



## DOCUMENTO DE PREGUNTAS FRECUENTES

[info@calltechsa.com](mailto:info@calltechsa.com) - [www.calltechsa.com](http://www.calltechsa.com)

Todos los derechos reservados Calltech S.A.®

Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de Calltech SA.

Copyright © 2.003 - 2020 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® for GSuite, sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Síguenos en:     @calltechsa.com

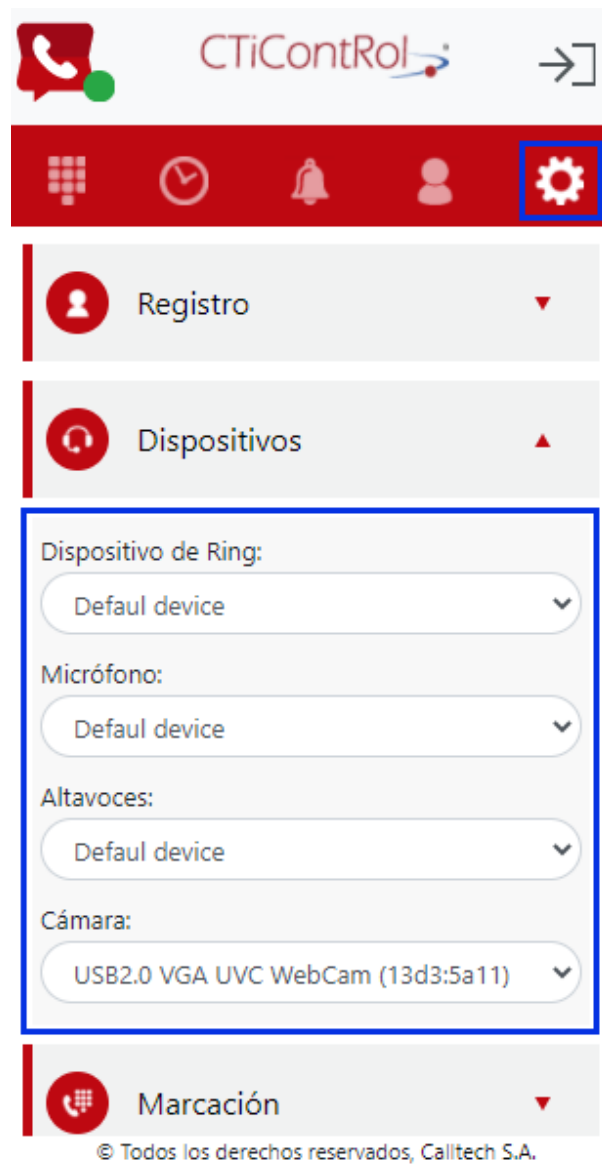


## PREGUNTAS FRECUENTES

### 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.



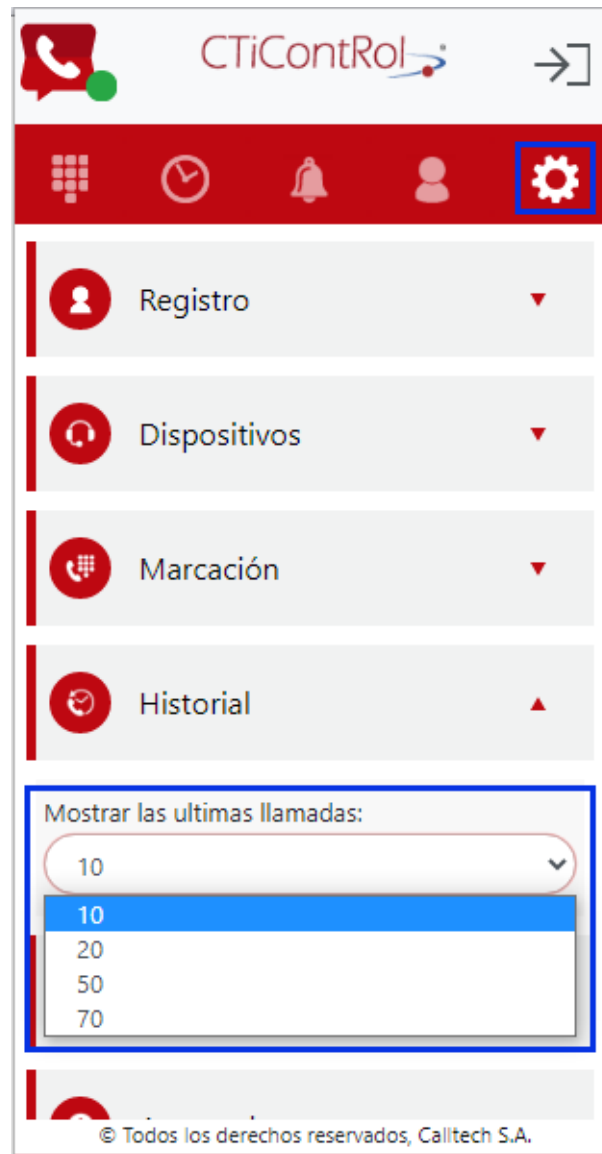
- ¿Cómo puedo cambiar el tipo de marcación a un solo clic?

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?

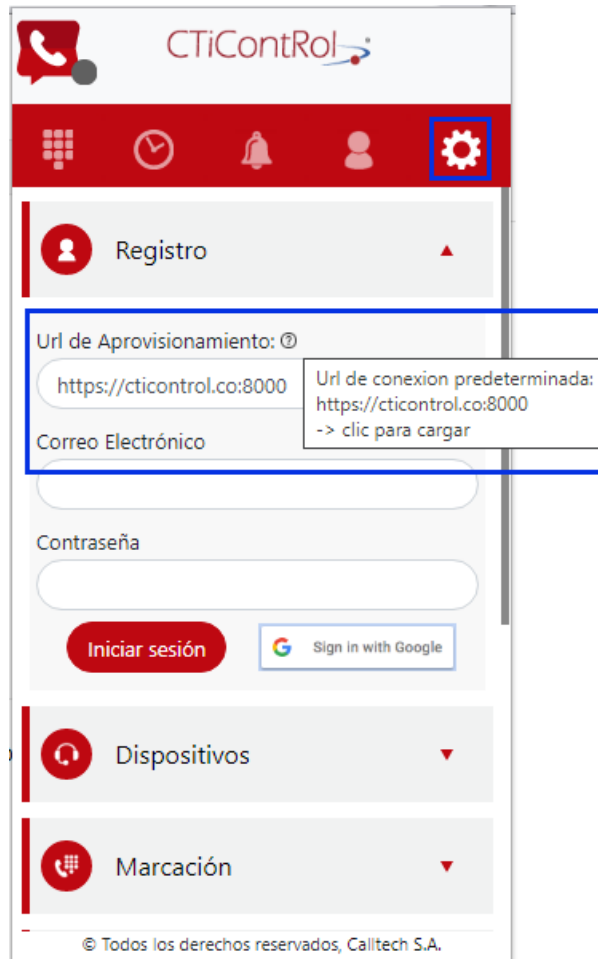
R: el usuario debe dirigirse a la sección de configuración y dar clic en acerca de para ver la versión actual de la herramienta





- ¿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.

CTiContRol

Registro

Url de Aprovisionamiento: @  
https://cticontrol.co:8000

Correo Electrónico

Contraseña

Iniciar sesión Sign in with Google

Dispositivos

Marcación

© Todos los derechos reservados, Calltech S.A.

- ¿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.

## 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

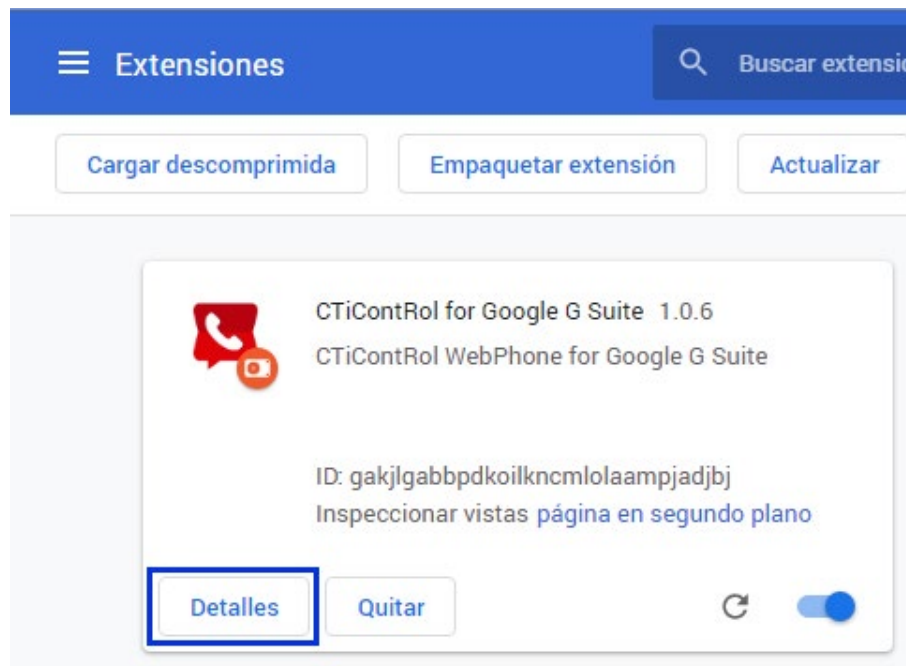
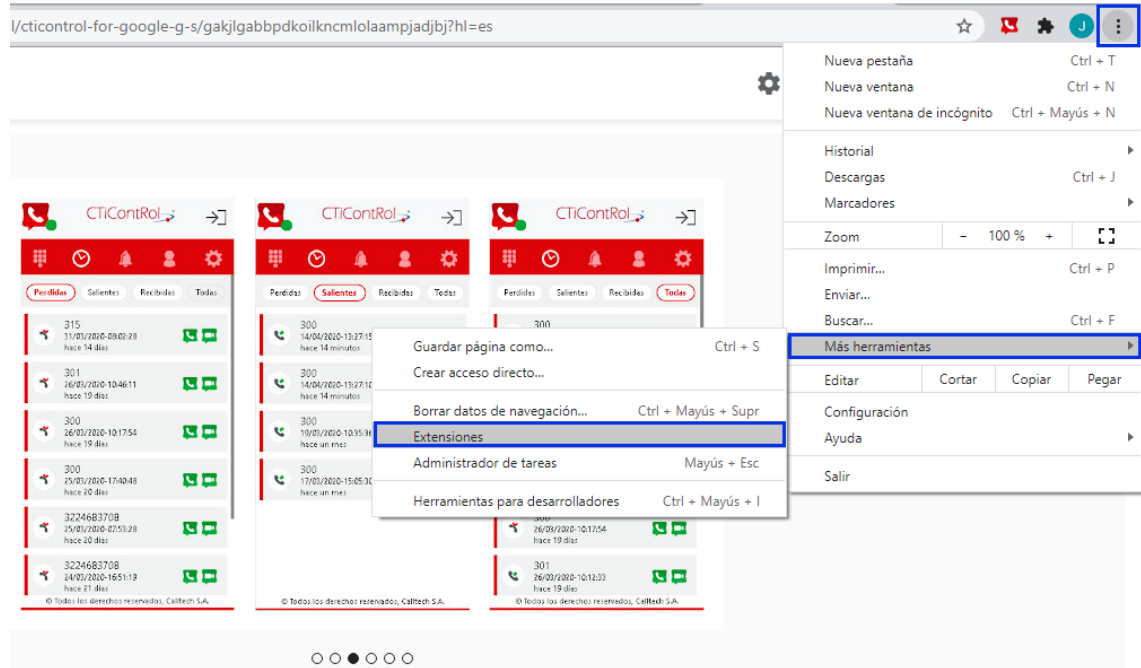
- ¿Por qué no puedo visualizar el historial?

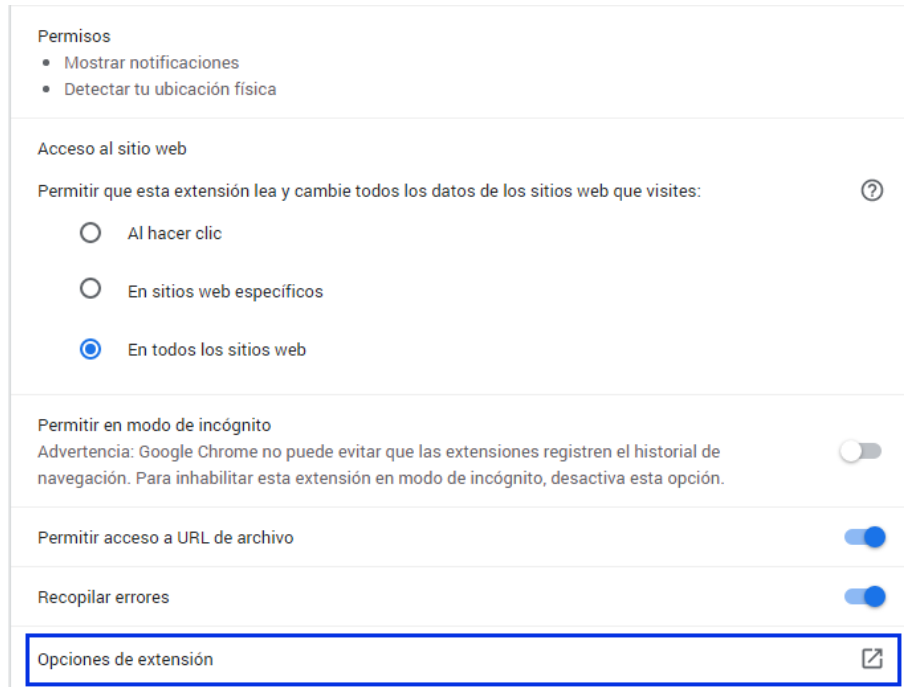
R: Asegúrese de tener configurada la opción historial con la cantidad de registros que desea visualizar. Si el problema no se soluciona contacte con el equipo de soporte.

## SECCIÓN DE MARCADO

- ¿Por qué no aparecen mis dispositivos de media?

R: Asegúrese de que su sistema operativo reconozca dichos dispositivos, una vez hecho esto, deberá permitir el acceso a los dispositivos de media a cticontrol para esto, diríjase en la barra del navegador a la opción de más herramientas – extensiones, luego seleccione detalles de la extensión y seleccione opciones de la extensión, esto abrirá una ventana nueva en donde se le solicitaran permisos también podría abrir este link(<chrome-extension://gakjlgabbpdkoilkncmlolaampjadbj/options.html>), luego asegúrese de dar acceso a media y luego cierre la ventana.





- ¿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.

- ¿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.

Síguenos en:     @calltechsa.com





[www.calltechsa.com](http://www.calltechsa.com)

La información contenida en este documento es ofrecida en conexión con los productos de CallTech® S.A.

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® S.A., no asume ninguna responsabilidad, y CallTech® S.A., niega tener garantías expresas o implícitas, relacionadas con la venta y/o uso de los productos de CallTech® S.A., 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® S.A., 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® S.A., 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© 2020 Call Processing Technologies S.A.

Síguenos en:     @calltechsa.com

