



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 perseguido para la configuración y utilización del módulo de Administración del sistema CTWebRTC, 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

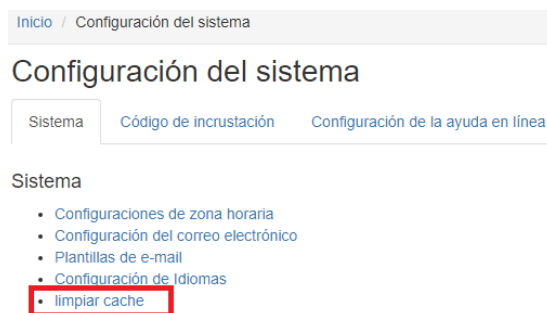


www.calltechsa.com

## FAQ 2024

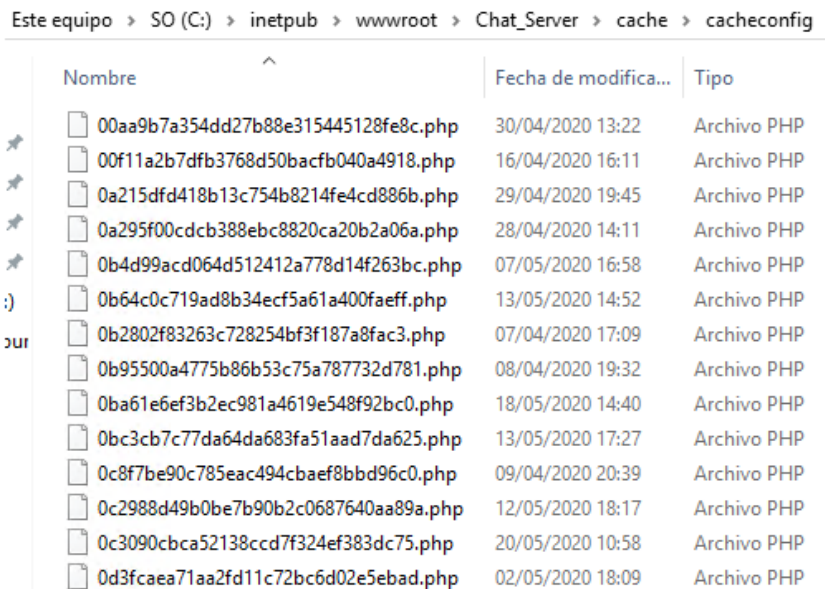
- ¿Nota lentitud en la navegación de toda la interfaz del chat?

**Respuesta:** Se recomienda limpiar cache del Chat Server desde el botón de la interfaz.



- Se sigue notando lentitud en la navegación en la interfaz del chat a pesar de haber realizado el paso anterior.

**Respuesta:** Borrar cache de forma manual desde la carpeta del Chat Server, eliminando todos los archivos que se encuentren en la ruta que se observa en la siguiente imagen. Estos últimos dos puntos se realizan cuando se presentan lentitud o bloqueos.



Síguenos en:

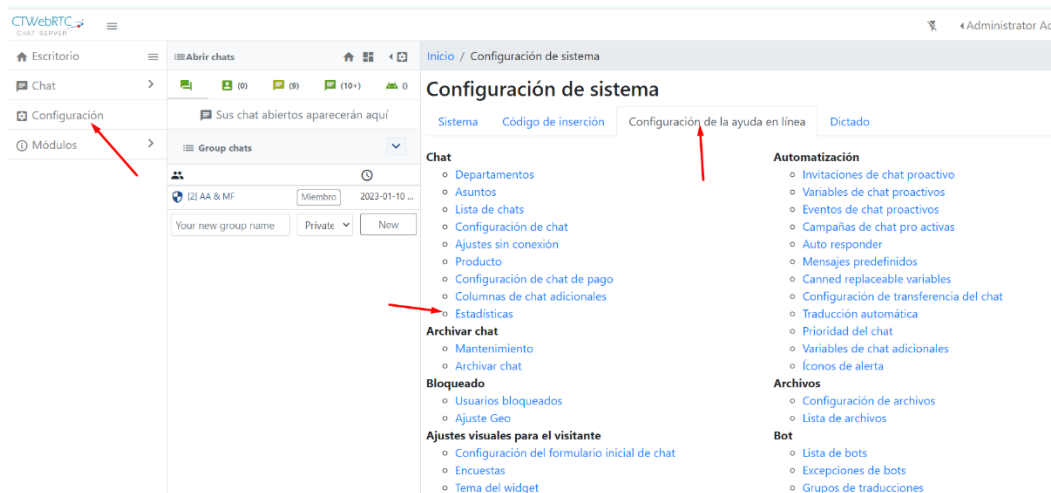


@calltechsa



- ¿El chat no permite acceso al módulo de estadísticas?

**Respuesta:** el tema reportado es de manejo de la herramienta, para ingresar a las estadísticas debe ingresar en Configuración -> Configuración de la ayuda en línea -> Estadísticas -> Estadística de agentes.



- ¿Validación para la aprobación de la plantilla cargada en la línea?

**Respuesta:** Para realizar este proceso, será necesario acceder a la plataforma de Parameters utilizando el usuario y la contraseña asignados, los cuales podrían ser los mismos utilizados para el Chat Server. En dicha plataforma, se podrán llevar a cabo diversas solicitudes, incluida la creación de nuevas plantillas para el envío masivo de mensajes salientes.

En esta página también podrá consultar el estado de la plantilla cuando se haya creado y enviado. Es fundamental destacar que estos procedimientos podrían experimentar demoras debido a la alta demanda de los servicios de Meta y a las políticas establecidas.

- **¿Cómo se puede crear un usuario en el Chat Server?**

**Respuesta:** Para llevar a cabo este procedimiento, es necesario dirigirse a la opción "Configuración" y luego seleccionar "Configuración de sistema" y posteriormente "Usuarios". En la parte inferior de la página, se encontrará un botón denominado "Nuevo usuario". Al hacer clic en este botón, se abrirá una ventana donde deberán completarse los campos correspondientes con la información necesaria. Finalmente, se deberá hacer clic en el botón "Guardar" para confirmar la creación del nuevo usuario.

- **¿Cómo puedo generar un nuevo departamento para el chat?**

**Respuesta:** Para llevar a cabo esta acción, deberá iniciar sesión y dirigirse al apartado de configuraciones. A continuación, seleccione "Configuración de la ayuda en línea" y posteriormente acceda a la sección "Departamentos". Dentro de esta área, identificará un botón con la etiqueta "Nuevo departamento". Al hacer clic en dicho botón, se abrirá una ventana donde deberá completar los campos correspondientes con la información necesaria. Después de proporcionar los datos requeridos, haga clic en el botón "Guardar" para confirmar la creación del nuevo departamento.

- **¿Cómo puedo asignar un agente u operador a un departamento?**

**Respuesta:** Deberá acceder a la opción de configuración, seguido de "Sistema" y luego "Usuarios". Una vez allí, seleccionen el usuario que deseen agregar a un departamento y, posteriormente, elijan la pestaña "Departamentos asignados". En caso de contar con múltiples departamentos, podrán seleccionar los específicos que se asignarán a dicho agente.

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

- **¿Cómo puedo exportar la data de los usuarios creados?**

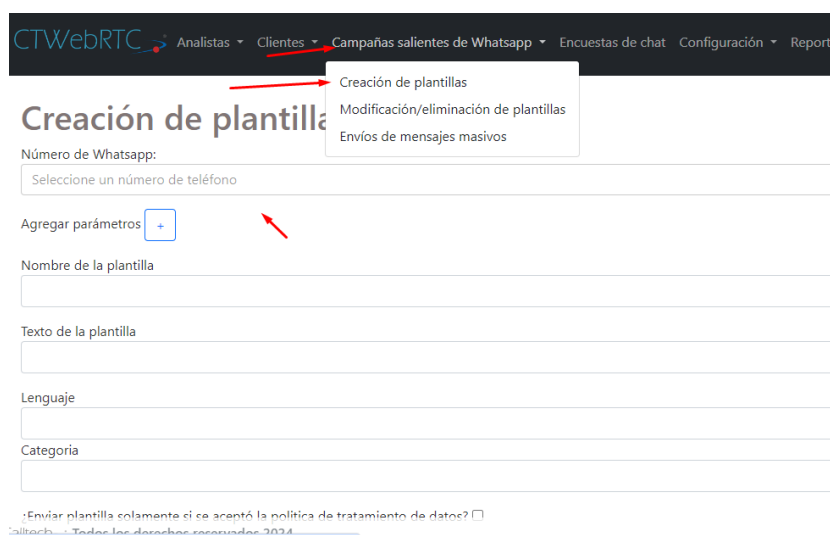
**Respuesta:** Para llevar a cabo esta tarea, deberá acceder a la opción de configuración, luego dirigirse a "Sistema" y seleccionar "Usuarios". Luego, haga clic en el icono de la parte inferior que indica "Exportar CSV". Una vez realizado este paso, observará que se inicia el proceso de descarga de los datos.

- **¿Cómo puedo registrar una línea(numero) de cliente?**

**Respuesta:** Para llevar a cabo este procedimiento, es necesario acceder a la página de Parameters de CTWebRTC. En esta página, encontrará un módulo denominado "Clientes". Desplieguelo y seleccione la opción "Configuración de números". Después, haga clic en "Añadir nuevo registro", complete los datos solicitados y finalice el proceso.

- **¿Cómo puedo crear una plantilla para mensajes salientes?**

**Respuesta:** Debes acceder a la página de "Parameters" en CTWebRTC, donde encontrarás un módulo denominado "Campañas salientes de WhatsApp". Luego selecciona la opción de "Creación de plantillas", completa los datos requeridos y espera la aprobación de la plantilla generada por parte de Facebook. Este proceso podría demorar hasta 3 días hábiles debido a las políticas y medidas de protección de datos implementadas por Facebook Business para las líneas de negocio.



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

- **¿Cómo transferir un chat?**

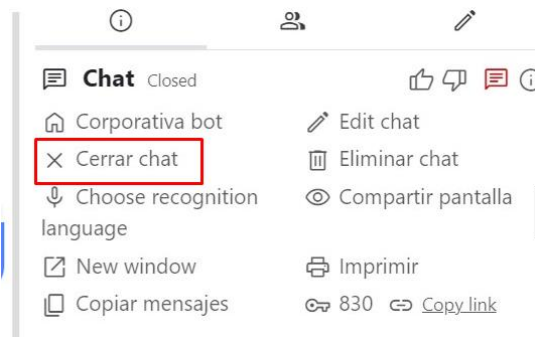
**Respuesta:** Para realizar una transferencia de chat, el agente debe seleccionar el ícono “Transferir chat”, una vez hecho esto aparecerá una lista de todos los agentes, se selecciona el agente al cual se desea transferir la comunicación.

- **¿Cómo buscar un chat?**

**Respuesta:** Se debe dar clic en el panel izquierdo en el menú “Chat”, luego de eso dar clic en “Lista de Chats”, allí aparecerá una ventana con diversos campos para poder buscar el chat, se puede realizar la búsqueda a través del número celular, la campaña, o el ide del chat, una vez se coloque alguno de estos datos se da clic en buscar y aparecerá el chat correspondiente.

- **¿Cómo cerrar una conversación o chat de manera manual?**

**Respuesta:** Si la conversación con el usuario final ya se culminó y el chat continúa en estado abierto o pendiente, se puede realizar la búsqueda de dicho chat y darle clic en la opción “Cerrar Chat” la cual tiene el símbolo con una X. Una vez se da clic el chat quedará cerrado completamente.



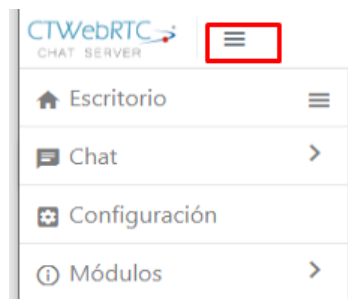


- **¿Cómo cambiar la contraseña de un agente?**

**Respuesta:** Se debe ingresar a la interfaz web con un usuario administrador, luego en el panel izquierdo en el menú “Configuración”, luego aparecerán diversa opción, debe dar clic en el menú “usuarios” y aparecerá la lista de todos los usuarios creados, se debe dar clic sobre el nombre del agente y se desplegará una nueva ventana en donde se puede realizar el cambio de la contraseña actual del agente, una vez se realice el cambio, debe dar clic en “Actualizar” para que el sistema tome los respectivos cambios.

- **¿Cómo abrir u ocultar el menú de opciones en el chat?**

**Respuesta:** En la interfaz del Chat Server al iniciar sesión siempre aparecen varios menús al costado izquierdo de la pantalla, si se desea ocultar estas opciones se debe dar clic en el icono con las 3 líneas paralelas ubicado al lado del nombre de la aplicación Chat Server. Una vez hecho esto, los íconos se ocultarán. Igualmente, al volver a dar clic en esta opción para volver a mostrar estas opciones.



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](http://www.calltechsa.com)  
Escribe al E-mail: [comercial@calltechsa.com](mailto: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®, Telemanagement®, 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

