

Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de Calltech SA.

Copyright © 2.003 - 2024 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



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo Postal: 111111



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



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.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 for GSuite, sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Síguenos en:      @calltechsa



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo 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?**

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

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo Postal: 111111



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



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- **¿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.

- **¿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.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo Postal: 111111



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



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- **¿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 la Suite de Google no aparece la opción de “llamar a un clic” de la herramienta?**

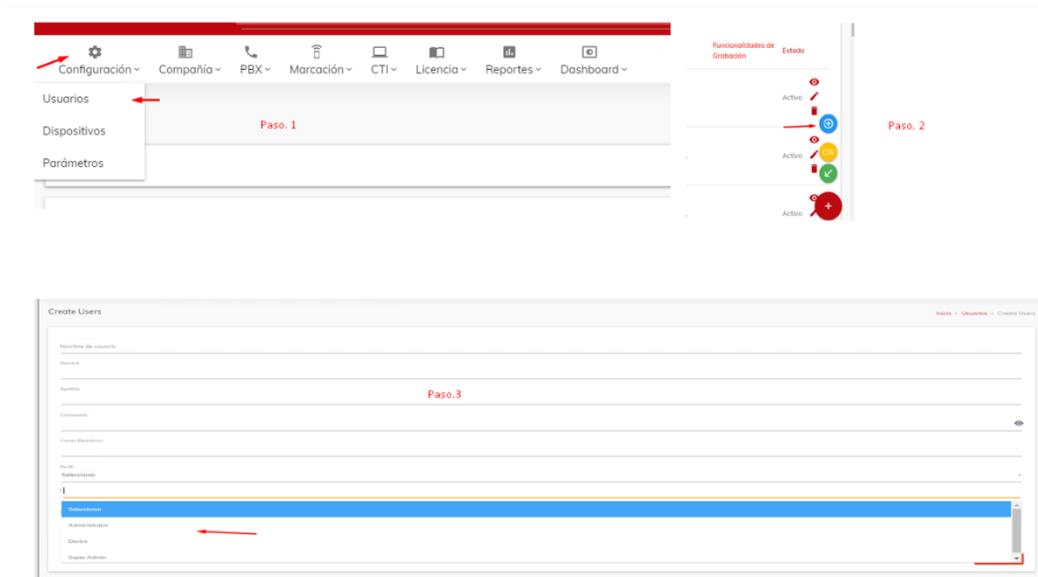
R: Asegúrese de que el usuario está registrado. Si aun así no puede ver el botón contacte con el administrador del sistema.

- **¿Por qué me sale el menú en otro idioma que no es español?**

R. En la pestaña de CTiContRol debe dirigirse al icono del engrane y en este buscar la opción de lenguaje aquí debe cambiar al idioma que más le guste.

- **¿Cómo puedo crear un usuario para CTiContRol?**

R: Se debe acceder a la URL proporcionada por los ingenieros de implementación. Esta URL le permitirá ingresar a la interfaz de administración utilizando el nombre de usuario y la contraseña que le hayan sido proporcionados. Después de iniciar sesión, proceda a la función de configuración – Usuarios. En este apartado, encontrará un panel que le permitirá visualizar los usuarios creados. En la esquina inferior derecha, podrá observar un botón con un icono de un “+”. Haga clic en este botón y, a continuación, complete los datos requeridos para el nuevo usuario. Además, elija el tipo de perfil correspondiente, como se muestra a continuación.



Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo Postal: 111111



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



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- **¿Por qué no puedo iniciar sesión en el WebPhone?**

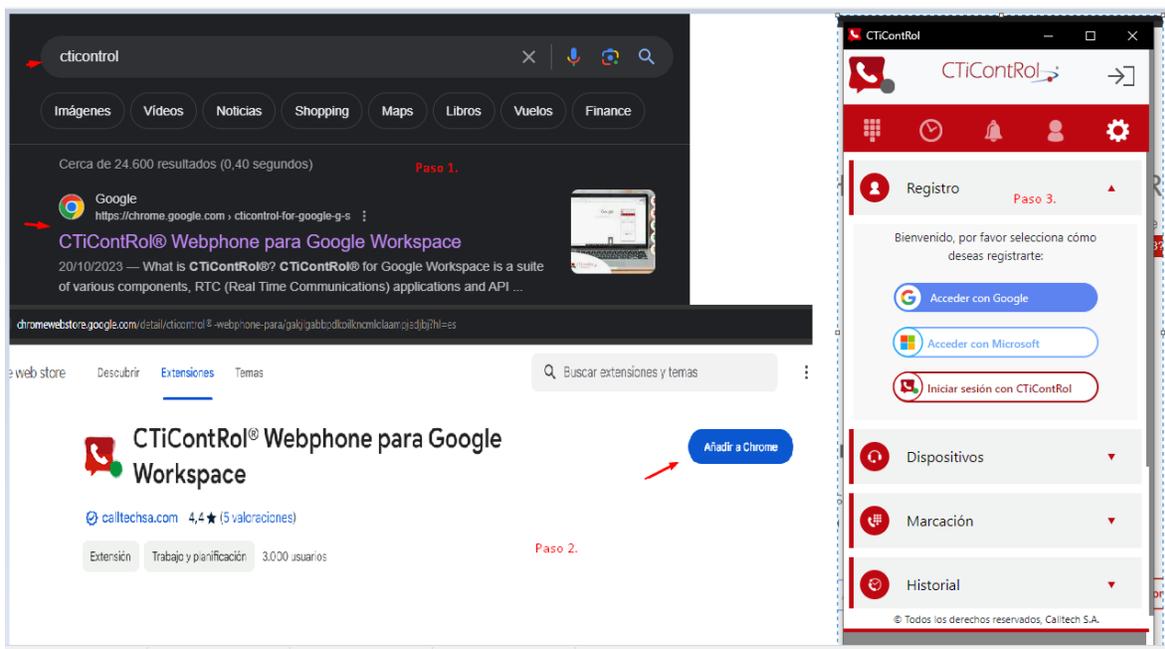
Respuesta: Se debe verificar que la URL de aprovisionamiento sea la correcta en el WebPhone, en caso de no estar seguro, puede dar clic en el botón (?) e ingresar el correo y contraseña asignada. Esto permite restaurar la URL de aprovisionamiento default que busca el usuario y contraseña para el inicio de sesión en la base de datos correspondiente, como se muestra a continuación.



Síguenos en:      @calltechsa

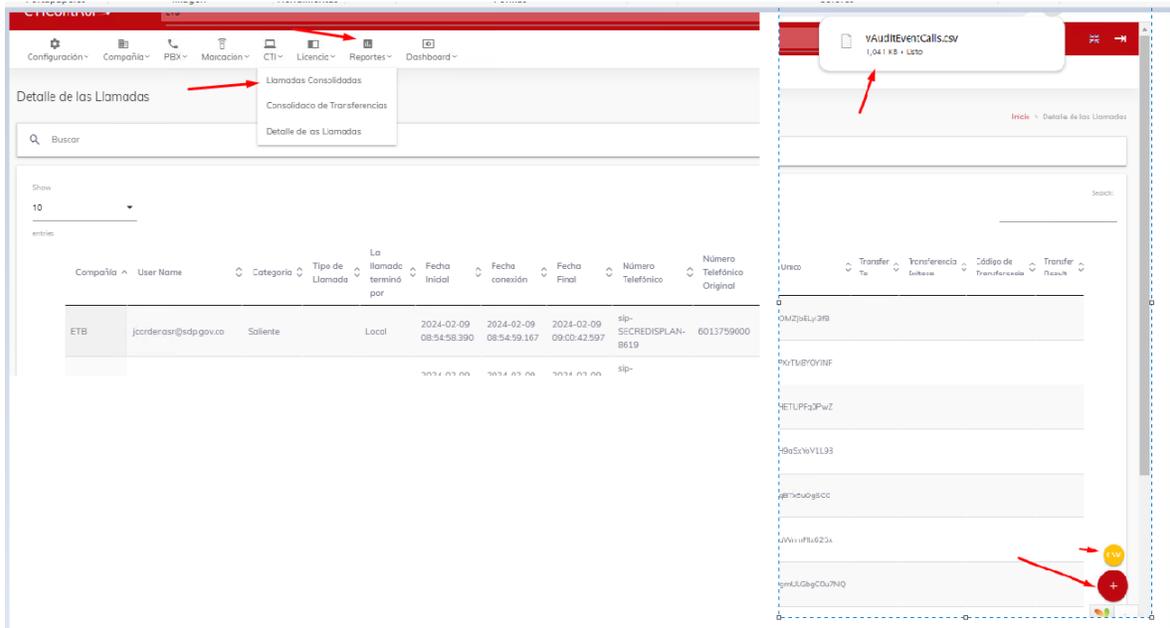
- **¿Como puedo descargar o usar la herramienta de WebPhone?**

R: Deberá abrir una pestaña en el navegador y digitar la palabra “cticontrol” en el primer vinculo de extensiones de Google podrá dar clic donde será redirigido para añadir la extensión al navegador, como se muestra a continuación.



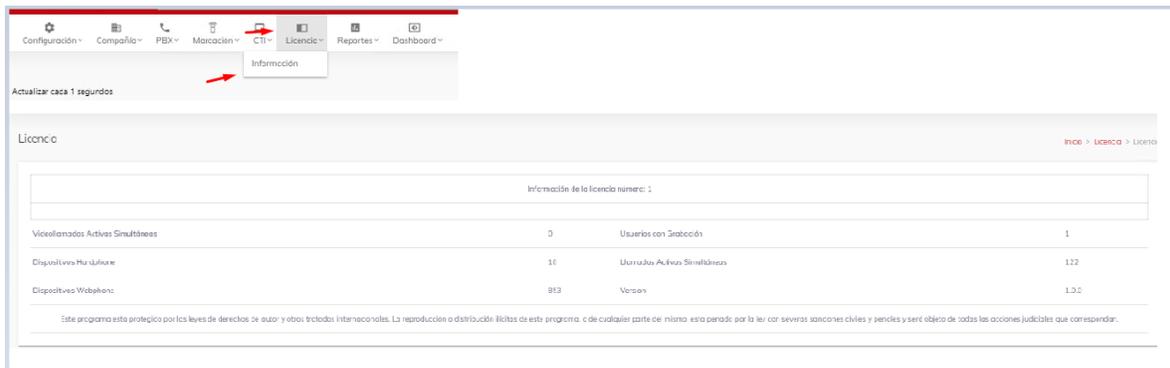
- **¿Como puedo visualizar el reporte de consolidado de las llamadas y descargarlo?**

R: Deberá acceder a la interfaz de administración y, en la sección de "Reportes", despliegue y seleccione "Consolidado de Llamadas". En la parte inferior izquierda del sitio, encontrará un icono de “+” que le permitirá descargar el informe en formato CSV.



- **¿Cómo puedo verificar la licencia contratada para CTiContRol?**

R: Deberá ingresar a la interfaz de administración y seleccionar la opción de licencia, allí podrá conocer la información de la licencia de los servicios contratados.



Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo Postal: 111111



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



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Calle 128B Bis # 59b - 40 Bogotá - Colombia, Tel. (57 1) 635 6535

Visita nuestra página web: www.calltechsa.com

Escribe al E-mail: comercial@calltechsa.com

Síguenos en:



@calltechsa



Todos los derechos reservados Calltech S.A.® 2024

La información contenida en este documento es ofrecida en conexión con los productos de Calltech®.

Por medio de este documento, no se concede ninguna licencia expresa o implícita, en cualquier forma, sobre cualquier derecho de propiedad intelectual. A excepción de los términos y condiciones de venta de los productos, CallTech® no asume ninguna responsabilidad, y Calltech® niega tener garantías expresas o implícitas, relacionadas con la venta y/o uso de los productos de Calltech® incluyendo la responsabilidad o garantías relacionadas con la conveniencia de un propósito particular, la comerciabilidad, o la usurpación de alguna patente, derechos de autor o propiedad intelectual. Calltech® puede cambiar las especificaciones y la descripción de los productos en cualquier momento y sin tener que notificar al respecto.

* Otros nombres o marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros.

** Todas las especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso.

Calltech, su logo, Comunicaciones Inteligentes, CTLog®, Dalí®, Telemangement®, CTiContRol®, CTVox®, CTMail®, CTAgent®, CTDialer®, CTMail® LiteVOX® son marcas registradas de Call Processing Technologies S.A. en Colombia y otros países.

Copyright© 2024 Call Processing Technologies S.A.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia
Codigo Postal: 111111



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



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com