



Manual de ayuda para la aplicación de la centralita 3CX

Código QR

Desde nuestros respectivos dispositivos tenemos que descargar la aplicación 3CX. Tras descargarla y aceptar todos los permisos nos pedirá descargar un código QR. Este código se encuentra en la parte derecha de nuestro WebClient .



Una vez pulsemos en el icono se nos abrirá el respectivo código para escanear. Una vez esté escaneado, ya tendrá su extensión en el móvil listo para recibir llamadas

Configuración

Una vez en la aplicación ya descargada encontraremos los siguientes campos.



- **Equipo:** Veremos todos los agentes de la centralita. Por cada agente tenemos las siguientes opciones.
 - Llamamos al agente en cuestión
 - Mandaremos un mensaje al agente.
 - Tendremos opciones adicionales como por ejemplo dejar un buzón de voz, enviar un correo electrónico o agregar el agente a favoritos
- **Contactos:** Nos aparecerán todos los contactos que tengamos en la centralita. Por cada contactos tenemos las siguientes opciones.
 - Llamamos al contacto en cuestión
 - Tendremos opciones adicionales como por ejemplo llamar al móvil del contacto o enviar un correo electrónico.
- **Teclado:** Nos aparecerá el teclado numérico. Desde ahí podemos marcar como si fuera un teclado de un dispositivo. Marcaremos la extensión o el número de la persona y ya podemos llamar.
- **Recientes:** En este apartado podemos ver las llamadas recientes. Nos aparecerá quien ha llamado, si ha sido una llamada entrante o saliente y la fecha cuando se ha realizado.
Por cada llamada tenemos las siguientes opciones:
 - Llamamos a la persona que ha llamado
 - Mandaremos un mensaje al contacto (siempre y cuando no sea un destino externo).
 - Tendremos opciones adicionales como por ejemplo copiar, enviar un correo electrónico o eliminar el registro de esa llamada
- **Chat:** Nos mostrarán los chats que recibimos internamente o externamente de clientes. En ellos aparte de ver los mensajes tenemos opciones como eliminar el chat, archivarlo...
- **Buzón:** Aparecerán los mensajes del buzón de voz

En la parte izquierda de nuestras pantallas veremos el símbolo para desplegar el menú de opciones



- **Programar** Programamos reuniones. Tendremos que añadir la fecha, nombre y opciones extras
- **Reuniones** Nos aparecerán las conferencias / reuniones que tenemos programadas.
- **Ajustes** Tendremos ajustes sobre todo de la cuenta (aprovisionamiento y credenciales), cambiar el tema y los ajustes avanzados como opciones de audio y notificaciones.
- **Silencio** Activaremos el modo silencio desactivando el timbre de las llamadas entrantes
- **Permanecer activo** Nos saldrá una notificación el móvil que nos informará de nuestro estado. Se nos avisará que debemos de tener red para recibir las notificación y ya la podremos usar.
- **Escanear Código QR** Se nos abrirá la cámara para volver a escanear el código QR. Podemos tener más de una cuenta en el propio dispositivo
- **Ayuda** Nos abrirá el panel web de la ayuda de 3CX
- **Acerca de** Nos aparecerá la versión de la licencia y la licencia de terceros

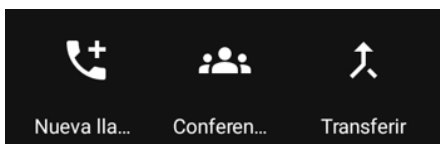
En la parte derecha de nuestras pantallas veremos el siguiente símbolo



En el primer símbolo saldremos de la cola en la que estemos.

En el segundo símbolo podremos cambiar los estados de nuestra cuenta o establecer un estado temporalmente.

Cuando nos entra una llamada y la respondemos en el móvil, a parte de la simple comunicación tenemos las siguientes opciones.



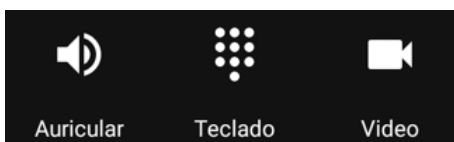
- **Nueva Llamada:** La persona con la que se está en llamada queda en espera. Se marca a la nueva persona y se realiza la llamada
- **Conferencia:** Estando en llamada cuando pulsemos aparecerá un teclado con el siguiente icono Cuando empezamos a marcar a la persona cambiará el icono a verde, se llama y se habla con la persona. Si la llamada no es contestada, no hay conferencia. De ser contestada, se realiza la conferencia automáticamente
- **Transferir:** Pulsando sobre la opción de transferir, nos saldrá un mensaje sobre que tipo de transferencia deseamos.

- **Transferencia ciega:** El primer agente no habla con el segundo. Se selecciona el icono Se marca el agente al que pasarle la llamada y colgamos.

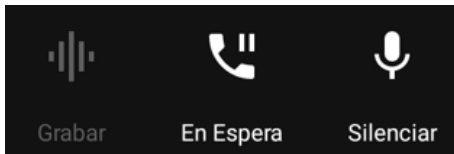


- **Transferencia atendida:** El primer agente habla con el segundo. Se selecciona el icono

Se marca el agente, el segundo agente responde, se selecciona y ya podemos colgar



- **Auricular:** La llamada pasa a estar en manos libres
- **Teclado:** Nos saldrá el teclado numérico por si queremos marcar un código o hacer otra operación
- **Video:** Se cambia de llamada normal a videollamada



- **Grabar:** De tener activados los permisos de grabaciones podríamos activar y desactivar la grabación
- **En espera:** Ponemos al otro interlocutor En Espera. Para volver con la llamada le volveremos a dar. El botón estará de color azul y pondrá Reanudar
- **Silenciar:** Se silencia la llamada en curso.