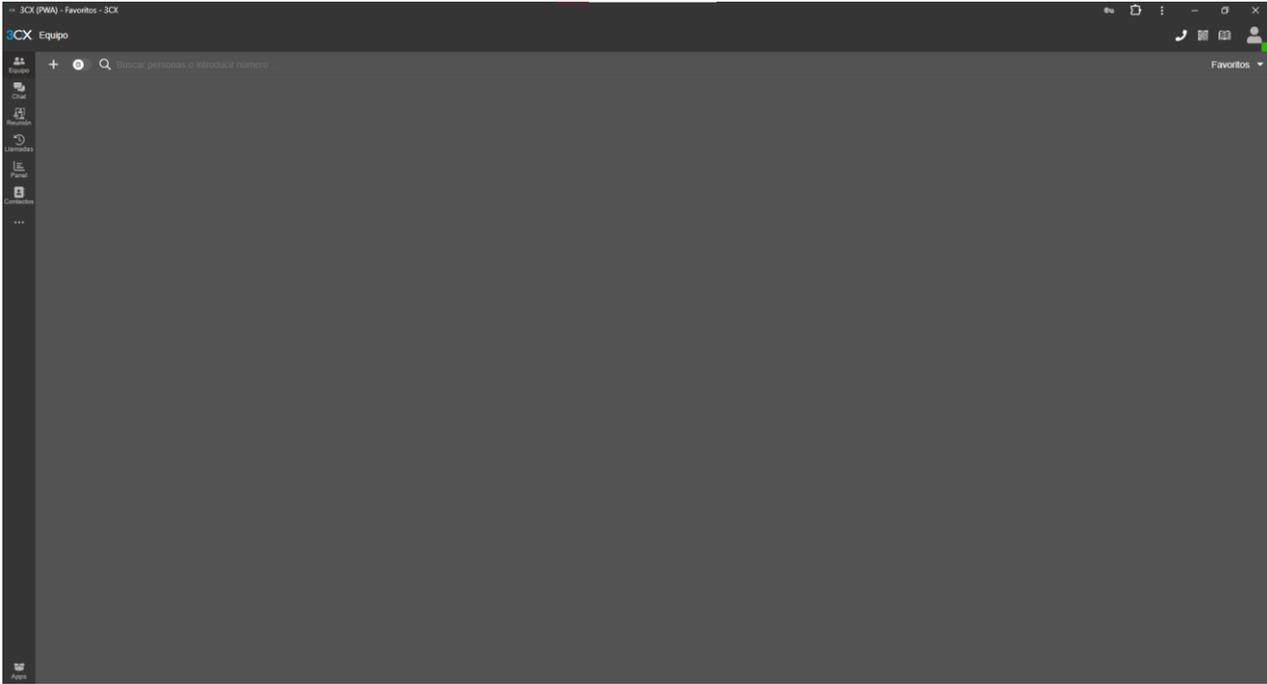




Manual de ayuda para el usuario de la centralita 3CX

---

# Pantalla principal



## Configuración

Entrando en el WebClient encontraremos de primeras las siguientes opciones a mano izquierda.



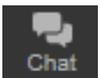
Vemos a todos los agentes

Sobre cada uno de los agentes disponemos además de las siguientes opciones:

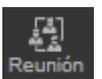
-  Llamar al agente
-  Mensaje al agente, siempre vía 3CX
-  Establecer el agente en la lista de favoritos
-  Significa que está en alguna cola de llamadas.
-  En estos 3 puntos se nos abrirán las opciones de: Intercomunicador, dejar mensaje de voz y videoconferencia

En el buscador principal de la pantalla encontraremos las siguientes opciones:

-  Añadir nuevo chat, nueva llamada, nuevo contacto o nueva reunión
-  Aparecen los contactos personales en caso de tenerlos
-  Disponemos de un buscador para buscar por personas o introduciendo el número
- **Todos los grupos de extensiones**  Filtramos los agentes que vemos en la pantalla principal



Vemos los chats que pudieran escribirnos los clientes por este medio



Podemos agendar una reunión / videollamada a través de la 3cx. Con un simple enlace de invitación podremos configurar tanto los participantes como otras características



Vemos todas las llamadas además de disponer de un filtro dependiendo del tipo de llamada. Sobre cada registro podemos rellamar, añadir a contactos y eliminar la llamada



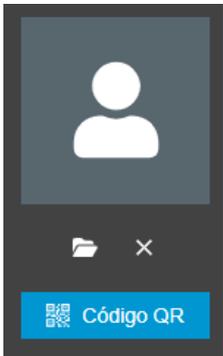
En el Panel veremos tanto estadísticas de las colas de las llamadas, como los agentes que hay en llamada. Disponemos además de un filtro en el cual podemos filtrar por las colas en las cuales está el agente



Tendremos todos los contactos de la centralita. En esa lista tendremos el nombre del propio contacto y el número respectivo. En cuanto a las opciones que te permite podemos llamar al contacto o hacer una videollamada.

Como último apartado encontramos los 3 puntos  y la opción Ajustes 

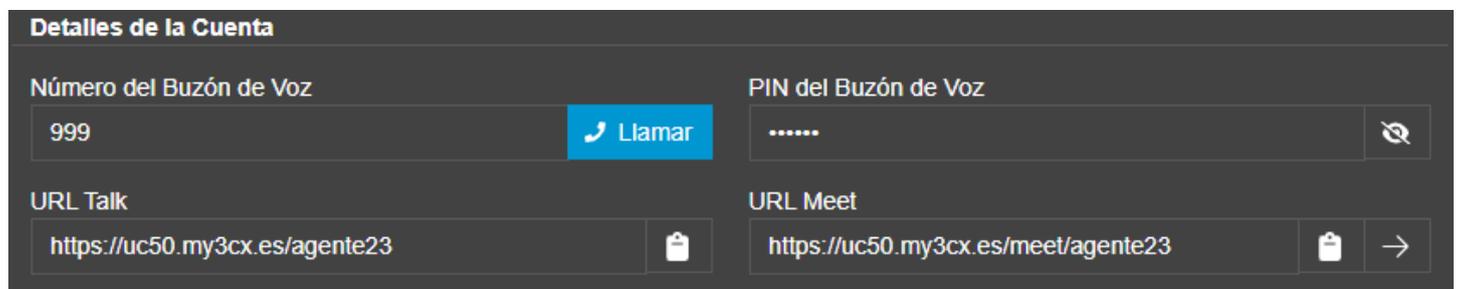
En ella podemos configurar varios campos a nuestro criterio



- **Foto:** Podemos seleccionar una foto de perfil de nuestra cuenta 3CX
- **Código QR:** Este es el código que debemos de escanear para tener la aplicación 3CX. Escaneando este código podemos llevar todas las funcionalidades de la 3CX en el móvil



- **Móvil:** Escribimos el número móvil
- **Idioma:** Idioma de las opciones de la centralita
- **Membresía Principal de departamento:** Estableceremos el departamento del cual queremos tener la configuración
- **Seleccionar un tema:** Seleccionamos si queremos que la interfaz aparezca oscura o clara



- **Número del Buzón de Voz:** Número del buzón de voz del usuario
- **PIN del Buzón:** PIN del buzón de voz; se establece como medida de seguridad
- **URL Talk:** Enlace para compartir para tener una conversación vía 3CX
- **URL Meet:** Enlace para compartir para tener una video vía 3CX

**Disponible**

Mensaje de estado personalizado

**Llamadas no respondidas**

Tiempo de espera sin respuesta  en segundos

Desviar llamadas externas a  
Buzón de voz

Desviar llamadas internas a  
Igual para todas las llamadas

**Ocupado o no registrado**

Desviar llamadas externas a  
Buzón de voz

Desviar llamadas internas a  
Igual para todas las llamadas

**Opciones generales**

Timbrar también en mi móvil

Aceptar múltiples llamadas

Aceptar notificaciones PUSH

En este apartado configuraremos los estados en los que podemos estar. Disponemos de 5 estados.

- **Disponible**
- **Ausente**
- **No Molestar**
- **Lunch**
- **Business Trip**

En ellos podemos establecer un mensaje de estado personalizado. También podemos establecer el comportamiento de las llamadas si las llamadas no son respondidas o si la persona está ocupada.

También están las siguientes opciones generales:

- **Timbrar también en mi móvil:** Si tenemos el teléfono móvil puesto en la extensión podemos hacer que la llamada también suene en el móvil
- **Aceptar múltiples llamadas:** En este caso si estamos en una llamada también recibiremos una segunda y podremos elegir que comportamiento seguir con esa segunda llamada
- **Aceptar notificaciones PUSH:** Aceptar las notificaciones en los dispositivos en cuestión, que no sean notificaciones silenciosas; si no que aparezca el mensaje

**3CX Talk**

Active 3CX Talk & Meet para conectarse con un solo clic en su firma de correo electrónico y sitio web

Su nombre de enlace:\*

agente23

URL Talk  
<https://uc50.my3cx.es/agente23>

URL Meet  
<https://uc50.my3cx.es/meet/agente23>

Aprobar a los participantes antes de que se unan

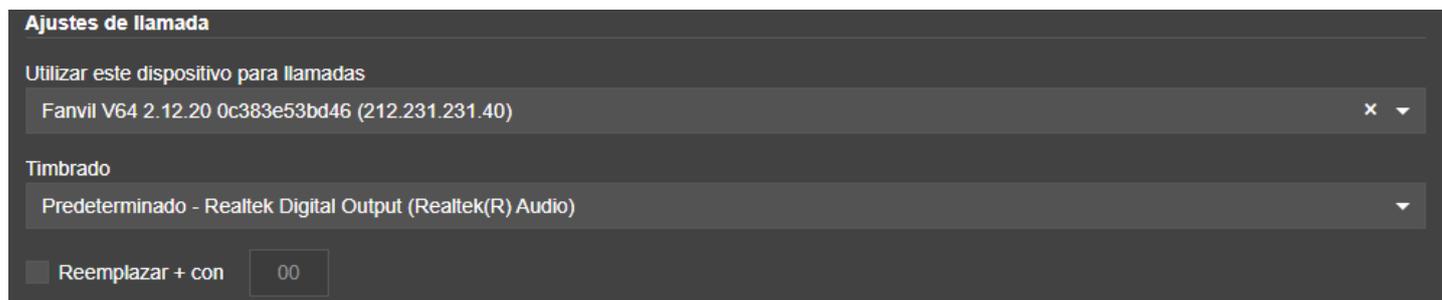
- **Activar 3CX Talk & Meet:** Con esta opción tenemos activada la posibilidad de compartir los enlaces para las conversaciones y las videollamadas.
- **Nombre de enlace:** Normalmente el nombre del enlace es el propio nombre de la extensión aunque se puede variar para establecer el que más nos guste
- **URL Talk / URL Meet:** Enlaces respectivos para compartirse.
- **Aprobar a los participantes:** Activando este campo podemos hacer que el usuario tenga que aceptar a los participantes que se quieran unir a las conversaciones

**Chat**

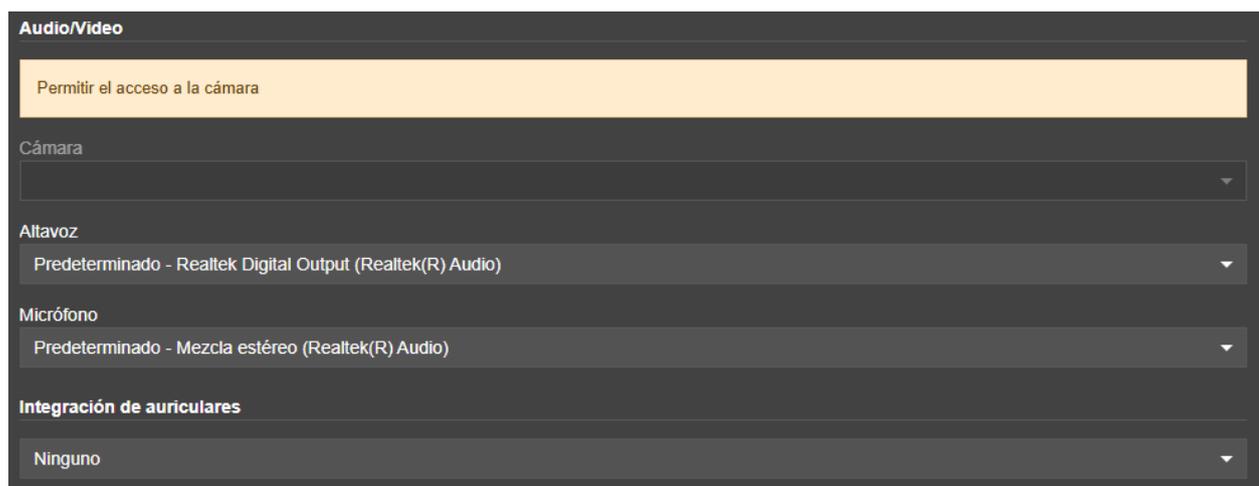
Mostrar chat toaster

Reproducir notificaciones del chat

- **Mostrar chat toaster:** El chat toaster son las notificaciones de las notificaciones del chat; los mensajes recibidos
- **Reproducir notificaciones de chat:** En este campo podemos activar diferentes tonos para las notificaciones



En este campo estableceremos los ajustes de llamada. Si necesitamos que los dispositivos sean otros, se pueden seleccionar en este apartado. Permite la configuración para el dispositivo de llamadas, el timbrado o algún reemplazo de caracteres a la hora de la llamada



En estos campos podemos configurar la parte de Audio / Video. En el caso de tener cámara podemos configurarla en este campo. Además de este campo tenemos también la posibilidad de cambiar si así lo deseamos la salida de altavoz, la salida de micrófono y la integración de auriculares.

En la parte derecha de la pantalla general encontraremos un menú con las siguientes opciones.

-  Se abrirá el teclado numérico para poder llamar desde la propia aplicación web
-  Se nos abrirá el código QR para registrar la cuenta en el dispositivo móvil
-  Se nos abrirá el panel de la ayuda proporcionada por 3CX
-  En ese icono seremos nosotros mismos. Se mostrará el estado; en estos estados podemos seleccionar entre varias posibilidades dependiendo de la situación. Además se nos abrirá la siguiente información adicional.

Las opciones a mayores que se nos abren son las siguientes:

- Establecer un mensaje de estado personalizado por los diversos estados
- Establecer un horario temporal
- Ignorar el horario de oficina durante un tiempo determinado
- Monitorear la calidad de conexión de la extensión en cuestión
- Cerrar sesión en la cola de las llamadas por lo que ya no recibirá llamadas
- Desactivar el sonido de timbre de la aplicación web
- Ajustes
- Cerrar Sesión