



DOCUMENTO DE PREGUNTAS FRECUENTES

info@calltechsa.com - www.calltechsa.com
Todos los derechos reservados Calltech S.A.®

Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de Calltech SA.

Copyright © Calltech S.A., Impreso en Colombia.

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o transcripción sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables y se ha preparado cuidadosamente para asegurar que estuviera completa y fuera precisa, sin embargo errores u omisiones pueden ocurrir y Calltech S.A. no asume ninguna responsabilidad sobre ellos. Cambios y/o correcciones a la información contenida en este documento pueden ser incorporados en próximas ediciones.

Usted es responsable por la seguridad de su sistema. Es su responsabilidad administrar su producto para prevenir su uso no autorizado. El administrador de su sistema debe leer todos los documentos proporcionados con este producto para comprender completamente todas las utilidades disponibles que pueden reducir el riesgo de incurrir en fallas.

Síguenos en:     @calltechsa.com



NOTA DE CONFIDENCIALIDAD.

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Calltech S.A.

Calltech S.A. entrega este documento con el entendimiento que será manejado en forma estrictamente confidencial y no será divulgado, duplicado o usado, completa o parcialmente, con ningún otro propósito diferente al de la administración de preguntas frecuentes del CTiContRol® para Google Workspace, sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Síguenos en:     @calltechsa.com



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



+57 (601) 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

PREGUNTAS FRECUENTES.

MODULO CONFIGURACIÓN.

- ¿Cómo puedo verificar el estado de los dispositivos de media?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración y dar clic en dispositivos. Allí se visualiza que dispositivos se están usando para entrada y salida de audio y video.

- ¿Cómo puedo cambiar el tipo de marcación a un solo clic?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración, dar clic en marcación y cambiar el tipo de marcación.

- ¿Cómo puedo cambiar el total de llamadas a visualizar en el historial?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración, dar clic en historial y seleccionar el número de llamadas que desea visualizar.

- ¿Cómo puedo cambiar el idioma? ¿Cuántos idiomas hay disponibles?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración, dar clic en lenguaje y seleccionar de la lista. En el momento solo hay 2 idiomas disponibles, inglés y español.

- ¿Cómo puedo verificar la versión actual de la herramienta?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración y dar clic en acerca de para ver la versión actual de la herramienta

- ¿Cómo puedo verificar mi URL de aprovisionamiento?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración, dar clic en registro y podrá visualizar su URL.

- ¿Cómo puedo iniciar sesión en la herramienta y que tipos de inicio de sesión se encuentran disponibles?

R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración, dar clic en registro. Para iniciar sesión con correo electrónico, el usuario deberá digitar su correo electrónico y contraseña, si el usuario desea iniciar sesión con una cuenta de google, el usuario deberá dar clic sobre el botón correspondiente.

- ¿Por qué mi usuario no está disponible para iniciar sesión con google?

Síguenos en:     @calltechsa.com



R: el usuario debe loguearse en el navegador para aparecer disponible en la herramienta.

SECCIÓN CONTACTOS

- ¿Por qué no puedo visualizar mis contactos de google desde la herramienta?

R: El usuario debe dar permisos al ingresar a la herramienta para que esta pueda observar los contactos disponibles. Este permiso le aparecerá al ingresar al sistema. Si el usuario dio el permiso pero aun así no puede visualizar los contactos, deberá revisar que tenga los contactos creados y asociados en su cuenta de Google Contacts.

SECCIÓN HISTORIAL

- ¿Por qué no puedo visualizar el historial?

R: Asegúrese de tener configurada la opción historial con la cantidad de registros que desea visualizar. Si el problema no se soluciona contacte con el equipo de soporte.

SECCIÓN DE MARCADO

- ¿Por qué no me salen las llamadas?

R: Asegúrese de que este en una línea disponible, asegúrese de ingresar un numero valido y revise que la configuración de dispositivos sea la adecuada. Si aun así, al dar clic sobre la opción de llamada, esta no se marca o cursa, por favor contacte al equipo de soporte.

- ¿Por qué mi función de llamada se encuentra deshabilitada?

R: Es una funcionalidad establecida por el administrador del sistema. Por favor contacte con el administrador.

- ¿Por qué no puedo habilitar la opción de llamada por teléfono físico?

R: Es una funcionalidad establecida por el administrador del sistema. Por favor contacte con el administrador.

Síguenos en:



@calltechsa.com



- ¿Por qué la opción de conferencia no está habilitada?

R: Es una funcionalidad establecida por el administrador del sistema. Por favor contacte con el administrador.

- ¿Por qué esta deshabilitada la opción de grabación y porque no la puedo habilitar?

R: Es una funcionalidad establecida por el administrador del sistema. Por favor contacte con el administrador.

- ¿Por qué no me sale la notificación de una llamada entrante cuando estoy escuchando el tono de llamada?

R: El usuario debe ir a configurar en sus opciones del sistema operativo y habilitar las notificaciones para que Google Chrome pueda mostrar pancartas y reproducir sonidos.

- ¿Por qué en Google Workspace no aparece la opción de "llamar a un clic" de la herramienta?

R: Asegúrese de que el usuario está registrado. Si aun así no puede ver el botón contacte con el administrador del sistema.

Síguenos en:



@calltechsa.com



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



+57 (601) 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com