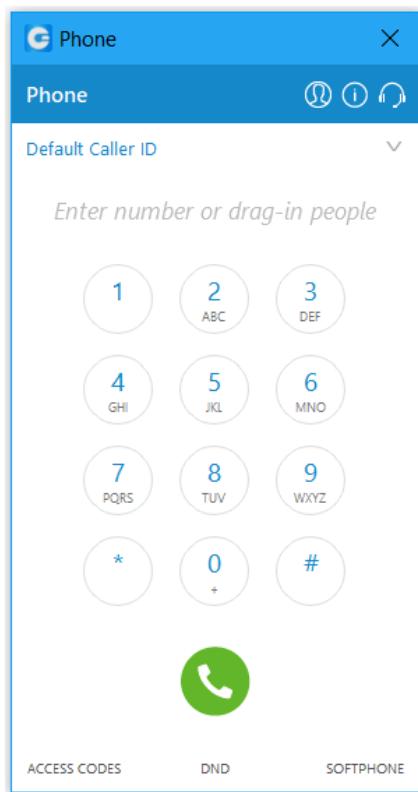
- **Mute:** Silenciar nuestro micrófono.
- **Hangup:** Colgar la llamada.
- **Transfer:** Transferir la llamada.
- **Hold:** Mantener la llamada en espera.
- **VoiceMail:** Dejar un mensaje de voz.
- **Park:** Dejar la llamada en espera pero con la opción de que otra persona pueda cogerla.

Para añadir personas a la llamada deberemos hacer click aquí y especificaremos el numero de teléfono/extensión.

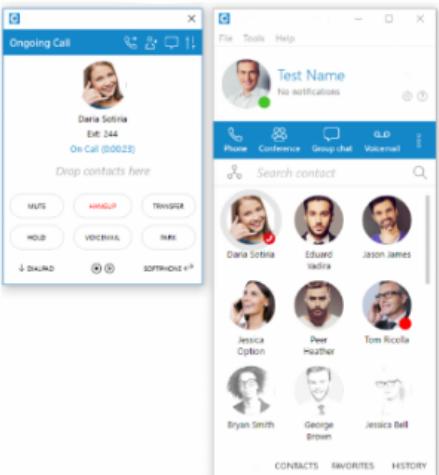
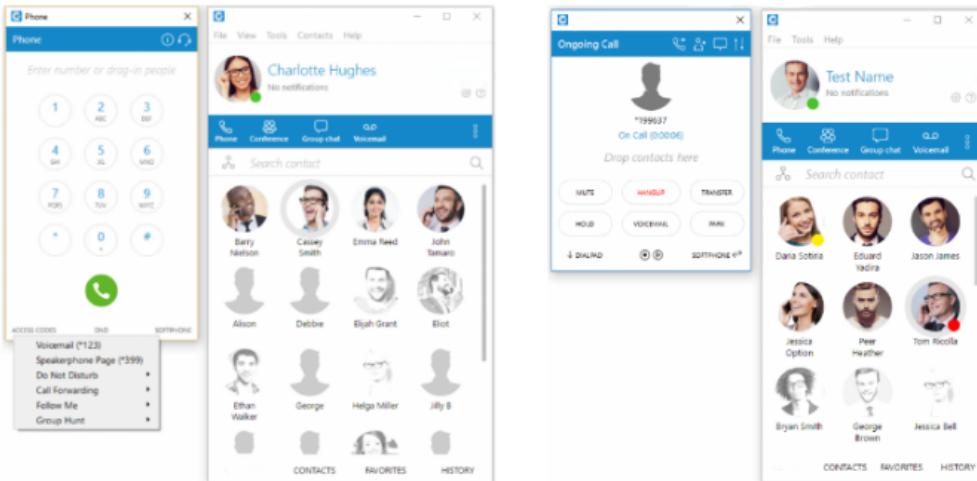
8 - Teléfono

El área del módulo del teléfono donde se muestra información sobre posibles llamadas perdidas.

- Desde el módulo del teléfono, puede configurar los teléfonos de oficina y móviles haciendo clic en el ícono de *configuración* junto a la información de llamadas perdidas.
- Seleccione su dispositivo de audio haciendo clic en el ícono del auricular. Apunta a la sección *Preferencias Teléfono Dispositivos de audio*, donde puede elegir que dispositivo de *Entrada*, *Salida* y *Tono* de llamada utilizar.
- Un círculo verde (o eventualmente rojo) muestra el estado de conexión del módulo.
Verde: el módulo del teléfono está conectado y el usuario puede hacer llamadas.
- *Rojo:* el módulo del teléfono no está conectado y el usuario no puede hacer llamadas, en cuyo caso el usuario debe comunicarse con el administrador del sistema.
- En el módulo del teléfono, puede ver qué modo de teléfono está configurado de manera predeterminada. Si ha seleccionado ambos modos, haga clic en el menú desplegable y cambie a otro modo.
Junto a este menú desplegable hay un ícono de DND con la opción de establecer su estado en *No molestar*.
- Área del módulo del teléfono donde se muestra el número de teléfono de un contacto marcado.
- Sintonizador de volumen del altavoz. Ajuste el volumen del altavoz moviendo el control deslizante hacia arriba o hacia abajo. No aumente el volumen más de lo necesario porque puede provocar perdida de audición.
- Sintonizador de volumen de micrófono. ajuste el volumen del micrófono moviendo el control deslizante hacia arriba o hacia abajo.
- Teclado de marcación del módulo del teléfono. Se utiliza para introducir números de teléfono.



10 - Hacer llamadas telefónicas



1. Abrir el módulo de llamadas
Hacer clic en el ícono del módulo del teléfono para poder mostrarlo
2. Marcar el número de teléfono
Usar el teclado de marcación del módulo del teléfono o las teclas del teclado para ingresar el número de teléfono que desea marcar.
Hacer clic en el ícono "Marcar" para realizar una llamada
3. Marcar con arrastrar y soltar
Con el ratón, haga clic y mantenga presionado cualquier contacto de la lista de contactos. Luego arrastre el contacto seleccionado de la lista al área del módulo del teléfono y suelte el contacto.
Haga clic en el botón de "Marcar" para realizar una llamada
4. Opciones de transferencia
Ciego / transferencia a un número de teléfono: escriba un número (es decir, un teléfono móvil) y transfiera la llamada a este.
Transferencia a otra llamada en curso: si un usuario tiene dos o más llamadas activas, puede transferir las llamadas de uno a otro.
5. Cambiar de teléfono
Durante una llamada, puede usar el botón Cambiar teléfono para iniciar el timbre en todos los dispositivos registrados para que el usuario continúe la llamada en otro dispositivo.
6. Monitor de llamadas
Si su administrador habilita el Monitor de llamada en su extensión en los Servicios mejorados de PBXware, podrá escuchar cualquier llamada en tiempo real. Cuando se realiza una llamada, haga clic con el botón derecho en el usuario que está en la llamada y seleccione Monitor de llamada. Puede pasar de la supervisión silenciosa a la "entrada" a hablar con todas las partes.

11 - Conferencia de voz

- Signo mas utilizado para invitar a un contacto usando su numero de teléfono fijo o móvil.
- El letrero se usa para adjuntar el modulo del teléfono a la ventada de la centralita.
- Seleccione una casilla para elegir entre un desarrollo de sala de conferencias.
- El área del modulo Conferencias de voz donde se muestra un contacto después de arrastrar y soltar.
- Para eliminar un contacto de un grupo de chat, haga clic en la cruz.
- Hacer clic en el botón *Inicio* para iniciar la conferencia de voz.
- Hacer clic en *Cerrar* para cerrar la conferencia de voz.

La conferencia se puede crear desde la lista desplegable, las conferencias instantáneas y predefinidas se puede seleccionar.

- Conferencias instantáneas: el usuario puede crear una conferencia agregando una o mas personas a la llamada en curso. Con esta opción puede agregar extensiones o cualquier numero disponible en su lista de contactos.
- Conferencias predefinidas: los usuarios pueden unirse a salas de conferencias predefinidas y agregar otros participantes.

12 - Chat en grupo

Agregue usuarios a una conversación de chat existente, con el botón en la barra superior del modulo de chat "*Agregar usuarios a este chat*" agregue participantes en el chat existente

Grupo de chat

1. Abrir el modulo de chat en grupo.

Hacer clic en el icono del modulo de chat en grupo para mostrar el modulo de chat en grupo

2. Chat en grupo con arrastrar y soltar.

Con el ratón, hacer clic en y mantenga presionado cualquier contacto de la lista de contactos, luego arrastre el contacto seleccionado de la lista al área del modulo de chat en grupo y suelte el contacto. Repetir esta acción para arrastrar y soltar mas contactos en el chat grupal.

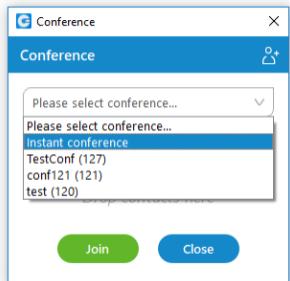
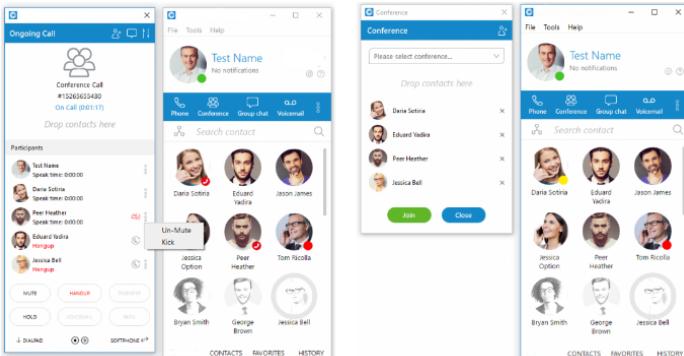
Hacer clic en el botón *iniciar* para iniciar un chat grupal con los contactos seleccionados.

Área del modulo de chat grupal donde se muestra el nombre del modulo.

El letrero adjunto se usa para conectar el modulo del teléfono a la venta de PBXware.

Área del modulo de chat grupal donde se muestra el contacto después de la acción Arrastrar y soltar.

Para eliminar un contacto del grupo de chat, haga clic en la cruz



13 - Buzón de voz

- Seleccionar un mensaje de correo de voz y hacer clic aquí para eliminarlo.
- Hacer clic aquí para mover el mensaje de correo de voz seleccionado al directorio de mensajes antiguos.
- Hacer clic aquí para llamar a un contacto que dejó un mensaje de correo de voz.
- Hacer clic aquí para reproducir el mensaje de correo de voz seleccionado.
- Hacer clic en la pestaña para mostrar los nuevos mensajes de correo de voz. NEW MESSAGES (1)
- Hacer clic en la pestaña para mostrar los mensajes de correo de voz antiguos. OLD MESSAGES (0)

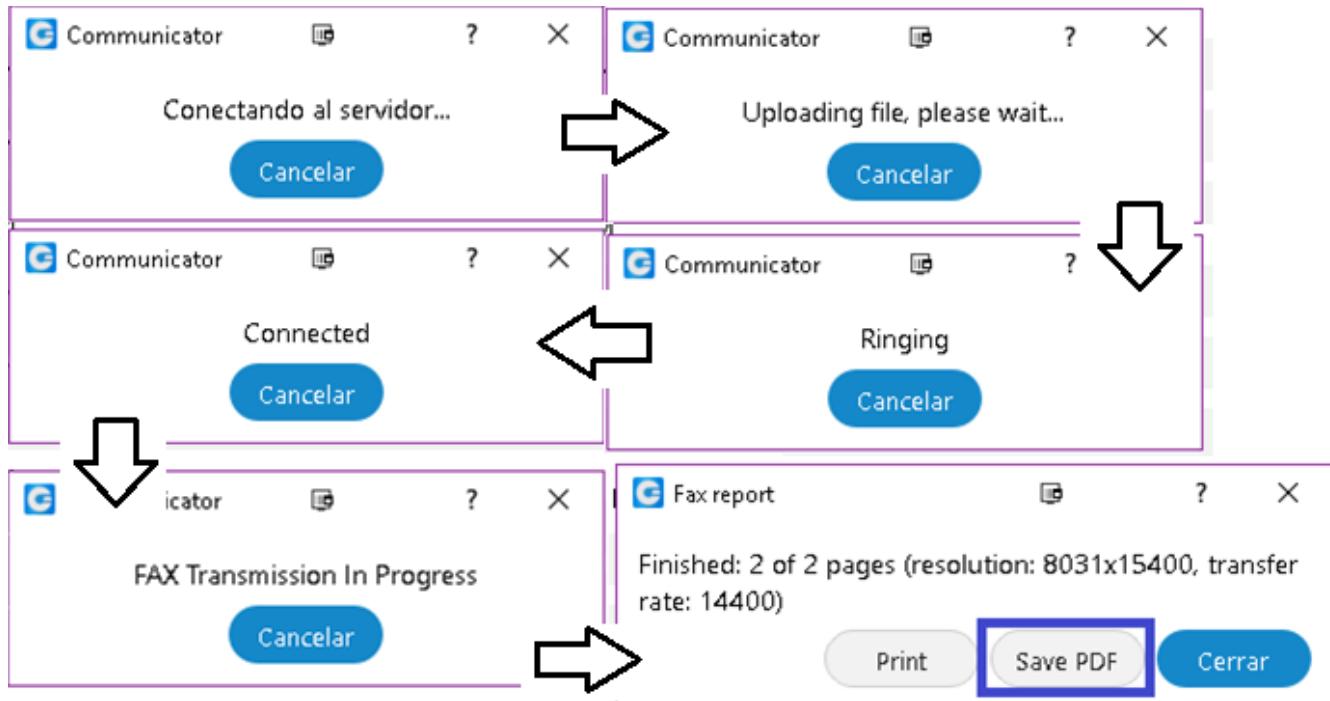
14 - Fax Salientes

Una vez dentro de la aplicación, vamos a los 3 puntos de la parte de la derecha y hacemos click en "Send Fax"

Se abre la ventana donde rellenaremos los datos para realizar el envío del fax:

- PDF File: Escoger el fichero pdf que se quiere enviar.
- Fax info TO: Datos de la persona a la que queremos enviar el fax
 - FAX: Número de fax con un 0 delante
- Fax info FROM: Datos de la persona que envía el fax
- Comments and status: Para añadir comentarios extras.

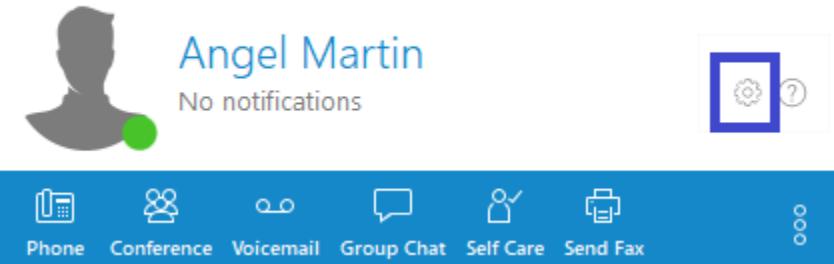
Una vez llenados los campos hacemos click en "Enviar FAX". A continuación aparecerá una ventana donde se puede ver el proceso de envío de fax.



15 - Marcación rápida

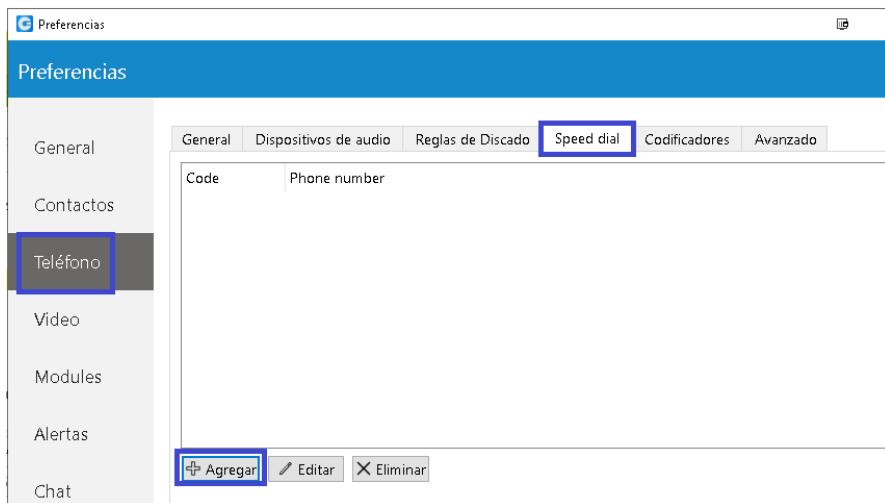
Una vez dentro de la aplicación, hacemos clic en el ícono de "Preferencias"

File Tools Help



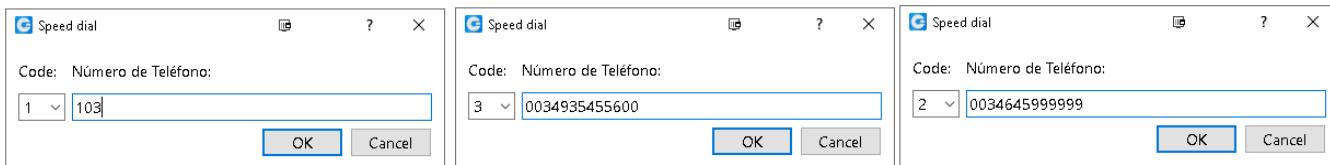
Escogemos la opción de "Teléfono" del panel de la izquierda y luego debemos entrar en la pestaña "Speed dial".

Tendremos 3 opciones "Agregar", "Editar" y "Eliminar."



Escogemos la opción "Agregar" y se abrirá una nueva ventana.

- **Code:** insertar un numero de 1-99. Este será el numero que marcaremos.
- **Número de teléfono:** insertar el numero de teléfono o la extensión. Si se trata de un numero de teléfono recordar a insertarlo en formato internacional.



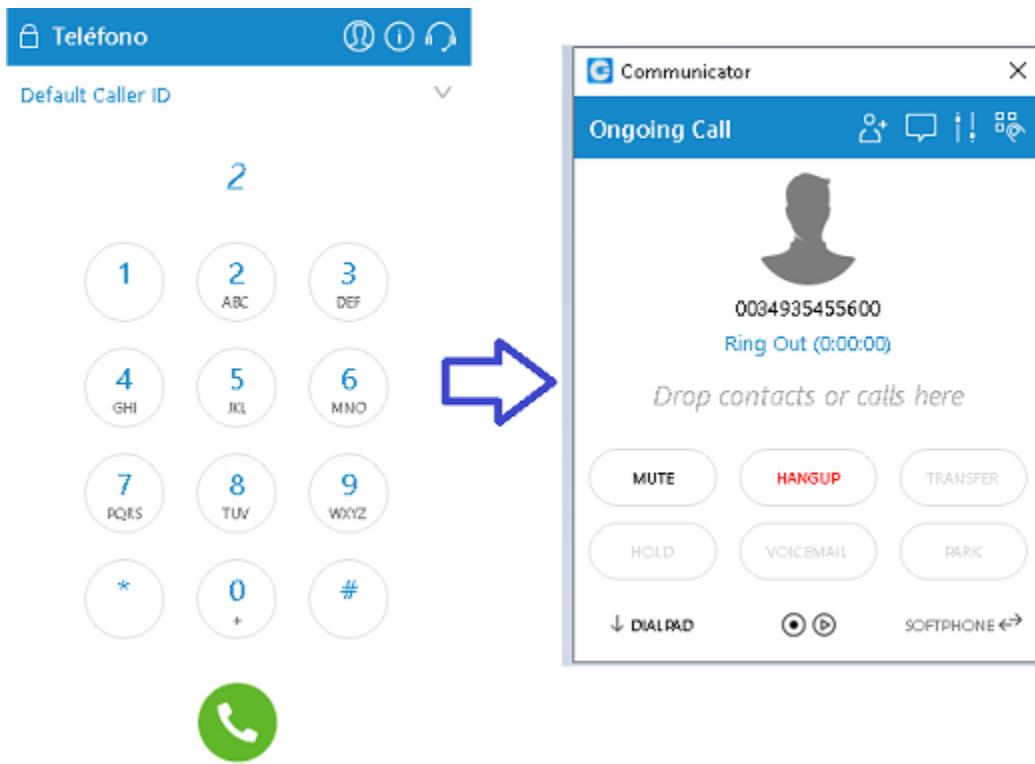
Para editar un número o extensión ya agregado, primero se debe seleccionar y luego marcaremos editar.

Code	Phone number
1	103

+ Agregar **Editar** Eliminar

Para eliminar un número o extensión ya agregado, primero se debe seleccionar y luego marcaremos Eliminar.

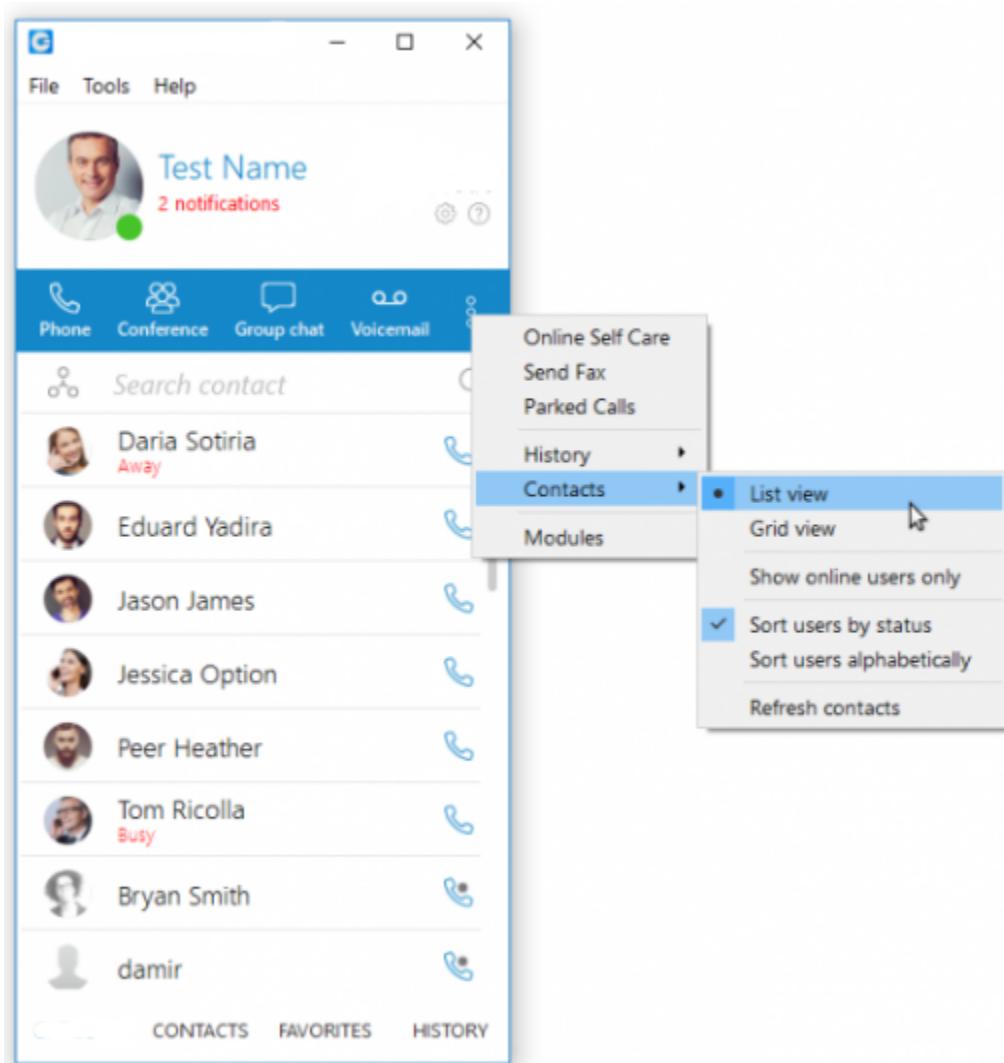
Para utilizar la marcación rápida, se deberá llamar al numero seleccionado en "Code" y automáticamente dicho numero de convertirá en el "Número de teléfono" insertado.



16 - Menú

1. Contactos

Se puede elegir la lista de usuarios. Elegir entre iconos grandes, iconos pequeños y vista cuadriculada.



2. Registro de diagnóstico

Aquí se puede ver los registros de diagnóstico con nivel de verbosidad que ha establecido en *Preferencias General Registro de diagnóstico*

Diagnostic Logs

File

General PWProxy SIP CRM XMPP Screen sharing Polycom Headsets Skype

```
User-Agent: Asterisk
Content-Length: 0

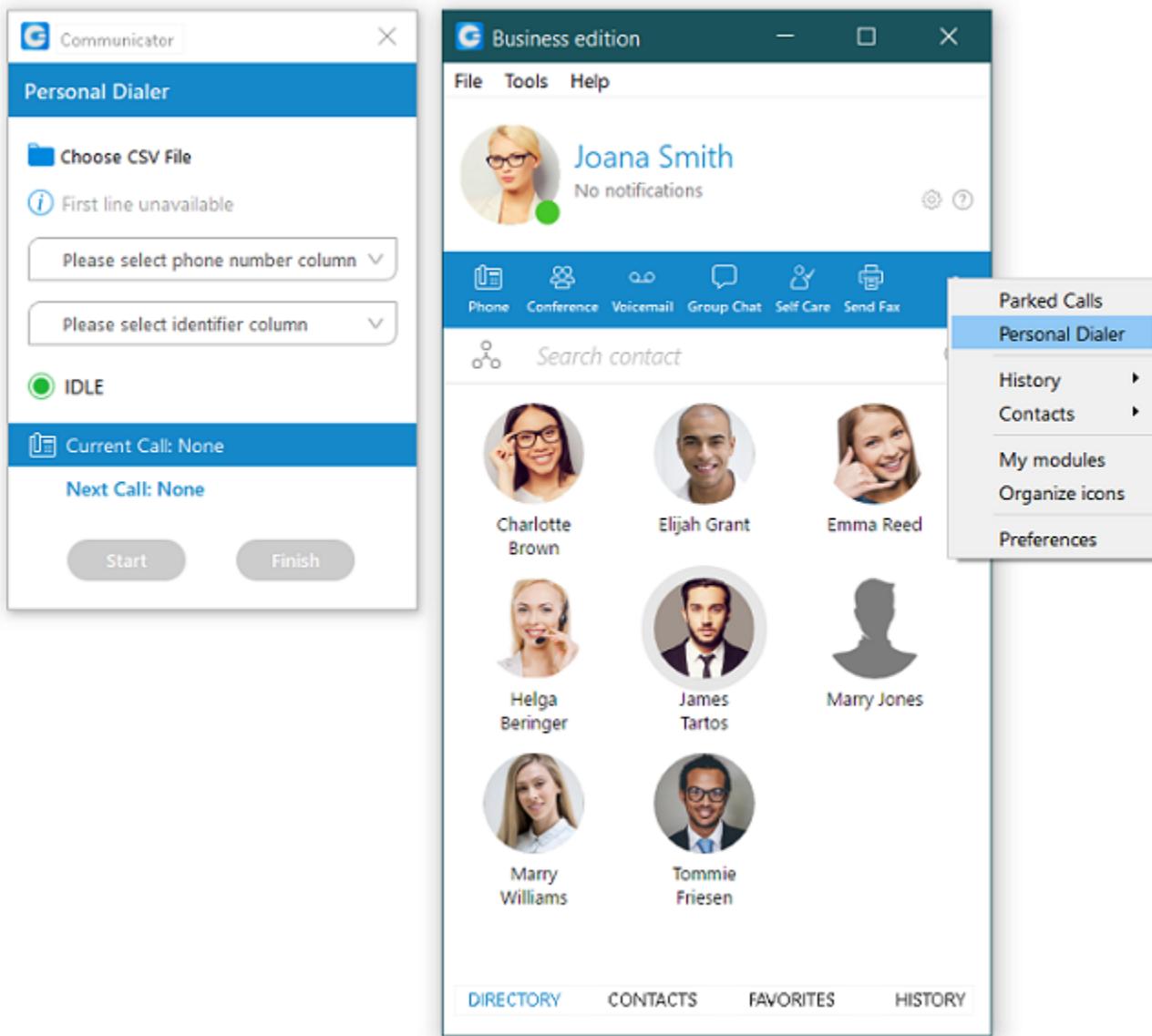
--end msg--

16:41:09.657  pjua_core.c .TX 809 bytes Response msg 200/OPTIONS/cseq=26364 (tdta0C1A40F4)
to UDP 10.1.10.227:5060:
SIP/2.0 200 OK
Via: SIP/2.0/UDP
10.1.10.227:5060;rport=5060;received=10.1.10.227;branch=z9hG4bKJja28d936b-2d83-42ce-
b8e3-6de44d93082a
Call-ID: 069ac97c-0acc-4da8-9e13-35cf03c22762
From: <sip:200773@10.1.10.227>;tag=0b1aef2e-1837-4f94-8d09-78adc68f355d
To: <sip:200773@10.1.0.187>;glocom-
desktop-1526561709;ob>;tag=z9hG4bKJja28d936b-2d83-42ce-b8e3-6de44d93082a
CSeq: 26364 OPTIONS
Allow: PRACK, INVITE, ACK, BYE, CANCEL, UPDATE, INFO, SUBSCRIBE, NOTIFY, REFER, MESSAGE,
OPTIONS
Accept: application/sdp, application/pdf+xml, application/xpidf+xml, application/simple-message-
summary, message/sipfrag;version=2.0, application/m-iscomposing+xml, text/plain
Supported: replaces, 100rel, timer, norefersub
Allow-Events: presence, message-summary, refer
User-Agent: gloCOM v5.1.1
Content-Length: 0

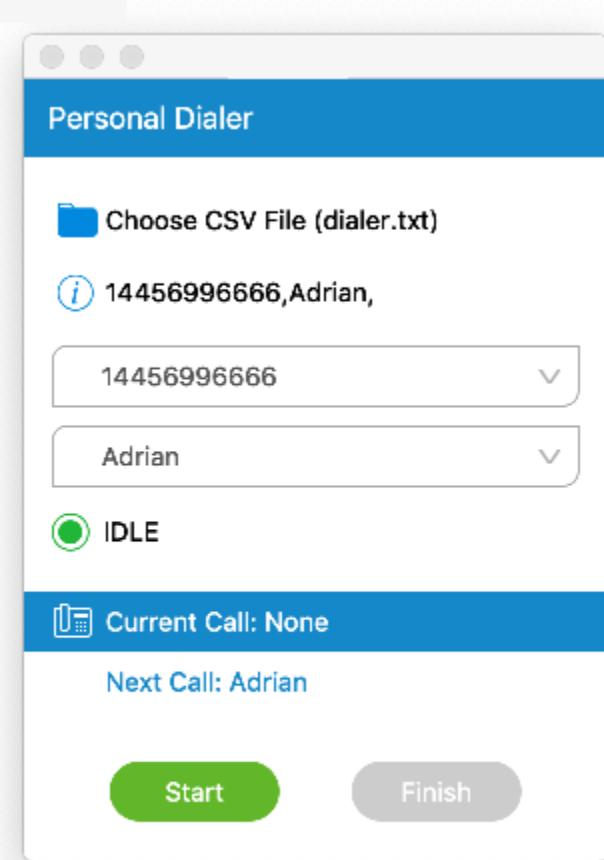
--end msg--
```

17- Marcador Personal

Esta opción permite a los usuarios cargar un archivo CSV y marcar números de ese archivo uno tras otro. Esto es útil para las personas que marcan la misma lista de números todos los días, por lo que no tienen que copiar y pegar cada número. Cuando abre el módulo Marcador personal, se le presenta esta ventana:



Después de cargar un archivo, la primera línea del archivo se muestra en la sección "información", por lo que el usuario puede tener una vista previa de la estructura del archivo. Luego tienen que seleccionar la columna del número de teléfono, para que Communicator sepa qué marcar. Opcionalmente, pueden elegir la columna de identificación que es útil para etiquetar números con un nombre.



La primera columna sería un número y la segunda sería un identificador (nombre de la persona, nombre de la empresa, etc.). Este identificador se utiliza en las etiquetas de "Llamada actual" y "Próxima llamada" para que el usuario pueda tener una idea de a quién se va a marcar a continuación. Después de presionar "Start", el Communicator procede a llamar al primer número de la lista si no hay otras llamadas en este momento. Los números se marcan uno tras otro, pero un usuario puede pausar el marcador en cualquier momento si así lo desea. La marcación finaliza cuando se alcanza el final de la lista o si un usuario termina de marcar.

18 - Transferencia de llamadas

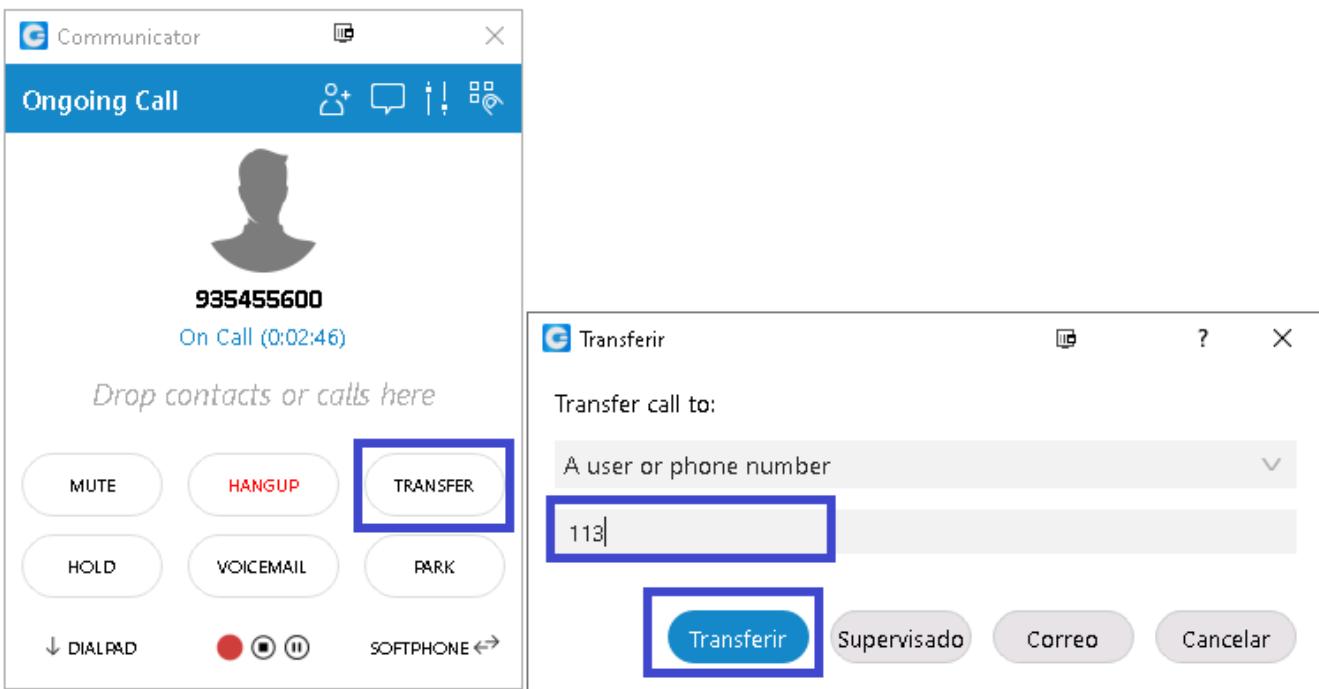
Cuando estamos en una llamada, puede interesarnos transferirla a otro número, en este caso tenemos 2 opciones:

- Transferencia directa: Transferir directamente la llamada.
- Transferencia atendida: Transferir la llamada, consultando primero con el número al que queremos transferir la llamada.

Transferencia directa

Para transferir la llamada directamente se debe pulsar el botón "TRANSFER" y aparecerá una ventana nueva donde se debe escribir el nombre o el número de la extensión o número de teléfono a quien queremos transferir la llamada y presionar "Transferir".

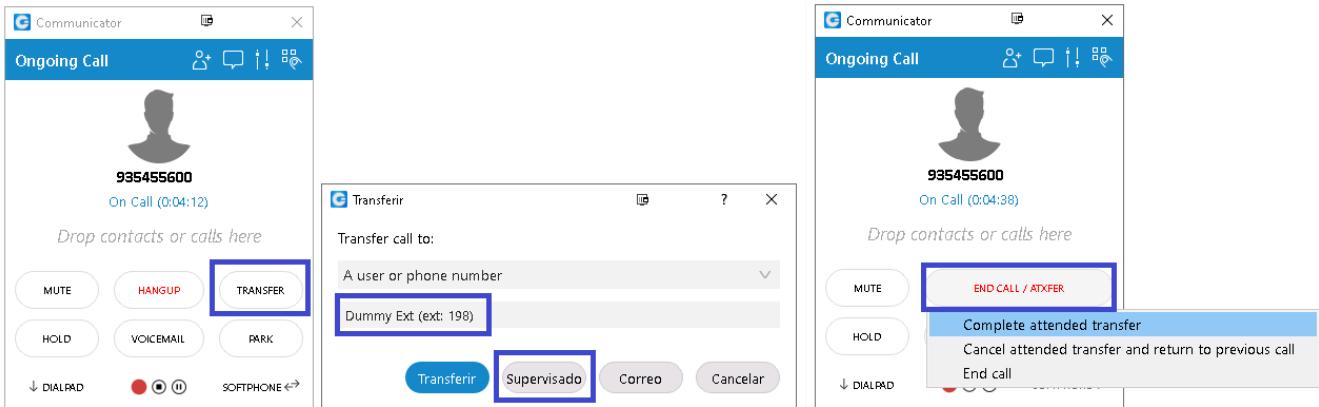
La llamada se transferirá directamente y por nuestra parte habrá finalizado la llamada.



Transferencia atendida

Para transferir la llamada consultando primero, se debe pulsar el botón "TRANSFER" y aparecerá una ventana nueva donde se debe escribir el nombre o el número de la extensión o número de teléfono a quien queremos transferir la llamada y presionar "Supervisado".

En este caso hablaremos con la persona a la que queremos transferir la llamada. Presionamos "END CALL / ATXFER".



Finalmente tenemos 3 opciones para proseguir:

- Complete attended transfer Transferimos la llamada a la persona que hemos consultado.
- Cancel attended transfer and return to previous call Se cuelga la llamada con la persona que hemos consultado y volvemos con el primer interlocutor.
- End call Se finaliza la llamada totalmente sin transferir.

19 - Soporte

Ante cualquier incidencia, el cliente puede ponerse en contacto con TECSENS® por correo electrónico (preferentemente), en la dirección sac@tecsens.com y también por teléfono, en horario de oficina, llamando al **902 884 080**.

El horario del Servicio de Atención al Cliente es:

- **Lunes a Jueves** de 9.00 a 18.30 (no Festivos)
- **Viernes** de 9.00 a 15.00 (no Festivos)