

Softphones - Guía de uso

MicroSIP

Para entender un poco de terminología realizaremos una pequeña introducción de cada uno de los términos y así poder entender las referencias futuras en esta guía.

Introducción:

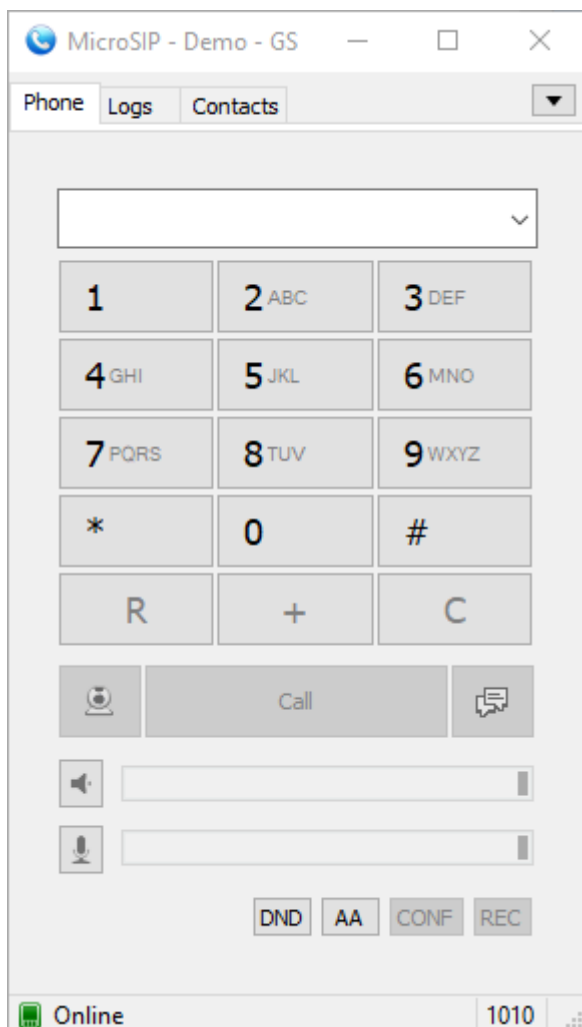
La telefonía ha evolucionado durante los últimos años, permitiendo ya no solo tener un teléfono físico como tal sino poder tener teléfonos "virtuales" en diversos dispositivos. Los siguientes son los teléfonos virtuales más utilizados:

- Softphone = que es un teléfono virtual basado en "Software" (Programa) el cual se ejecuta en una Computadora, Laptop, Smartphone o tablet.
- Softphone WebRTC = que es un teléfono virtual basado en una "Página Web" el cual se ejecuta en cualquier navegador web (sin importar el tipo de dispositivo).

En esta guía específica, estaremos hablando directamente de Softphone.

Que es Softphone? es un "teléfono basado en software" el cual puede ser instalado en la mayoría de sistemas operativos como lo es: Microsoft Windows, Apple MacOS, Android, Apple iOS.

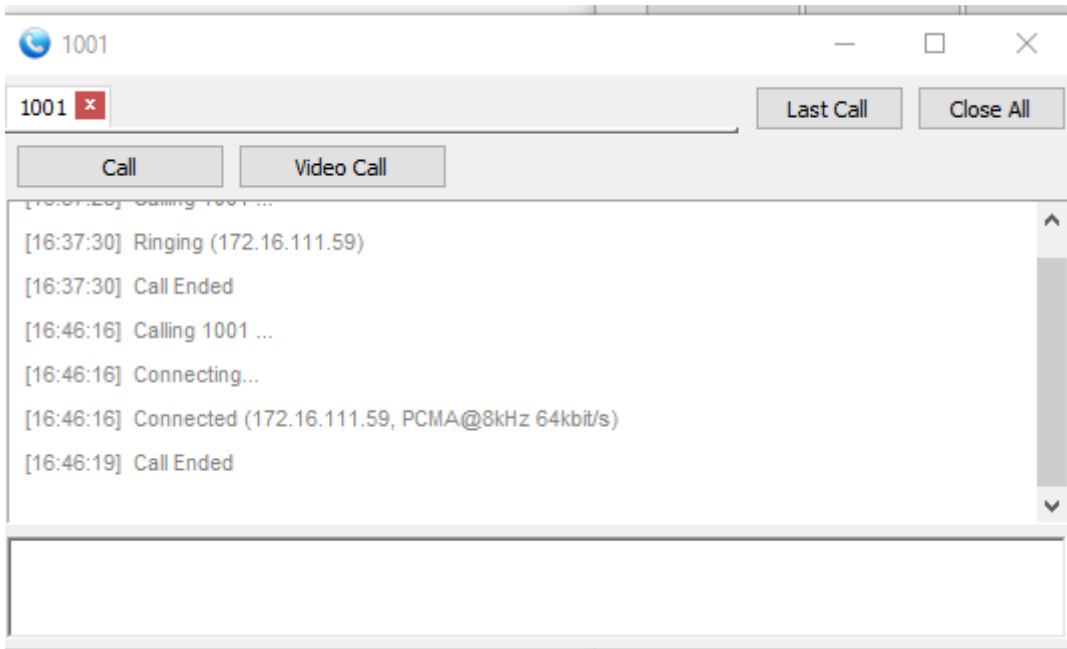
Es MicroSIP un Softphone? SI, es un teléfono basado en software el cual se ejecuta en Microsoft Windows específicamente y su vista general es como la siguiente:



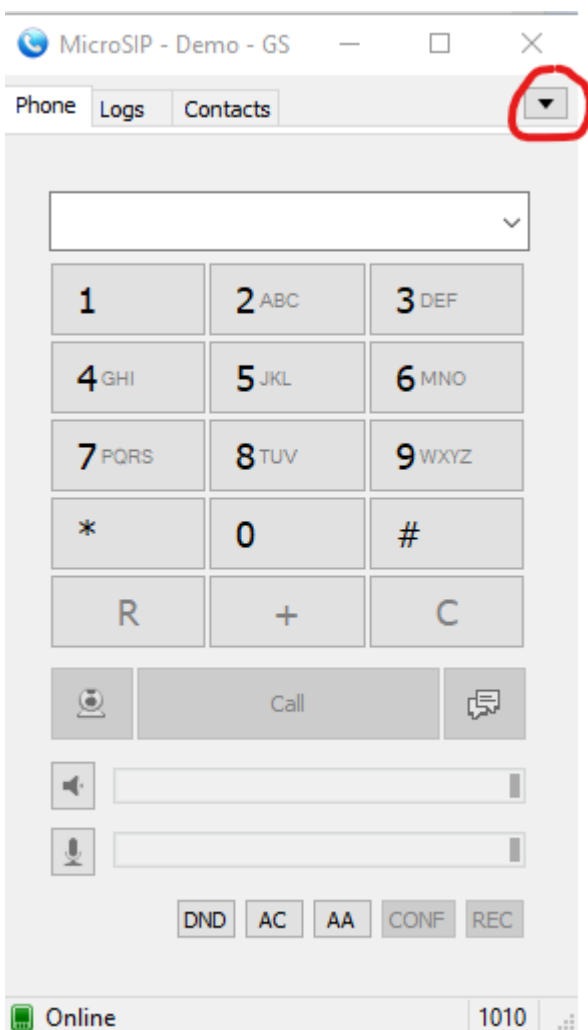
Modos de Operación:

Modo de llamada sencilla: es el modo que solo permite manejar una llamada a la vez, no permite la transferencia usando botones. Este modo es el mas sencillo y viene predeterminado. Si se necesita realizar una transferencia utilizando botones o tener varias llamadas activas a la vez, es necesario habilitar el **modo múltiple**.

Modo de llamadas múltiples: es el modo que permite manejar múltiples llamadas a la vez, permitiendo transferir llamadas usando botones, retener múltiples llamadas a la vez y manipular cada una de las llamadas según necesidad. Este modo abre una nueva ventana para la administración de llamadas:

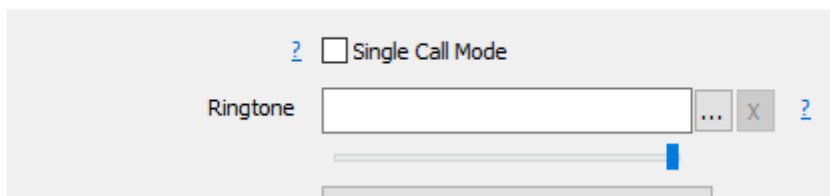


Como cambiar el modo de llamadas: se puede realizar simplemente seleccionando el menú en la esquina derecha superior de Microsip:

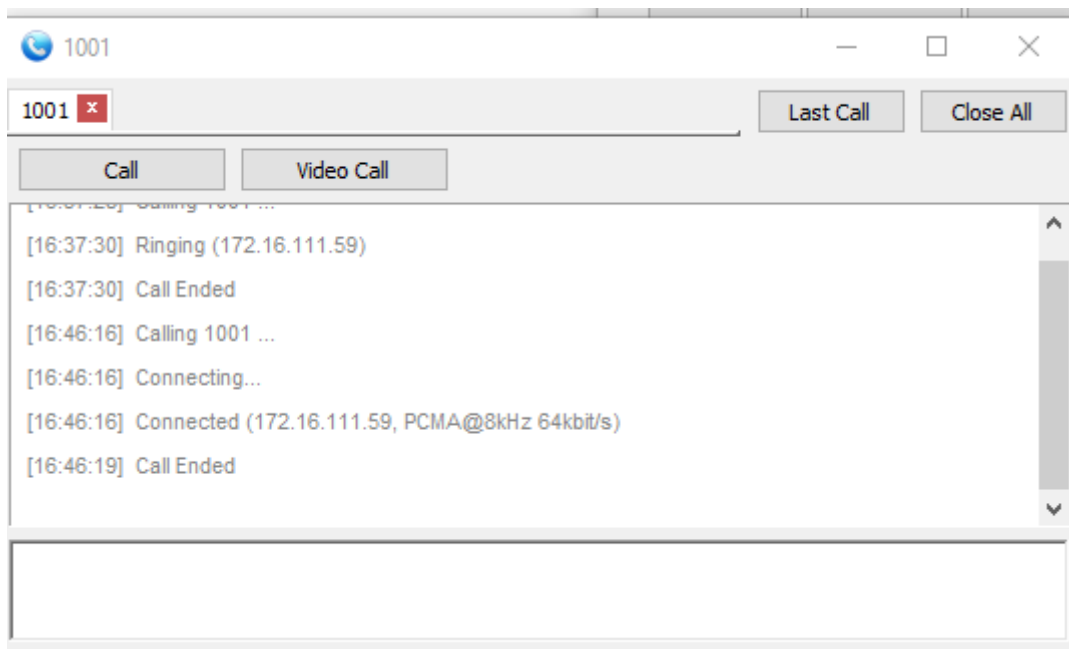


Luego **Settings** y **eliminar el check** que se llama **Single Call Mode**:

Settings



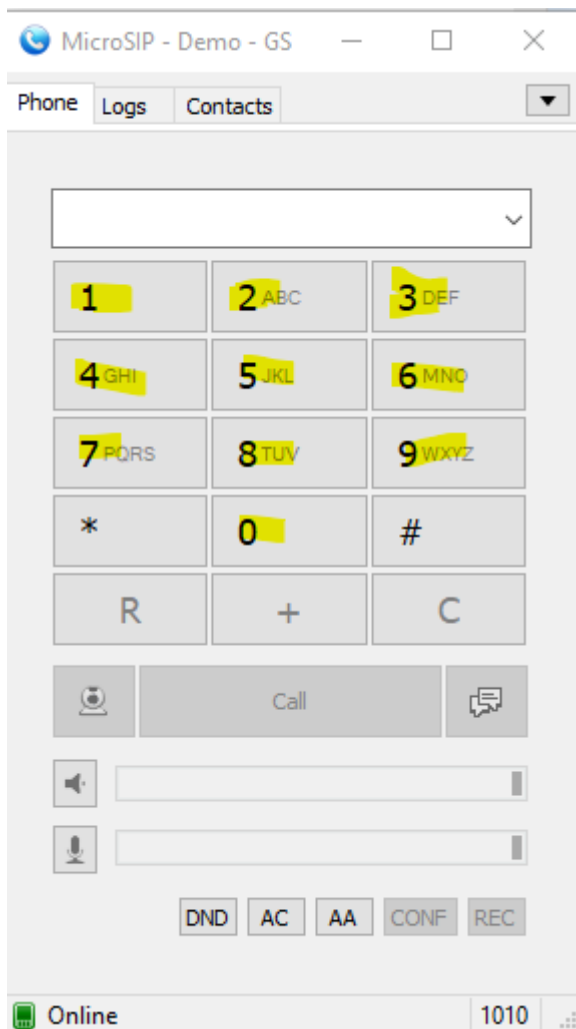
Aceptar y listo. Al generar una llamada se abrirá el nuevo menú:



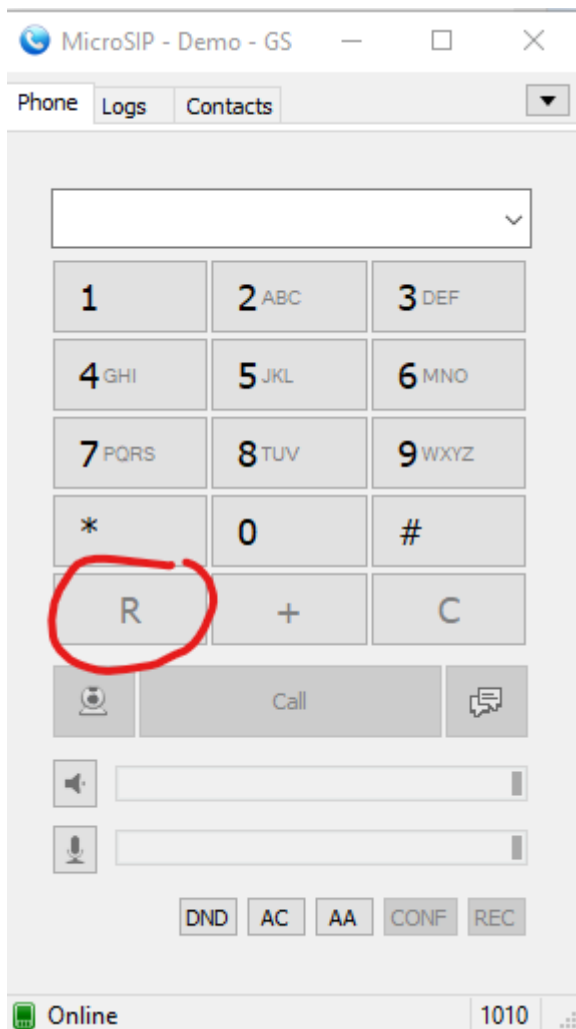
Uso general:

Para realizar o recibir llamadas solo es necesario tener activo el Softphone MicroSIP, hay que tomar en cuenta que si cerramos la aplicación dejaremos de recibir llamadas y se generará un evento en la PBX el cual puede registrar la hora y tiempo de desconexión.

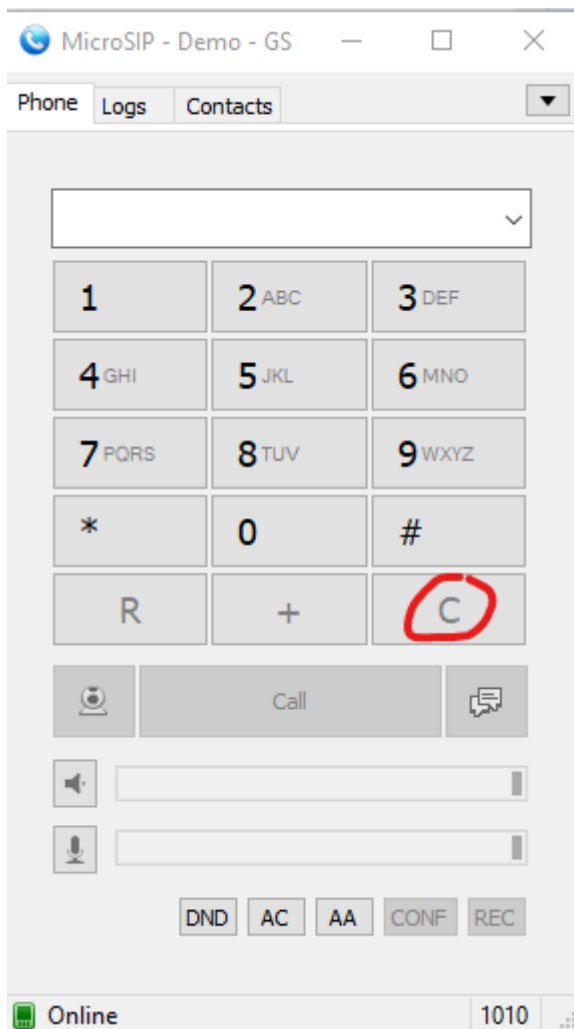
Botones numéricos: permite la marcación manual de numeración o ingresar dígitos en algún menú durante una llamada.



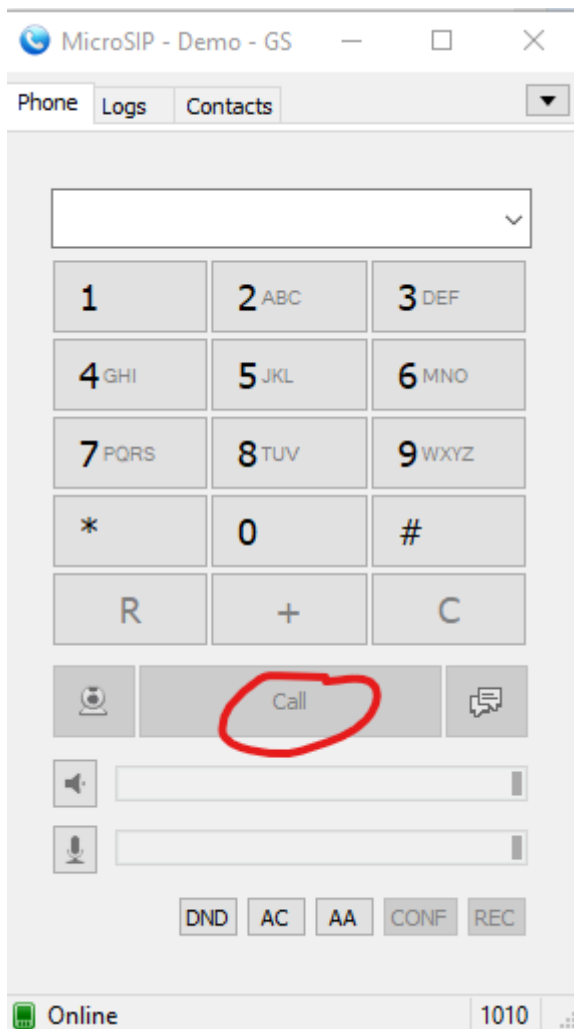
(R) Remarcar: remarca la última llamada saliente realizada.



(C) Borrar: borra dígitos marcados por error o necesidad



Call: realiza una llamada o la termina, dependiendo de que llamada se tenga activa.



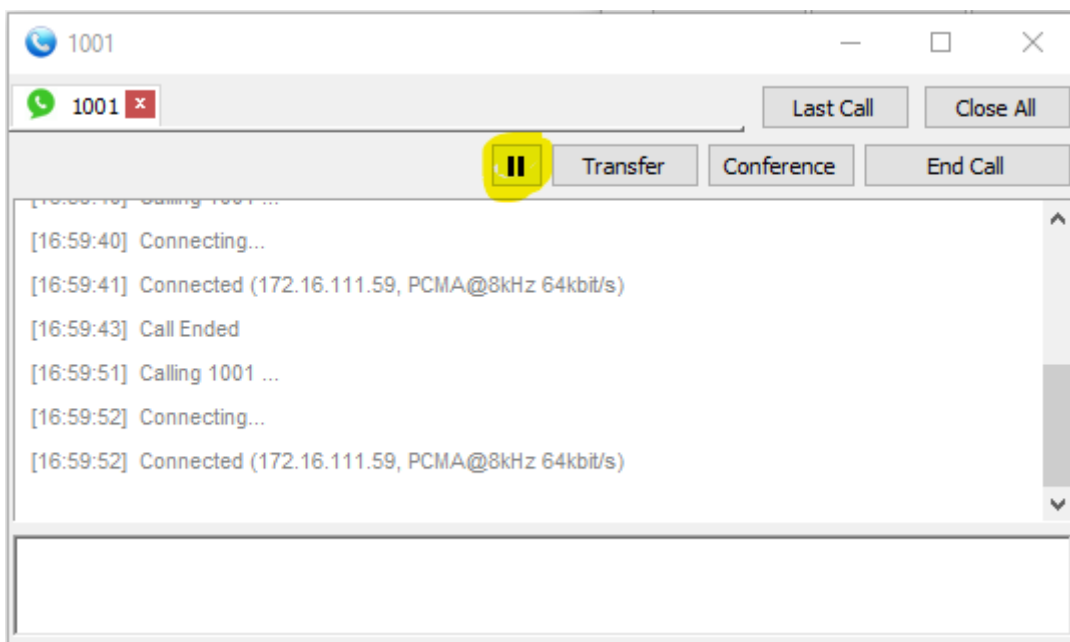
DND: habilita la función de NO Molestar, en el caso que se tenga necesidad. Esta función rechazará todas las llamadas entrantes y se genera un registro de uso en la PBX.



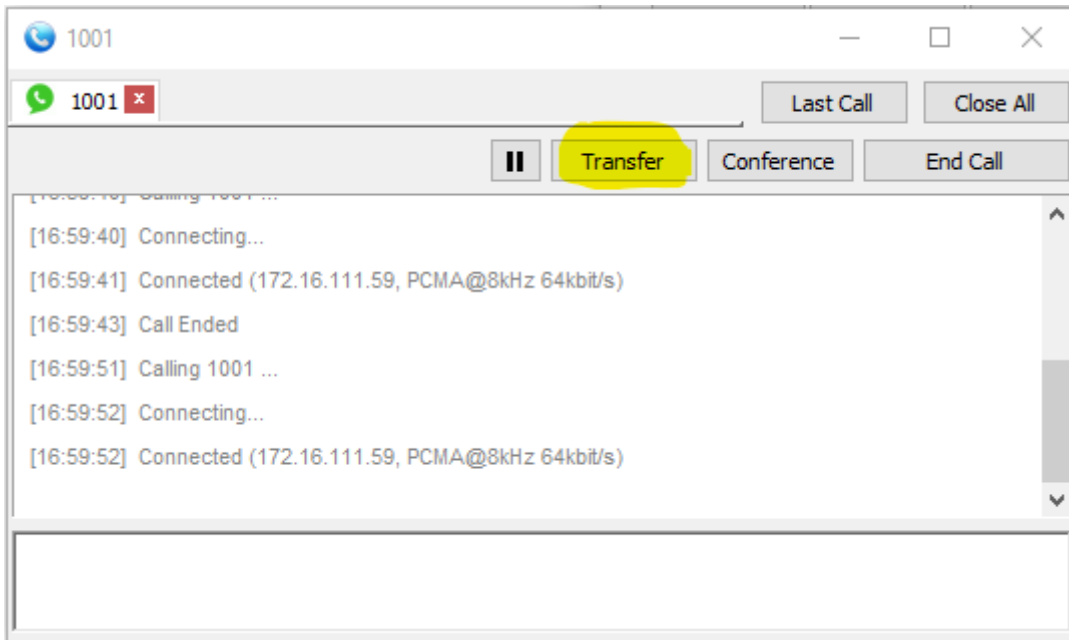
AA: proporciona la auto-respuesta de llamadas entrantes, sin necesidad de confirmar.



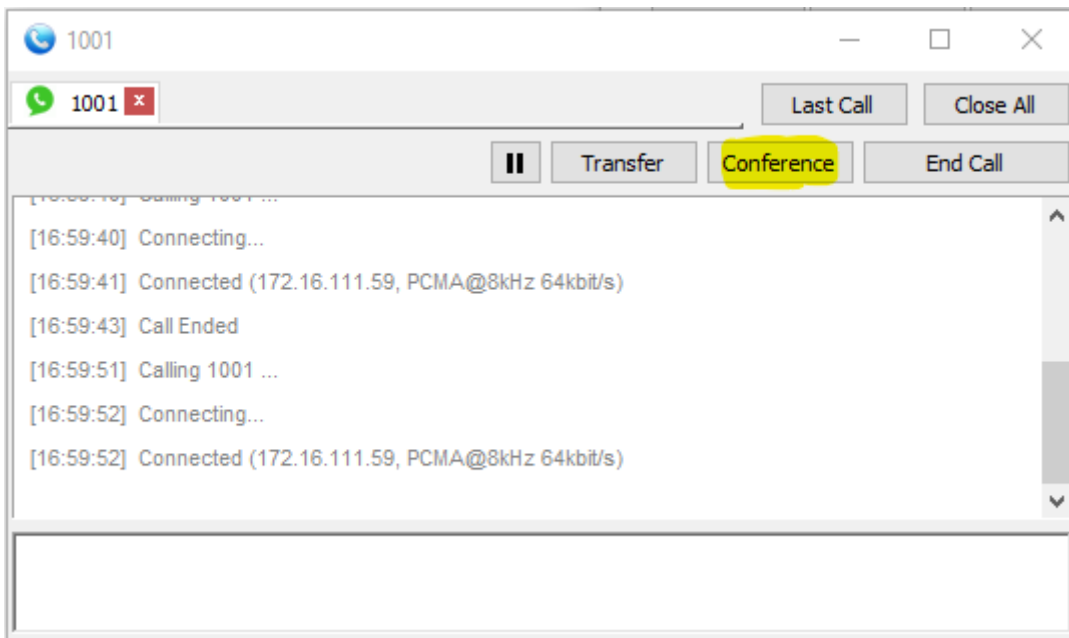
(II) Pausa: Permite pausar una llamada y enviarle a la persona llamante una música de espera mientras es retenida.



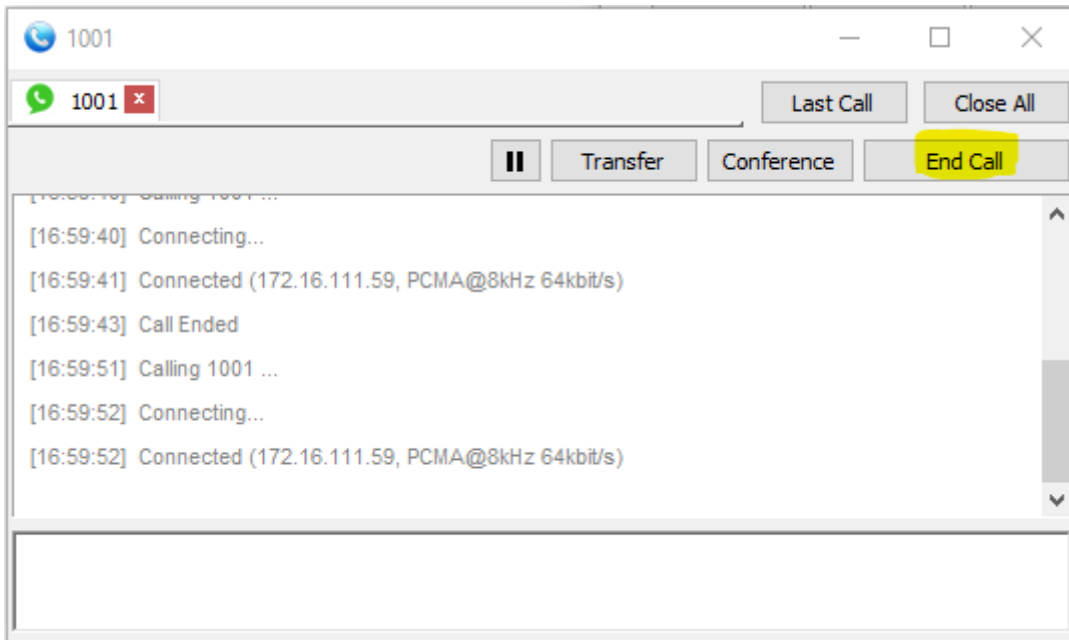
Transfer: permite transferir la llamada a otro destino (sea interno o externo).



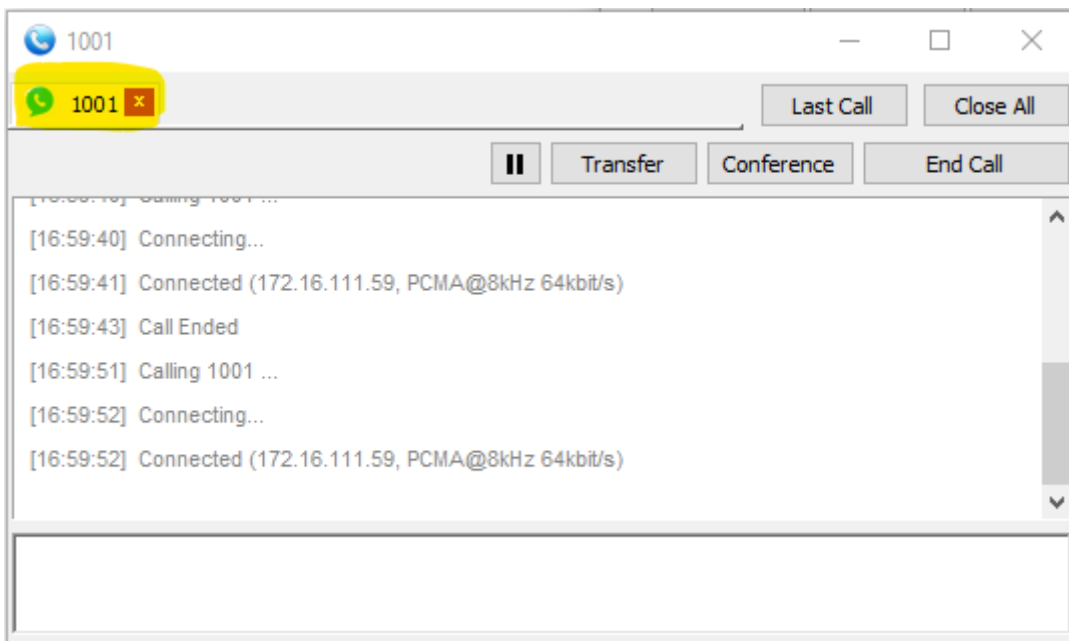
Conference: permite la conferencia de la llamada con otro destino (sea interno o externo).



End Call: Termina la llamada actual o seleccionada en las pestañas.



Pestañas: Permite movernos e interactuar con las diferentes llamadas activas. Permite que se retenga automáticamente una llamada.



Revision #6

Created 26 May 2021 21:52:21 by Eduardo Mejia

Updated 4 February 2022 16:14:18 by Eduardo Mejia