



# Centralita Móvil

## Manual de instalación y usuario

La presente documentación es propiedad de Telefónica, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Telefónica, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

# Índice de Contenidos

1.	INTRODUCCIÓN .....	6
1.1.	Tipos de usuario .....	7
2.	REQUISITOS .....	9
3.	INSTALACIÓN .....	11
3.1.	Componentes de la instalación .....	11
3.2.	Proceso de instalación .....	12
4.	CÓMO EMPEZAR A UTILIZAR CENTRALITA MÓVIL .....	17
4.1.	Arrancar la aplicación .....	17
4.2.	Configuración de los datos del usuario .....	17
4.3.	Recuperación de paquetes .....	19
4.4.	Registro de la aplicación en el servicio .....	20
5.	ACCESO POR MÚLTIPLES USUARIOS .....	21
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL. PRIMER ACCESO .....	22
7.	CONTACTOS .....	24
7.1.	Acceso a los contactos .....	24
7.2.	Búsqueda y gestión de contactos .....	25
7.3.	Opciones disponibles sobre un contacto .....	29
7.4.	Opciones disponibles para Grupos .....	30
8.	FAVORITOS Y PRESENCIA .....	31

---

8.1.	Información de presencia de líneas móviles.....	31
8.2.	Información de disponibilidad de la aplicación .....	31
8.3.	Visualizar el estado de otras líneas móviles de la empresa.....	35
8.4.	Contactos Favoritos sin información de presencia .....	36
8.5.	Eliminar contactos de Favoritos .....	37
8.6.	Opciones de comunicación sobre un contacto Favorito .....	37
8.7.	Visualizar aislada la pantalla de Favoritos .....	38
9.	COMUNICACIONES .....	39
9.1.	Inicio de llamadas desde el PC (clic to dial).....	39
9.2.	Llamadas entrantes .....	40
9.3.	Llamadas establecidas .....	43
10.	REGISTRO DE LLAMADAS .....	46
11.	CHAT Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN.....	48
11.1.	Chat.....	48
11.2.	Envío de correos electrónicos.....	49
11.3.	Envío de archivos .....	49
11.4.	Herramientas de compartición de recursos .....	50
12.	PREFERENCIAS.....	52
13.	AYUDA.....	59
13.1.	Manual de usuario .....	59
13.2.	Captura de registros de actividad.....	59
14.	CERRAR CENTRALITA MÓVIL .....	60
15.	DESINSTALACIÓN DE CENTRALITA MÓVIL.....	62
16.	NÚMERO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	64
17.	PREGUNTAS MÁS FRECUENTES.....	65

# Índice de Figuras

Figura 1	Funcionalidad disponible para cada tipo de usuario .....	8
Figura 2	Requisitos de direccionamiento .....	10
Figura 3	Componentes de la instalación .....	11
Figura 4	Instalación. Selección del lenguaje .....	12
Figura 5	Instalación. Bienvenida .....	12
Figura 6	Instalación. Condiciones legales.....	13
Figura 7	Instalación. Ubicación de la aplicación.....	13
Figura 8	Instalación. Definición de las cuentas de acceso.....	14
Figura 9	Instalación. Configuración de opciones .....	14
Figura 10	Instalación. Confirmación de los datos .....	15
Figura 11	Instalación. Progreso y estado de la instalación .....	15
Figura 12	Instalación. Fin del proceso .....	16
Figura 13	Imagen durante el arranque .....	17
Figura 14	Asistente para la configuración del perfil de usuario .....	18
Figura 15	Configuración de la cuenta de usuario (1) .....	18
Figura 16	Configuración de la cuenta de usuario (2) .....	19
Figura 17	Autenticación con la clave.....	19
Figura 18	Ventana de alerta de seguridad en recuperación de paquetes .....	20
Figura 19	Notificación en el primer acceso.....	20
Figura 20	Componentes de la instalación: Administrador de perfiles .....	21
Figura 21	Administrador de perfiles con dos usuarios .....	21
Figura 22	Vista principal en el primer acceso .....	22
Figura 23	Vista principal de Favoritos .....	23
Figura 24	Vista de Contactos .....	24
Figura 25	Detalles de un contacto .....	26
Figura 26	Creación y gestión de grupos .....	27
Figura 27	Asignación de un contacto a un grupo .....	27
Figura 28	Importación de contactos desde Outlook .....	28
Figura 29	Activación de permiso para importar contactos .....	28
Figura 30	Menú de opciones para un contacto de la Agenda Personal .....	29
Figura 31	Menú de opciones para un grupo de contactos .....	30
Figura 32	Estados de presencia de una línea móvil .....	31
Figura 33	Vista de Favoritos con información de presencia agregada y desagregada.....	32
Figura 34	Estados de disponibilidad estándares .....	33
Figura 35	Crear, modificar y eliminar estados personales .....	34
Figura 36	Estado de disponibilidad para usuarios de Centralita Móvil sin presencia .....	34
Figura 37	Aviso para usuarios de Centralita Móvil sin presencia propia .....	35
Figura 38	Activación de la visualización de la presencia de una línea móvil desde la Agenda Personal .....	36
Figura 39	Activación de la visualización de la presencia de una línea móvil desde Favoritos .....	36
Figura 40	Ventana de aviso para usuarios sin presencia en Favoritos .....	37
Figura 41	Contacto sin presencia en su línea móvil en Favoritos .....	37
Figura 42	Opciones de comunicación con un contacto Favorito .....	38
Figura 43	Punto de arrastre para aislar la vista de Favoritos.....	38
Figura 44	Vista aislada de Favoritos en el escritorio.....	38
Figura 45	Teclado numérico para llamar.....	40
Figura 46	Llamada saliente realizada desde el PC (clic to dial) .....	40
Figura 47	Aviso de llamada entrante en el PC.....	41
Figura 48	Reenvío de llamadas en tiempo de timbre .....	41
Figura 49	Icono de aviso de llamadas perdidas .....	42
Figura 50	Aviso de llamada entrante mediante ventana emergente .....	42

Figura 51 Opciones para la gestión de una llamada establecida desde el PC .....	43
Figura 52 Transferencia de llamadas: selección del destino y del tipo de transferencia .....	44
Figura 53 Completar una transferencia con consulta .....	44
Figura 54 Añadir a un nuevo usuario a una conferencia.....	45
Figura 55 Llamada de conferencia.....	45
Figura 56 Registro de llamadas de voz .....	46
Figura 57 Opciones disponibles para cada entrada del registro de llamadas .....	47
Figura 58 Sesión de mensajería instantánea .....	48
Figura 59 Aviso de sesión de chat mediante ventana emergente .....	49
Figura 60 Envío de un archivo.....	50
Figura 61 Aviso de recepción de un archivo mediante ventana emergente .....	50
Figura 62 Herramienta de compartición Pizarra .....	51
Figura 63 Preferencias: Usuario .....	52
Figura 64 Preferencias: Conexión .....	53
Figura 65 Preferencias: Dispositivos de audio .....	53
Figura 66 Preferencias: Audio.....	54
Figura 67 Preferencias: Colaboración .....	54
Figura 68 Preferencias: Presencia.....	55
Figura 69 Preferencias: Mensajería instantánea.....	55
Figura 70 Preferencias: Inicio.....	56
Figura 71 Preferencias: Llamadas entrantes.....	56
Figura 72 Preferencias: Llamadas salientes .....	57
Figura 73 Preferencias: Varios .....	57
Figura 74 Preferencias: Marcación rápida.....	58
Figura 75 Menú ayuda.....	59
Figura 76 Ventana de extracción de registros de actividad.....	60
Figura 78 Salir desde la bandeja de sistema.....	60
Figura 79 Ventana de confirmación de salida .....	60
Figura 80 Desinstalar desde el menú de programas .....	62
Figura 81 Desinstalar desde el panel de configuración.....	62
Figura 82 Dialogo de desinstalación I .....	62
Figura 83 Dialogo de desinstalación II .....	63
Figura 84 Dialogo de conservación de perfiles.....	63

## 1. Introducción

Centralita Móvil es un servicio que simplifica y facilita la gestión de las comunicaciones de voz que los empleados de los clientes empresariales de Telefónica realizan a través de su **teléfono móvil**.

Mediante la instalación de una aplicación en un ordenador, proporciona una gestión avanzada de las operaciones habituales de atención de llamadas, retención de las mismas, transferencia y multiconferencia, además de permitir la monitorización del estado de otras líneas móviles de la misma empresa.

Además, facilita la comunicación entre los empleados, ofreciendo una herramienta en el PC para consultar la disponibilidad de otros usuarios, chatear, transferir ficheros o compartir la pizarra.

**Centralita Móvil** permite realizar las siguientes operaciones:

- **Gestión de las llamadas** – manejar más de una llamada a la vez, colgar o ignorar las llamadas entrantes.
- **Retención y recuperación de llamadas** – las llamadas retenidas escucharán una música en espera hasta que sean recuperadas.
- **Transferencia directa y con consulta de llamadas** – permite transferir la llamada directamente o previa consulta a otra línea.
- **Multiconferencia** – permite incluir a varias personas en una misma conversación.
- **Registro de llamadas** – almacena la historia de llamadas entrantes, salientes y perdidas.
- **Agenda de contactos** – almacenada en red y accesible desde cualquier ordenador donde esté disponible Centralita Móvil.
- **Presencia o disponibilidad** – permite conocer el estado de los terminales móviles de otras personas de la empresa.

En resumen, permite disponer de un puesto de **operadora o asistente** sin necesidad de tener una **centralita**.

El presente manual tiene como propósito servir de guía en el proceso de instalar, configurar, conocer y utilizar Centralita Móvil.

### 1.1. Tipos de usuario

Centralita Móvil permite definir dos tipos de usuario, que agrupan las diferentes funcionalidades que ofrece el servicio, adaptándose a las necesidades de cada empleado.

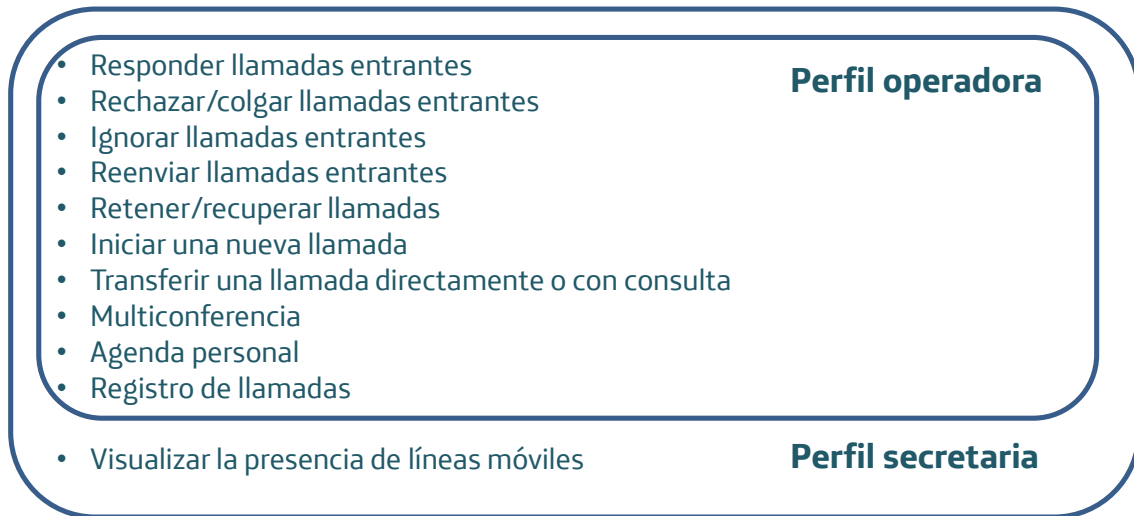
Hay disponibles dos perfiles:

- **Operadora**
- **Secretaria** (Operadora avanzada)

El perfil asociado a un usuario se solicita en la contratación del servicio y permite utilizar o restringir determinadas funcionalidades.

Además, se podrán activar las líneas móviles de la empresa para que sean **Monitorizables**, de forma que puedan ser visualizadas por los usuarios con perfil Secretaria.

La funcionalidad disponible para cada perfil se indica en la siguiente figura:



**Figura 1** Funcionalidad disponible para cada tipo de usuario

La principal diferencia radica en que un usuario con perfil secretaria puede visualizar el estado de otras líneas móviles de su empresa para saber si están disponibles para atender llamadas.



## 2. Requisitos

Las características mínimas con las que debe contar su ordenador para poder instalar Centralita Móvil, son las siguientes:

### A) Hardware

- Pentium-4 3.0-GHz o procesador equivalente
- RAM 64-MB libres
- 70-MB libres en disco duro
- Pantalla y tarjeta gráfica 800x600 @16bpp (65,536 colores) VGA o superior

### B) Sistema operativo

- Microsoft Windows XP Professional o Home Edition
- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Windows 7

### C) Conectividad y configuración del acceso Internet

El servicio requiere que el ordenador esté conectado a **Internet**, utilizando la red fija (ADSL, FTTH...).

Aunque es posible utilizar servicios de acceso a Internet de otros operadores/proveedores, se recomienda utilizar accesos de Telefónica, que garantizan el soporte de todos los tipos de tráfico que requiere el servicio, además de poder ofrecer un mantenimiento y supervisión extremo a extremo en caso de incidencia.

El acceso mediante red móvil, aunque es posible utilizarlo, no se recomienda para usos críticos de esta aplicación, debido a la propia naturaleza del acceso radio, que hace que el funcionamiento del servicio sea muy dependiente de la cobertura y recursos de la red en cada momento.

Las siguientes direcciones IP y puertos deben estar disponibles para que se establezca la comunicación entre el PC donde está instalado Centralita Móvil y la red de Telefónica:

Dirección IP Origen	Dirección IP Destino	Puerto	Detalle	Descripción
<Rangos_Cliente>	81.47.224.5	5070 UDP	Session Initiation Protocol (SIP)	Tráfico de señalización SIP con la NGN de Telefónica
<Rangos_Cliente>	81.47.224.5 81.47.224.13	10000-20000 UDP	Real-Time Protocol (RTP)	Recepción de audio (música en espera y locuciones)

<Rangos_Cliente>	80.27.123.40	443 TCP	HyperText Transport Protocol over SSL (HTTPS)	Comunicación con el Servidor web de Centralita Móvil
------------------	--------------	---------	--	--

**Figura 2** Requisitos de direccionamiento

Centralita Móvil requiere descargar vía Internet un paquete de servicios y un certificado. Los navegadores compatibles son Internet Explorer versión superior a la 6; Firefox 2.0 o superior.

La configuración del navegador debe ser:

1. Seleccionar el menú de Inicio de Windows.
2. Clic en "Configuración".
3. De nuevo menú que aparece, elegir "Panel de Control".
4. Clic en "Opciones de Internet".
5. A continuación aparece una nueva ventana. Escoger la pestaña de "Opciones Avanzadas".
6. Comprobar que no está habilitada ninguna opción que impida bajarse el certificado digital y que están activadas al menos una de estas opciones:
  - "Usar SSL 3.0"
  - "Usar TLS 1.0"
  - "Usar SSL 2.0" y algunas de las otras opciones SSL o TLS
7. Hacer clic en "Aceptar".

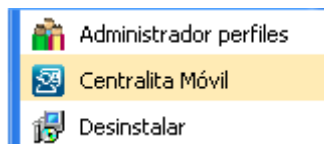
## 3. Instalación

### 3.1. Componentes de la instalación

El instalador de Centralita Móvil consiste en un único fichero ejecutable que automatiza la instalación de los diversos componentes. Esta instalación se compone de:

- Herramienta **Administrador de perfiles**, que permite crear, renombrar y borrar distintos perfiles para el uso de una misma instancia de Centralita Móvil.
- La aplicación **Centralita Móvil**
- **Desinstalador**

Una vez finalizado el proceso de instalación, tendrá disponible en su ordenador los tres componentes arriba citados.



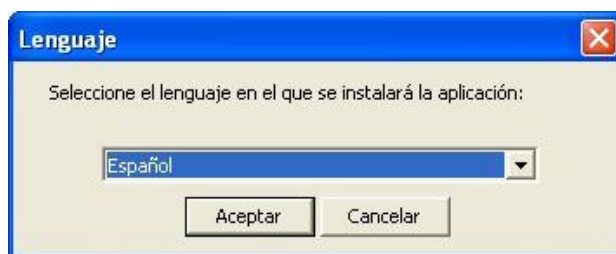
**Figura 3** Componentes de la instalación

### 3.2 Proceso de instalación

Es importante desinstalar del PC cualquier versión anterior de Centralita Móvil antes de instalar la nueva

Los pasos para la correcta instalación de Centralita Móvil se definen a continuación. Puede descargar el software del portal [www.movistar.es](http://www.movistar.es).

1. Ejecute el fichero **CentralitaMovil.exe** descargado.
2. La primera pantalla que aparece permite seleccionar el lenguaje en el que el usuario desea que se instale la aplicación. Actualmente sólo está disponible el lenguaje español.



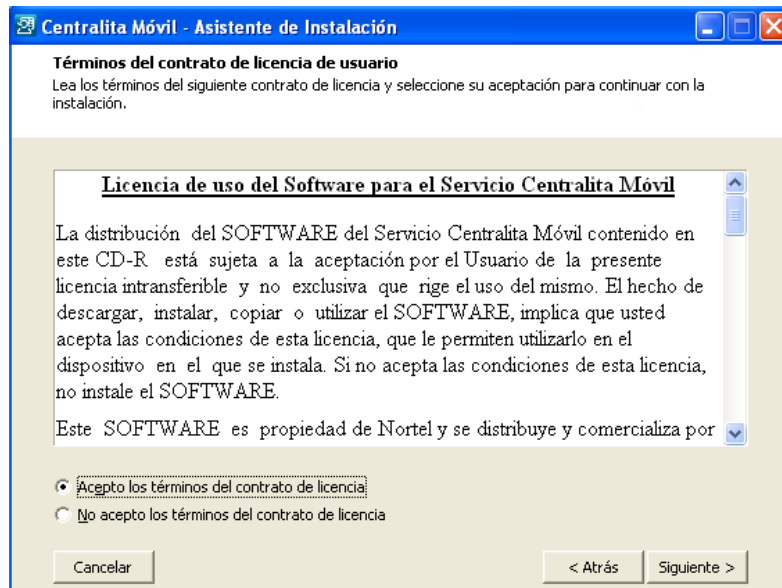
**Figura 4** Instalación. Selección del lenguaje

3. A continuación, aparecerá la pantalla de bienvenida del programa de instalación de Centralita Móvil. Pulse **Siguiente** para comenzar la instalación.



**Figura 5** Instalación. Bienvenida

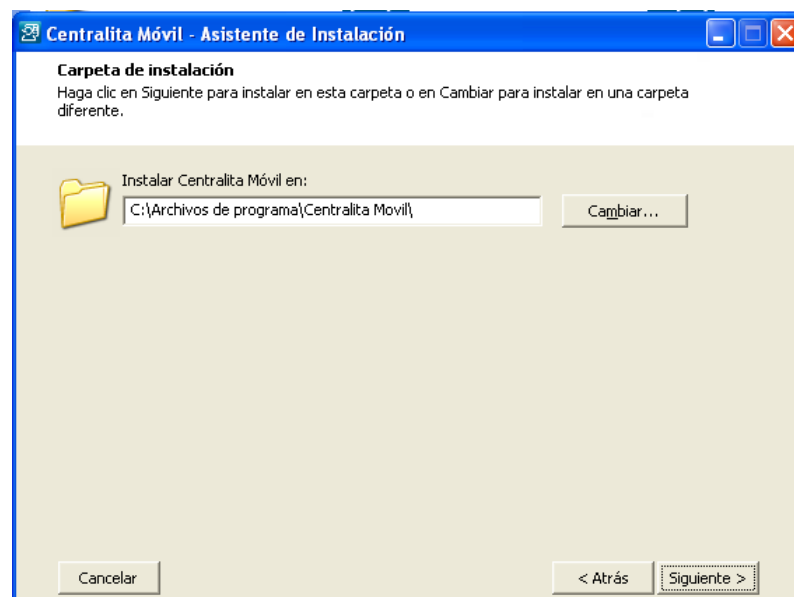
4. Para continuar con el proceso de instalación es necesario leer y aceptar los términos del contrato de licencia incluidos en la siguiente pantalla:



**Figura 6** Instalación. Condiciones legales

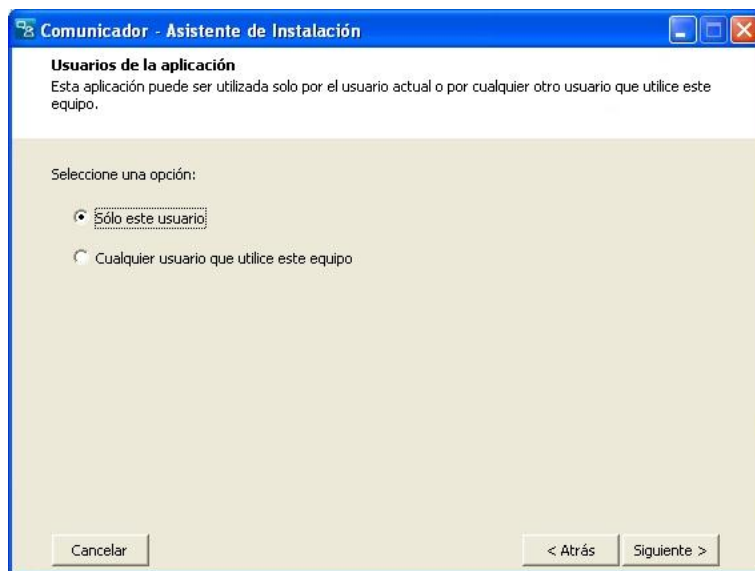
Hasta que no confirme la aceptación de los términos el botón **Siguiente**, necesario para continuar la instalación, permanecerá deshabilitado.

5. La siguiente pantalla muestra el sitio donde por defecto el instalador sitúa Centralita Móvil. Si lo desea puede modificar esta ubicación.



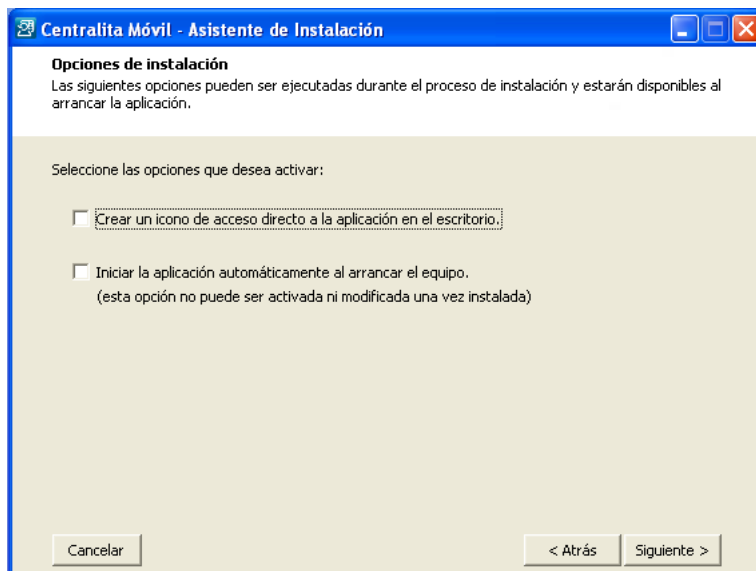
**Figura 7** Instalación. Ubicación de la aplicación

6. La siguiente pantalla permite optar entre una instalación sobre todas la cuentas de usuario del sistema o sobre la cuenta particular de la persona que está llevando a cabo la instalación:



**Figura 8** Instalación. Definición de las cuentas de acceso

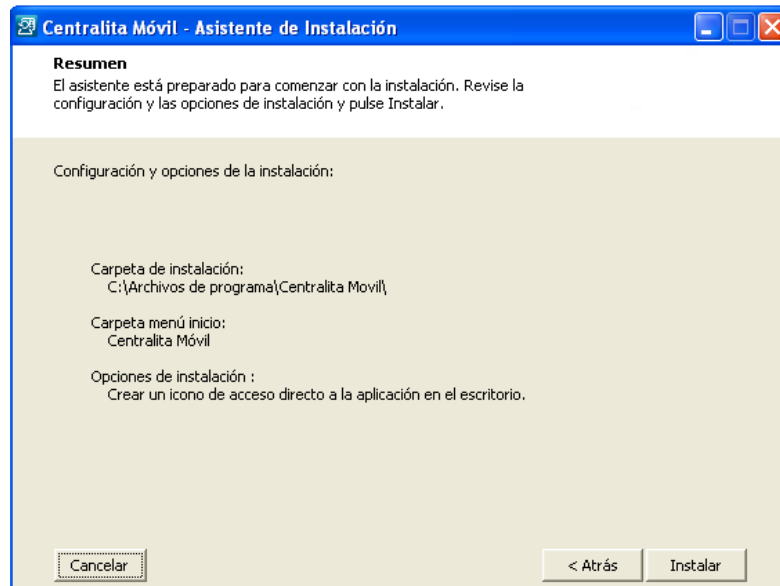
7. A continuación se muestran dos opciones que se ejecutarán durante la instalación. Para ello haga clic en las cajas de selección que corresponda.



**Figura 9** Instalación. Configuración de opciones

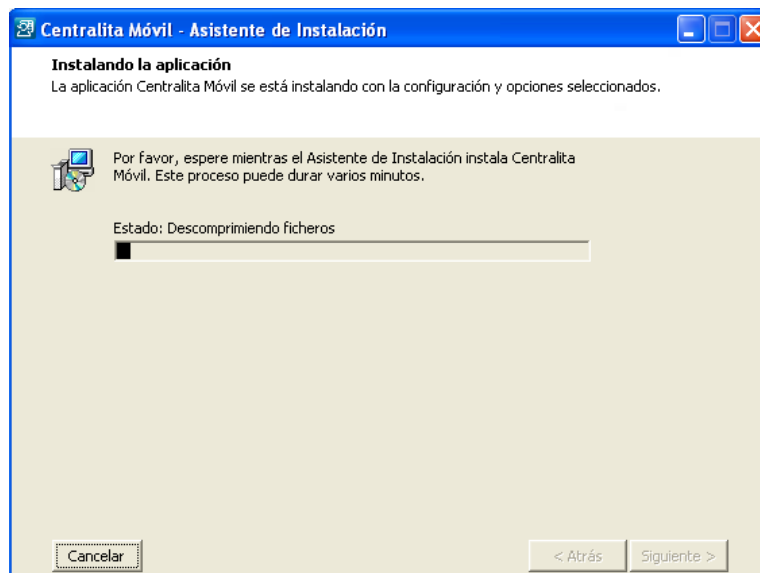
La opción de **Iniciar la aplicación automáticamente al arrancar el equipo** no es modificable una vez instalada la aplicación. Si el usuario desea que esto suceda, hay que activarla en este paso.

8. Antes de iniciar el proceso de copiar e instalar los ficheros el asistente pide confirmación de los datos. Pulse en el botón **Instalar** para continuar el proceso.



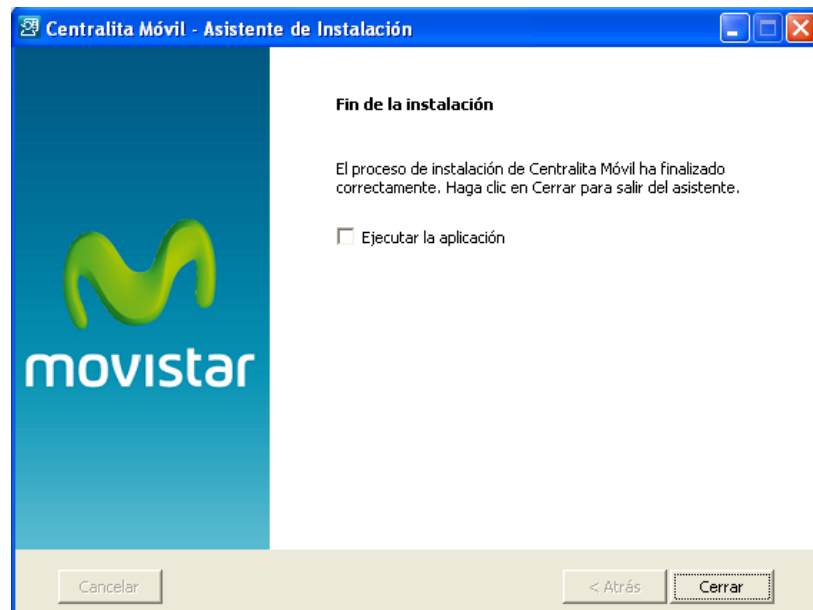
**Figura 10** Instalación. Confirmación de los datos

9. El progreso de la instalación, así como la fase en que se encuentra, se muestra en la siguiente pantalla.



**Figura 11** Instalación. Progreso y estado de la instalación

10. Finalmente el asistente de instalación informa de que el proceso ha finalizado permitiendo la opción de ejecutar el programa nada más pulsar el botón **Finalizar**.



**Figura 12** Instalación. Fin del proceso



## 4. Cómo empezar a utilizar Centralita Móvil

Para empezar a utilizar el servicio y acceder a sus funcionalidades, es necesario que siga los siguientes pasos:

### 4.1. Arrancar la aplicación

Para acceder a la aplicación Centralita Móvil, puede hacerlo de la siguiente manera:

- Haciendo clic en **Inicio > Todos los programas > Centralita Móvil > Centralita Móvil**, o
- Desde el icono de acceso directo a Centralita Móvil creado en el escritorio de Windows:



Mientras Centralita Móvil arranca, se mostrará la siguiente ventana en el escritorio del PC:



**Figura 13** Imagen durante el arranque

### 4.2. Configuración de los datos del usuario

Cada usuario del servicio Centralita Móvil tiene asociado un perfil. El perfil contiene toda la información sobre sus valores y preferencias y le identifica en el servicio. Para configurarlo, necesita:

- La **Cuenta de Usuario** (con formato **m<número\_móvil>@centralitamovistar.es**) siendo número\_móvil la línea movistar asociada a Centralita Móvil.
- La **clave** del servicio, que se obtiene enviando un SMS desde la línea que ha contratado el servicio al número **22239** con la palabra CLAVE.

Tras la instalación, y la primera vez que arranque la aplicación, se mostrará el asistente para la configuración de su perfil.

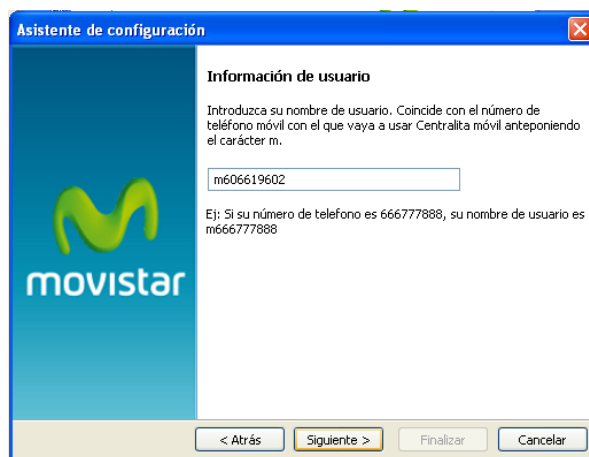
Pulse el botón **Siguiente** y un asistente le guiará en la creación y configuración de su perfil.



**Figura 14** Asistente para la configuración del perfil de usuario

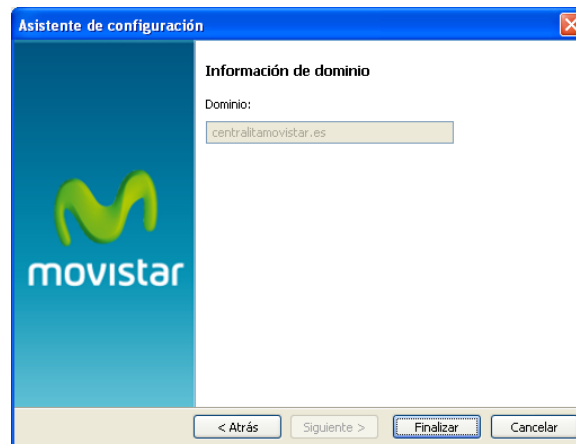
En los siguientes pasos se le solicitarán estos datos:

- **Cuenta de Usuario**, formada por los campos:
  - Nombre de usuario, que es la línea móvil asociada al servicio precedida del carácter "m". Ejemplo: m606619602



**Figura 15** Configuración de la cuenta de usuario (1)

- Dominio, campo que contiene el dominio del servicio (centralitamovistar.es) y no es modificable.

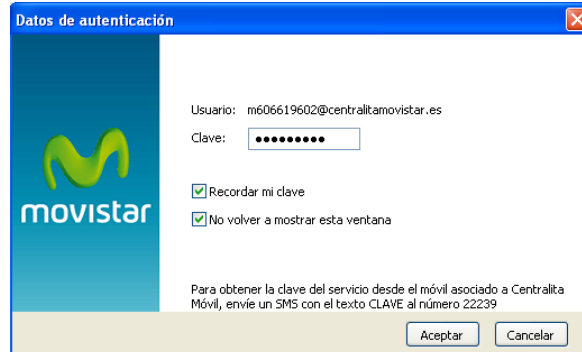


**Figura 16** Configuración de la cuenta de usuario (2)

- **La clave**, obtenida enviando un SMS con la palabra clave al 22239.

La clave de acceso al servicio se obtiene mediante el envío de un SMS al 22239 con la palabra **CLAVE** como texto del mensaje. A continuación se recibirá un SMS con la clave asignada, la cual se podrá utilizar para futuros accesos.

En cualquier momento se puede recuperar la clave repitiendo lo descrito en el párrafo anterior



**Figura 17** Autenticación con la clave

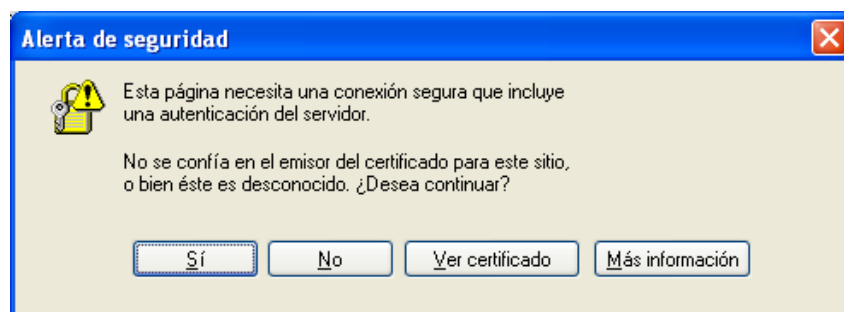
Para que la aplicación se abra automáticamente sin necesidad de registrarse de nuevo, basta con activar las dos opciones que se muestran en la pantalla de autenticación.

Si la clave no es válida, mostrará de nuevo esta pantalla hasta que se introduzca la clave correcta.

### 4.3 Recuperación de paquetes

La recuperación de paquetes es el proceso que se ejecuta, una vez el usuario de Centralita Móvil se ha autenticado satisfactoriamente, y que consiste en recuperar diferente información del servidor del servicio para sincronizarla con la almacenada localmente en el PC. Esta información comprende aspectos como el listado de contactos o los estados de presencia, entre otros.

En el proceso de recuperación de paquetes podría aparecer la siguiente pantalla, advirtiendo sobre el estado del certificado de seguridad.

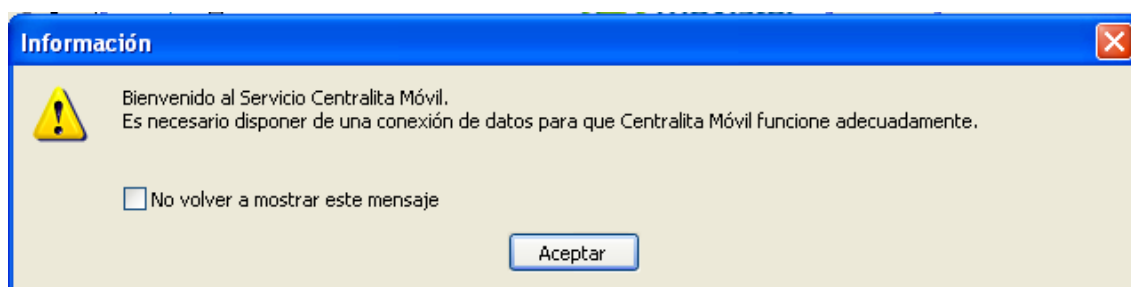


**Figura 18** Ventana de alerta de seguridad en recuperación de paquetes

Pulse **Sí** para continuar el proceso de inicio de Centralita Móvil.




#### 4.4 Registro de la aplicación en el servicio

Una vez introducidas las credenciales del usuario, se abre la aplicación y se mostrará el siguiente mensaje, que podrá cancelar para próximas sesiones activando la opción No volver a mostrar este mensaje.



**Figura 19** Notificación en el primer acceso

Al mismo tiempo, la aplicación intentará registrarse en el servicio, mostrando su estado mediante el icono situado en la esquina superior izquierda de la aplicación:

-  En proceso de conexión o desconexión
-  Conectado
-  Desconectado

Pulsando sobre el icono, se invierte el estado de conexión: Conectado <> Desconectado.

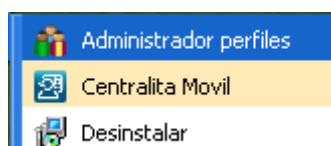
## 5. Acceso por múltiples usuarios

Centralita Móvil permite crear varios usuarios (definidos por un perfil), de forma que pueda ser utilizado por distintas personas. Para crear, modificar o borrar perfiles, acceda al Administrador de perfiles desde **Inicio > Todos los programas > Centralita Móvil > Administrador perfiles**.

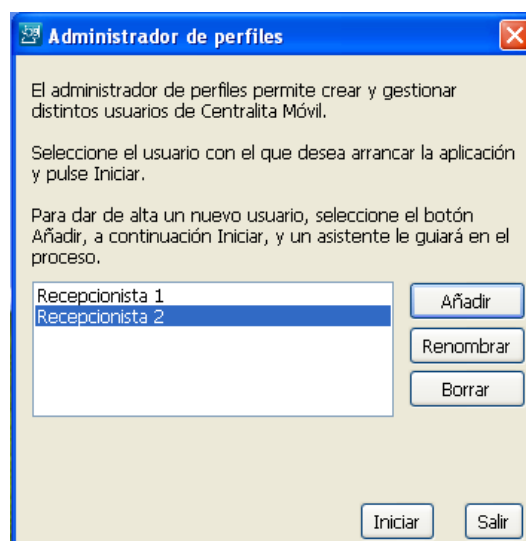
Para abrir el Administrador de perfiles hay que cerrar antes la aplicación pulsando la opción **Salir** desde el menú **Inicio**.

Si tiene más de un perfil almacenado, el Administrador de perfiles le preguntará por el perfil con el que desea iniciar la sesión cada vez que arranque la aplicación. Si no selecciona ninguno, utilizará el perfil de la última sesión.

Si sólo tiene un perfil almacenado, la aplicación arrancará automáticamente con ese perfil y no se mostrará el Administrador de perfiles.



**Figura 20** Componentes de la instalación: Administrador de perfiles

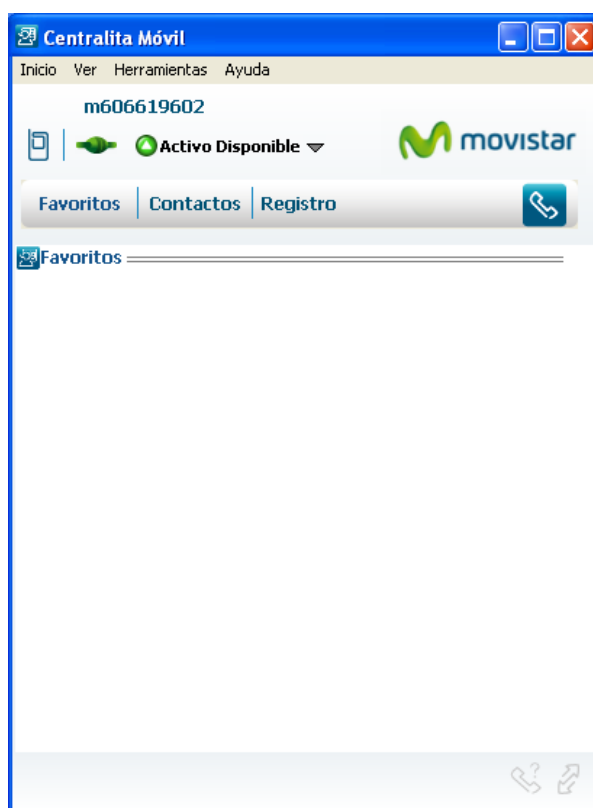


**Figura 21** Administrador de perfiles con dos usuarios

## 6. Descripción general. Primer acceso

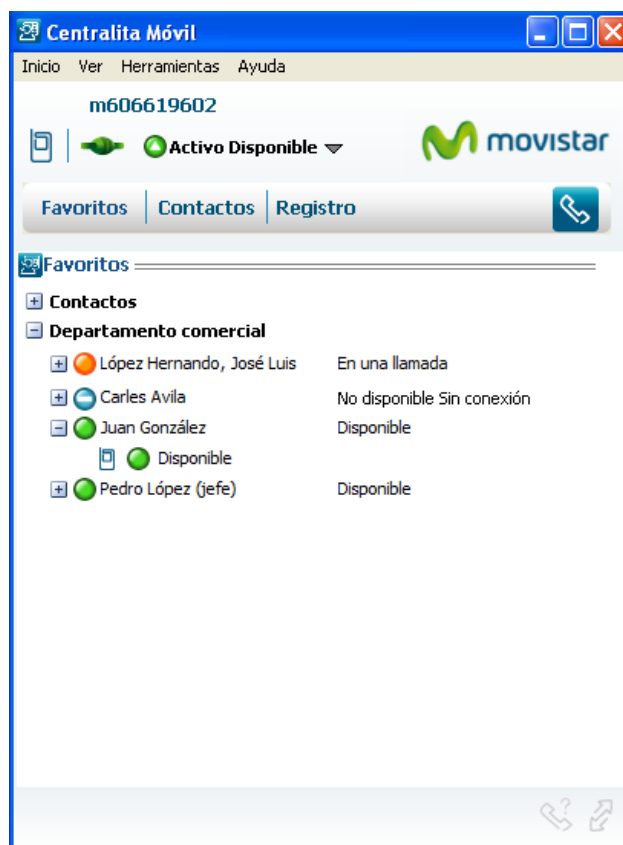
La primera vez que acceda a Centralita Móvil se mostrará la vista de Favoritos, que inicialmente no contendrá ningún contacto. En esta vista podrá añadir sus contactos más habituales y si tiene perfil Secretaria y tiene activada la facilidad de presencia, verá su estado, y podrá mostrarlo a otros usuarios con Centralita Móvil.

La siguiente figura muestra la apariencia de la ventana principal de Centralita Móvil o la vista de Favoritos la primera vez que se accede:



**Figura 22** Vista principal en el primer acceso

Las opciones y facilidades que presenta la aplicación podrán ser accedidas tanto desde la barra superior de botones como desde el menú textual que aparece en la zona superior. A continuación se muestra la apariencia de la vista de Favoritos con usuarios con presencia y las distintas partes que la componen:



**Figura 23** Vista principal de Favoritos

- Menú de texto superior. Parte superior de la pantalla con el acceso a las principales funcionalidades de Centralita Móvil (*Inicio, Ver, Herramientas, Ayuda*)
- Datos del usuario y estado de la conexión/disponibilidad. Parte superior de la pantalla que muestra información sobre el usuario conectado, la conexión al servicio y el estado de presencia de usuario (si dispone de esta facilidad)
- Pestañas. Acceso rápido a las funcionalidades más habituales que permite Centralita Móvil (*Favoritos, Contactos, Registro y Llamar*)
- Zona de operación. Parte central de la pantalla que se actualizará en función de la pestaña o función seleccionada y que permitirá la operación de la misma
- Zona de notificaciones. Parte inferior de la pantalla que avisa de las llamadas no atendidas y del estado de las actualizaciones

A continuación, explicamos en detalle cada una de las opciones de la aplicación.

## 7. Contactos

Centralita Móvil permite almacenar contactos personales en la **Agenda Personal**, con una capacidad máxima de 750 entradas. Para acceder a la gestión de Contactos, pulse sobre la vista de Contactos en la pantalla principal o acceda en el menú textual a **Ver > Contactos**.

Desde la pantalla de gestión de contactos podrá:

- Buscar y consultar los contactos
- Gestionar los contactos: añadir, borrar e importar
- Iniciar una llamada con cualquier contacto
- Suscribirse a la presencia de la línea móvil (para perfiles Secretaria) de un contacto y añadirlo a la vista de **Favoritos** para visualizarla



**Figura 24** Vista de Contactos

### 7.1. Acceso a los contactos

Por defecto, Centralita Móvil mostrará los contactos de la **Agenda Personal**, pudiendo elegir desde el desplegable el acceso a los grupos de contactos o sólo a los contactos con presencia. La agenda de contactos personales podrá contener:



- Contactos nuevos que haya creado desde Centralita Móvil.
- Contactos que haya importado a Centralita Móvil desde Outlook utilizando la opción de **Importar Contactos** disponible en esta vista.

## 7.2. Búsqueda y gestión de contactos

Podrá buscar contactos en la Agenda Personal utilizando los criterios de filtrado por campos disponibles: cualquier campo, alias, nombre, apellido o teléfono.

El proceso de búsqueda diferencia las palabras con o sin acento. No diferencia entre mayúsculas y minúsculas.

La búsqueda se realizará según los campos cuyo contenido comience por la cadena de búsqueda que haya especificado.

### 7.2.1. Agregar un contacto

Desde esta pantalla, podrá añadir contactos a su Agenda Personal, utilizando la opción



**Añadir** Añadir. Una pantalla mostrará los campos del contacto.

- El **Teléfono preferido** define el teléfono al que habitualmente quiere llamar a ese contacto. Por defecto, el seleccionado es el Móvil pero se puede modificar y seleccionar cualquiera de los otros teléfonos.
- La **Cuenta de usuario** es la cuenta asociada a las líneas que son monitorizadas por usuarios con perfil secretaria del servicio.

En usuarios en los que se haya completado el campo Cuenta de usuario, la aplicación le asignará una por defecto, <número\_móvil>@centralitamovistar.es, aunque no es una dirección válida para presentar el estado de presencia.

Los campos **Alias** y **Teléfono preferido** son obligatorios. La cuenta de usuario solo es obligatoria para contactos de la empresa que publiquen su presencia.

- Pulse **Guardar** para almacenar el contacto en su Agenda Personal.

Si quiere que un contacto esté accesible desde la vista Favoritos, active la opción **Añadir a Favoritos** en esta pantalla.

Para que se muestre el nombre del contacto en las llamadas, el número de teléfono debe ponerse en formato internacional +34...



**Figura 25** Detalles de un contacto

### 7.2.2. Borrar un contacto

Para borrar un contacto de su agenda personal, selecciónelo y pulse sobre el botón derecho del ratón, seleccionando la opción **Borrar**. También puede hacerlo desde la pantalla de Detalles del contacto.

Si borra un contacto de la Agenda Personal y además es Favorito, se eliminará también de esta vista.

### 7.2.3. Consultar y editar un contacto

Para consultar los datos de un contacto, utilice el botón **Ver detalles** desde el menú que se muestra pulsando el botón derecho del ratón.

Podrá modificar los datos que desee y conservarlos pulsando el botón **Guardar**.

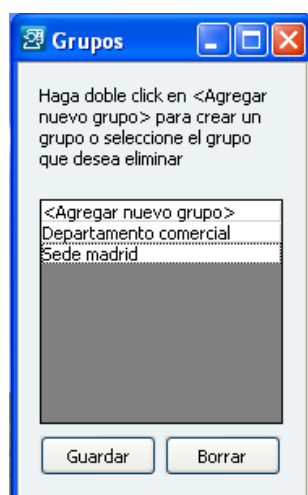
### 7.2.4. Grupos

Centralita Móvil permite crear grupos a los que asignar los contactos. Los contactos se mostrarán agrupados únicamente en la vista Favoritos. Aquéllos que no tengan grupo asignado, se agruparán bajo el grupo genérico **Contactos**.

Podrá consultar los contactos de cada grupo desde el menú desplegable que muestra el listado de todas las agendas.



Para crear un nuevo grupo, pulse el botón **Grupos** y se mostrará la siguiente pantalla:



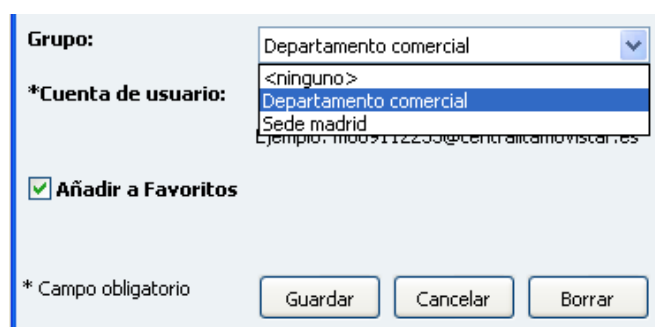
**Figura 26** Creación y gestión de grupos

Para crear un nuevo grupo, haga doble clic sobre <Agregar nuevo grupo> y a continuación escriba sobre el cuadro de texto el nombre del nuevo grupo. Luego pulse **Guardar**.

Para borrar un grupo, selecciónelo y pulse **Borrar**.

Para modificar el nombre de un grupo, selecciónelo, haga doble clic con el ratón sobre éste para editarlo y, una vez realizada modificación, pulse **Guardar**. Pulse el aspa de la ventana para salir de ella.

Para asignar un contacto a un grupo, edite el contacto y seleccione el grupo. A continuación pulse **Guardar**.



**Figura 27** Asignación de un contacto a un grupo

Para sacar a un contacto de un grupo, edítelo y seleccione el grupo <ninguno>. A continuación pulse **Guardar**.

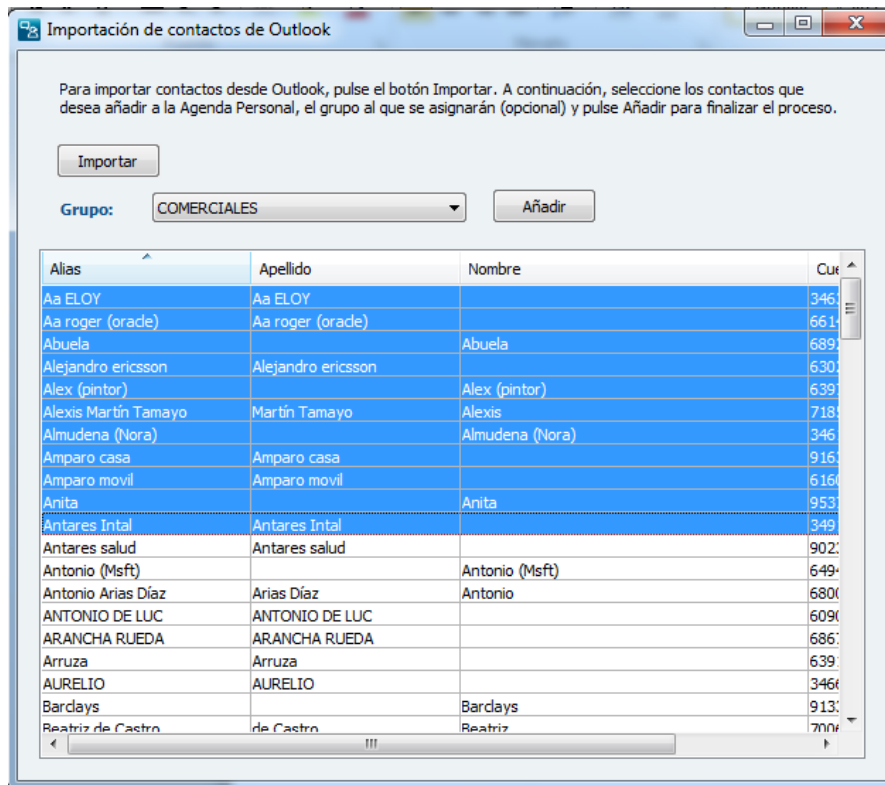
#### 7.2.5. Importación de contactos desde Outlook

Esta opción permite importar los contactos de la agenda de Microsoft Outlook a Centralita Móvil. Los contactos importados se almacenarán en su Agenda Personal.

Para importar contactos desde Outlook, es necesario que éste esté instalado en el ordenador donde se ejecuta Centralita Móvil. Es compatible a partir de la versión 2002.

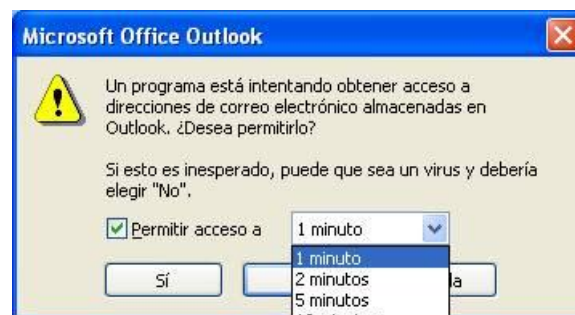


Pulse el botón **Importar**. Se mostrará una pantalla donde tendrá que pulsar el botón **Importar**. Si quiere que estos contactos se añadan a un determinado grupo, selecciónelo.



**Figura 28** Importación de contactos desde Outlook

Como medida de seguridad, Outlook le solicitará la autorización para acceder a la base de datos de direcciones de correo. Active la opción **Permitir acceso a** y seleccione cualquier valor (si hay muchos contactos es mejor seleccionar un valor alto, para que pueda finalizar el proceso de importación correctamente).



**Figura 29** Activación de permiso para importar contactos

Por último, seleccione los contactos que desea importar desde la pantalla de Centralita Móvil (Alt + flechas de desplazamiento) y pulse el botón **Añadir**. Los contactos se añadirán a su Agenda Personal y al grupo seleccionado en su caso.

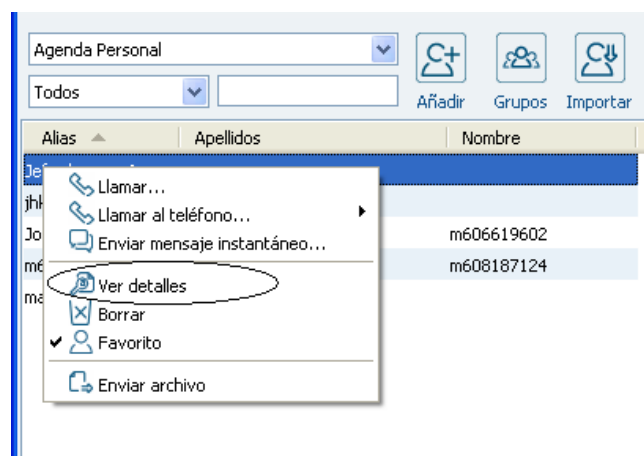
### 7.3. Opciones disponibles sobre un contacto

Seleccionando un contacto de su Agenda Personal y pulsando el botón derecho del ratón, se mostrarán una serie de opciones que le permitirán iniciar una comunicación con dicho contacto:

- **Llamar...** inicia una llamada al teléfono preferido de ese contacto. Si el teléfono preferido no existe, se mostrará un aviso indicándolo. Editando el contacto se puede cambiar el teléfono preferido
- **Llamar al teléfono....** despliega los distintos teléfonos de ese usuario para seleccionar un número al que llamar
- **Enviar correo electrónico.** Se abrirá el programa de correo por defecto con la dirección de correo del usuario
- **Ver detalles.** Edita y muestra los datos del usuario para su consulta o su modificación
- **Favorito.** Añade/elimina el contacto en la vista de Favoritos y se podrá ver/dejar de ver su presencia si la tiene habilitada. Cuando el contacto es Favorito, se muestra el símbolo ✓ a la izquierda de esta opción.



Si además el otro destinatario dispone de Centralita Móvil, podrá:

- **Enviar mensaje instantáneo....** Permite iniciar una sesión de chat con otro usuario que esté también conectado a Centralita Móvil y desde aquí abrir una sesión de colaboración.
- **Enviar archivo.** Permite enviar un fichero a otro usuario que está conectado a Centralita Móvil.

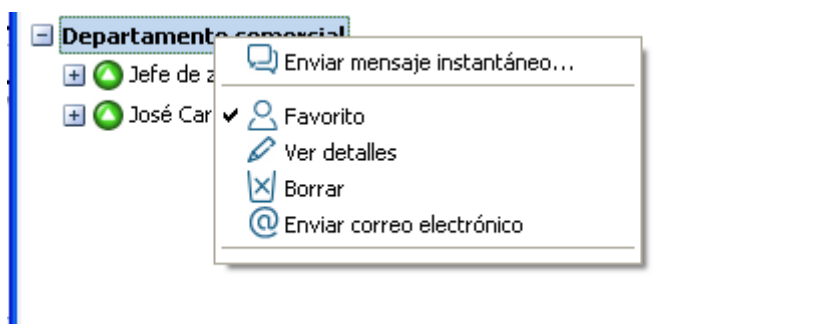


**Figura 30** Menú de opciones para un contacto de la Agenda Personal

## 7.4. Opciones disponibles para Grupos

Seleccionando un grupo desde la vista Favoritos o seleccionando varios contactos (con las teclas  + ), y pulsando el botón derecho del ratón, Centralita Móvil proporciona las siguientes opciones:

- **Enviar un mensaje instantáneo**, si los miembros del grupo tiene Centralita Móvil. Esta acción abrirá una ventana de chat por cada usuario contenido en el grupo para mantener conversaciones individuales con cada uno de ellos.
- **Ver detalles**. Abrirá una ventana de consulta o edición por cada contacto contenido en el grupo
- **Favorito**. Esta opción permite eliminar a todos los contactos del grupo de la pantalla de Favoritos y por tanto dejar de ver su presencia. No elimina los contactos de la Agenda Personal.
- **Correo electrónico**. Abre el cliente de correo por defecto incluyendo como destinatarios del nuevo mensaje a todos aquellos usuarios del grupo que disponen de cuenta de correo.
- **Borrar**. Elimina los contactos de Favoritos y de la Agenda Personal.



**Figura 31** Menú de opciones para un grupo de contactos

## 8. Favoritos y presencia

La vista de Favoritos contiene los contactos más habituales del usuario y permite visualizar la presencia de las líneas móviles de otros usuarios de la empresa que se hayan dado de alta en el servicio como monitorizables. De esta forma, se puede saber de antemano si un usuario está disponible para ser contactado o no en su teléfono.

La información de presencia de otras líneas móviles de la empresa sólo está disponible para usuarios de Centralita Móvil con perfil Secretaria.

Para que una línea muestre su presencia, tiene que darse de alta como Monitorizable en el servicio.

El número máximo de contactos que puede haber en Favoritos es de 50.

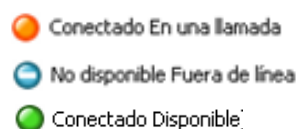
### 8.1. Información de presencia de líneas móviles

Centralita Móvil permite visualizar el estado de otras líneas móviles de la empresa, para conocer de antemano si están disponibles para llamarlas. Para que se muestre esta información, en el alta del servicio se habrá activado su capacidad para ser monitorizadas.

El estado de una línea móvil se muestra con un icono y un texto asociado que describe el estado, junto con el alias que haya asignado al usuario en la Agenda Personal:

- Conectado disponible, si la línea está encendida y disponible
- No disponible Fuera de línea, si la línea móvil está apagada o fuera de cobertura
- Conectado en una llamada, si está ocupada
- Conectado en roaming, si está en itinerancia

La información de presencia se actualiza en tiempo real, sin intervención del usuario.



**Figura 32** Estados de presencia de una línea móvil

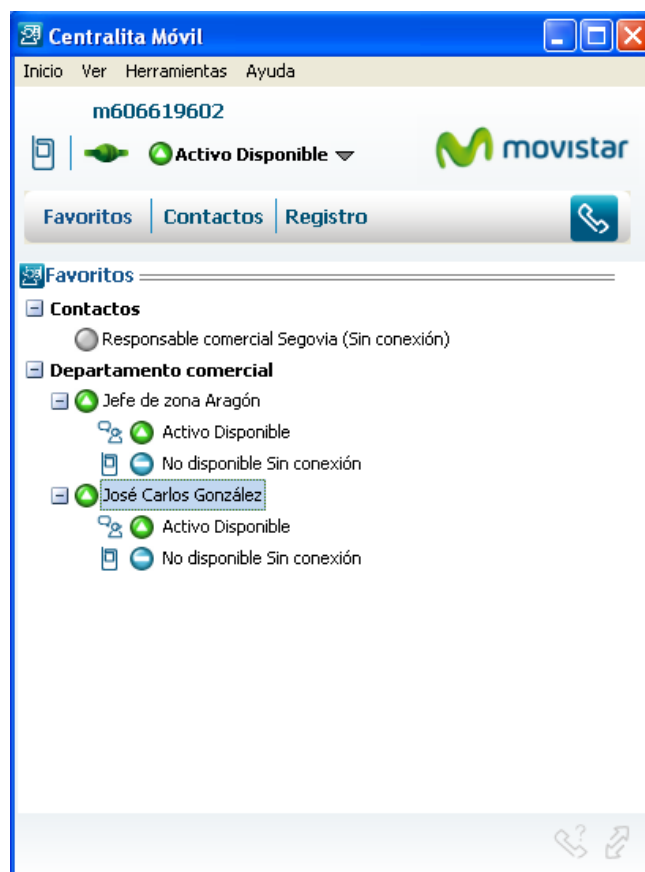
Esta información es muy útil para usuarios que necesitan transferir llamadas entrantes a otras líneas y quieren conocer el estado de dichas líneas antes de ejecutar la transferencia.

### 8.2. Información de disponibilidad de la aplicación

Además, si se ha dado de alta presencia en la línea móvil del usuario de Centralita Móvil (como línea monitorizable) y existen otros usuarios con Centralita Móvil en la empresa

también con presencia, se puede elegir el estado a mostrar a otros usuarios (Conectado Disponible, Conectado Ausente, No disponible no molestar, etc....), además del estado de la línea móvil.

Esta información se puede mostrar agregada, ofreciendo un solo estado como resultado de la presencia de todos sus dispositivos (móvil + aplicación Centralita Móvil), o desagregada, mostrando el estado de cada uno de ellos. Basta con pulsar en los iconos + o - que visualizará a la izquierda de cada contacto para mostrar la información de una u otra forma.



**Figura 33** Vista de Favoritos con información de presencia agregada y desagregada

En la zona superior de Centralita Móvil, junto al icono del estado del registro, podrá ver la información agregada de su estado de presencia y pulsando la flecha se despliegan los estados estándares que ofrece la aplicación. Para cambiar el estado de Centralita Móvil solo tendrá que seleccionarlo de la lista:







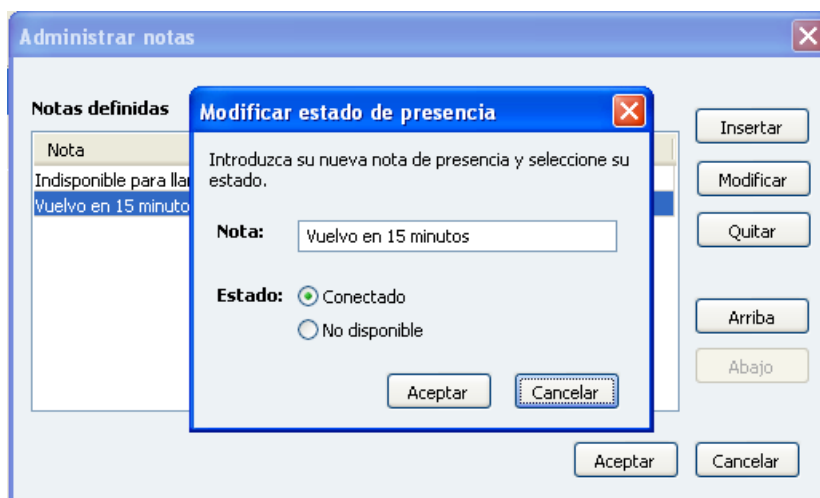
**Figura 34** Estados de disponibilidad estándares

También puede cambiar su estado de presencia desde el menú textual **Inicio > Mi Estado** o pulsando el botón derecho del ratón en el icono minimizado de la aplicación en la barra de tareas de Windows.



Respecto a la información de disponibilidad, tenga en cuenta lo siguiente:

- Un usuario que está disponible y activo en Centralita Móvil mostrará como presencia agregada Conectado Disponible, cuyo icono es . Cuando está disponible en su teléfono móvil pero no en el PC, muestra un estado disponible . De esta forma se puede diferenciar fácilmente cuándo está disponible en la aplicación y cuándo sólo lo está en su teléfono.
- Cuando el usuario permanece inactivo en el PC durante un tiempo prolongado (10 minutos, por defecto), Centralita Móvil publicará el estado Inactivo.
- Cuando se selecciona el estado No molestar, no podrá recibir mensajes instantáneos ni sesiones de colaboración. El usuario que origina la comunicación recibirá un mensaje indicando este hecho. Sí podrá recibir llamadas en su línea móvil.

Además, es posible personalizar estados de Centralita Móvil utilizando la opción de **Nueva nota**, disponible junto a los estados estándares de la aplicación. Esta facilidad le permitirá publicar al resto de usuarios un estado con un texto libre.



**Figura 35** Crear, modificar y eliminar estados personales

Una vez introducido el texto del nuevo estado, se puede asignar a un estado de tipo Conectado, cuyo icono asociado será  o No disponible, cuyo icono es . El nuevo estado se añadirá a la lista de estados disponibles y podrá seleccionarlo como nuevo estado de Centralita Móvil.

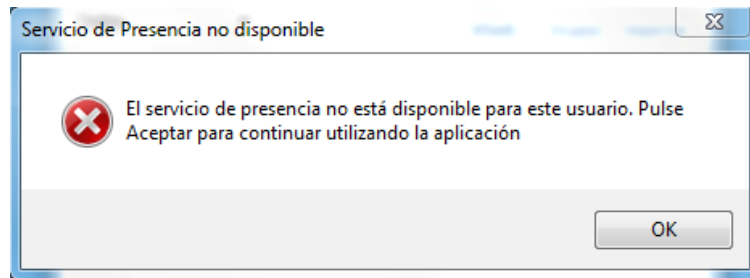
Para gestionar los estados personalizados, seleccione la opción [Administrar notas...](#)

Si un usuario con Centralita Móvil no tiene activada la facilidad de monitorización en su propia línea móvil, la aplicación mostrará el estado **Sin presencia** y saldrá un aviso informativo al respecto cada vez que se conecte al servicio.

Este usuario puede utilizar toda la funcionalidad del servicio pero no podrá mostrar su presencia ni disponibilidad a otros usuarios de la empresa (si existiesen).



**Figura 36** Estado de disponibilidad para usuarios de Centralita Móvil sin presencia



**Figura 37** Aviso para usuarios de Centralita Móvil sin presencia propia

### 8.3. Visualizar el estado de otras líneas móviles de la empresa

La información de presencia de otras líneas móviles de la empresa sólo está disponible para perfiles Secretaria del servicio, no para Operadoras.

Las líneas a monitorizar tienen que estar activadas como monitorizables en el servicio y pertenecer a la misma empresa que ha contratado el servicio.

El acceso a la información de presencia de otros usuarios corporativos se solicita desde Centralita Móvil y su publicación será inmediata.

El estado de otros usuarios se mostrará siempre en la vista de **Favoritos**. Para ver la presencia de otro usuario, debe crear el contacto o seleccionarlo desde la Agenda Personal:

- Si es un usuario nuevo, pulsando el botón **Añadir**, introduzca la mínima información necesaria. A continuación, active la opción **Favorito** y pulse **Guardar**.

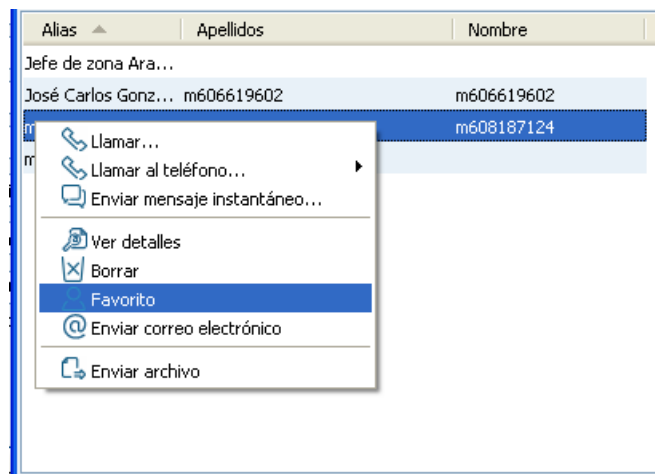
Para visualizar la presencia de una línea móvil, debe introducir como campos obligatorios el alias, el número de móvil y la cuenta de usuario.

El formato de la cuenta de usuario es **m<número\_móvil>@centralitamovistar.es**.



**Figura 38** Activación de la visualización de la presencia de una línea móvil desde la Agenda Personal

- Si es un usuario existente, seleccionarlo y pulsar el botón derecho del ratón y seleccionar **Favorito** desde esta vista.



**Figura 39** Activación de la visualización de la presencia de una línea móvil desde Favoritos

En ambos casos, el contacto estará disponible en la vista de Favoritos y la presencia se mostrará inmediatamente.

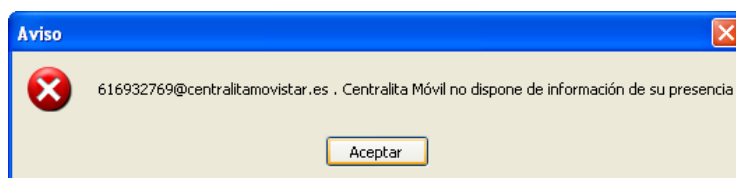
Todos los usuarios añadidos a la vista de Favoritos se añadirán también a la Agenda Personal de la aplicación.

#### 8.4. Contactos Favoritos sin información de presencia

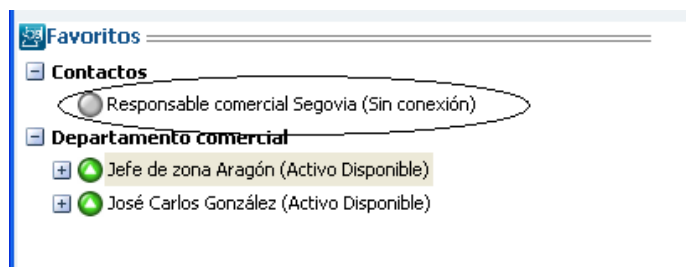
También es posible tener en Favoritos contactos que no tienen presencia (generalmente no corporativos), para disponer de un acceso rápido a ellos para llamarles.

Para añadirlos a Favoritos, se procederá de la forma explicada para usuarios con presencia, aunque no se mostrará ninguna información sobre ellos y su estado será Sin conexión.

Cada vez que se arranque Centralita Móvil, si existen en Favoritos usuarios sin presencia, se mostrará un aviso para cada uno de ellos. Pulse Aceptar y continúe utilizando la aplicación normalmente.



**Figura 40** Ventana de aviso para usuarios sin presencia en Favoritos



**Figura 41** Contacto sin presencia en su línea móvil en Favoritos

## 8.5. Eliminar contactos de Favoritos

Para eliminar un contacto de la vista de Favoritos, seleccione el contacto, botón derecho del ratón y pulse la opción **Favorito**. El contacto desaparecerá de esta vista y se dejará de ver su presencia (si antes se veía) pero no se borra de la Agenda Personal.

## 8.6. Opciones de comunicación sobre un contacto Favorito

Seleccionando un contacto de la vista Favoritos y pulsando el botón derecho del ratón, se desplegarán una serie de opciones que le permitirán iniciar una comunicación con ese usuario:

- **Llamar** al teléfono preferido (o con doble clic) o a cualquiera de los teléfonos del contacto. La llamada se cursará a través del dispositivo móvil asociado a Centralita Móvil.
- **Enviarle un correo electrónico**, si dispone de dirección de correo. Esto abrirá el cliente de correo predeterminado con el destinatario completo.

Si además el destinatario dispone de Centralita Móvil, podrá:

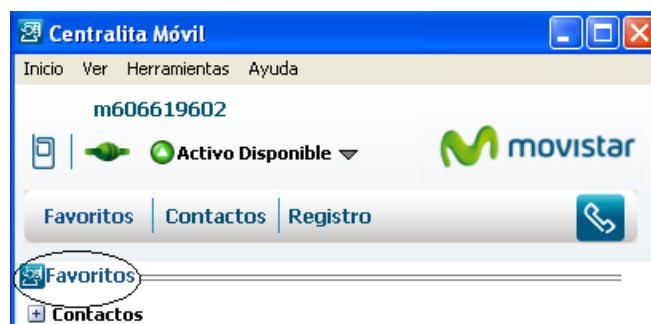
- **Enviarle un mensaje instantáneo**
- **Enviarle un archivo** o compartir una aplicación



**Figura 42** Opciones de comunicación con un contacto Favorito

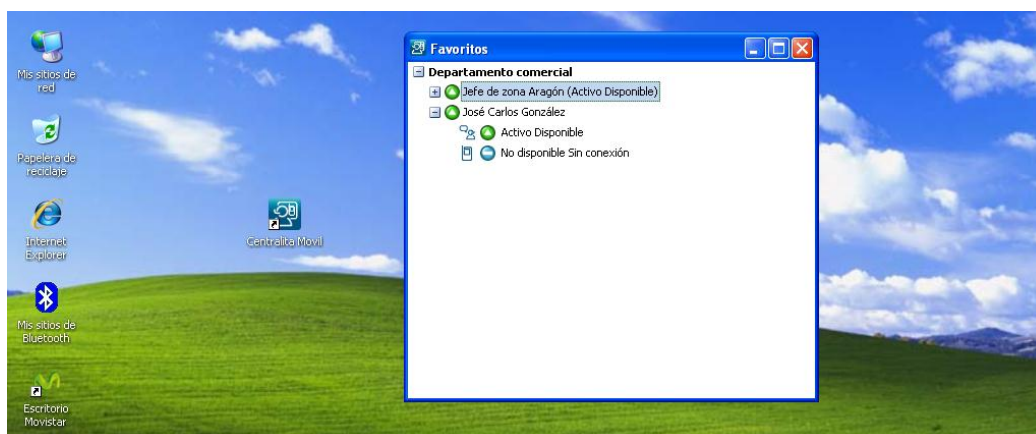
## 8.7. Visualizar aislada la pantalla de Favoritos

Centralita Móvil ofrece la posibilidad de visualizar sólo una ventana con los contactos Favoritos, ocultando el resto de opciones y botones de la aplicación. Para ello, seleccione con el ratón la etiqueta de Favoritos, situada encima de la lista de contactos, y arrastre la pantalla hacia el escritorio.



**Figura 43** Punto de arrastre para aislar la vista de Favoritos

Podrá ver los contactos Favoritos de esta forma:



**Figura 44** Vista aislada de Favoritos en el escritorio

Para volver a integrarla en el marco completo de la aplicación, abra la aplicación y vuelva a arrastrar la pantalla de presencia dentro del marco.

## 9. Comunicaciones

Centralita Móvil proporciona una completa integración de las comunicaciones móviles del usuario con el PC, proporcionando una interfaz de gestión sencilla y cómoda, especialmente indicada para puestos de operadora y asistente.

Esta integración permite asociar la aplicación a la línea móvil del usuario, de forma que el PC se convierte en una extensión del dispositivo móvil desde el que:

- Iniciar una llamada desde el PC (clic to dial).
- Recibir notificaciones en el PC de las llamadas entrantes a la línea móvil
- Gestionar desde el PC las llamadas establecidas con la línea móvil
- Tener un registro de las llamadas entrantes y salientes

El audio de las llamadas gestionadas a través de Centralita Móvil se mantiene en el dispositivo que contiene la línea móvil.

Centralita Móvil es compatible con cualquier dispositivo móvil o terminal de sobremesa. No requiere tener el dispositivo conectado al PC.


Centralita Móvil proporciona además mayor capacidad a la hora de gestionar llamadas entrantes, permitiendo la recepción y gestión de hasta 10 llamadas simultáneas.

La gestión de llamadas desde Centralita Móvil requiere que la línea móvil asociada a Centralita Móvil esté encendida y en servicio.

### 9.1. Inicio de llamadas desde el PC (clic to dial)

Para realizar una llamada de voz desde la aplicación, seleccione el contacto y pulse el botón derecho del ratón. Seleccione, del menú que visualizará, la opción **Llamar...** o **Llamar al teléfono...** y el número al que desea llamar. El contacto podrá seleccionarlo desde la vista de Favoritos, Contactos o el Registro de llamadas.

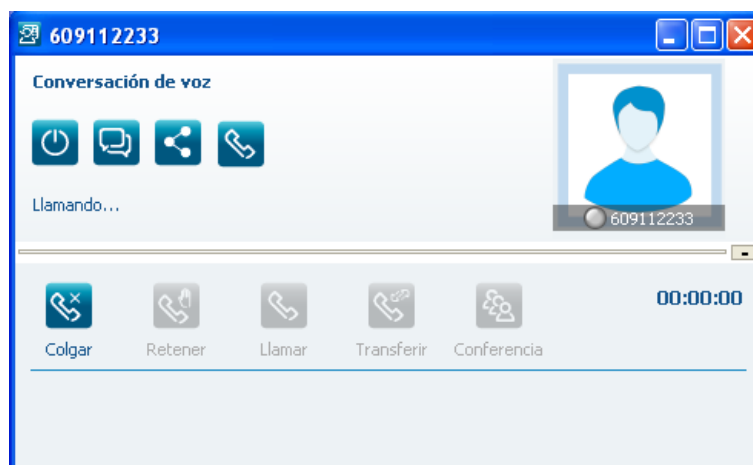
Doble clic sobre un contacto realiza una llamada a su teléfono preferido.

También es posible llamar a cualquier destino utilizando el botón , disponible en la pantalla principal o en el menú textual **Herramientas > Llamar**. Se mostrará un teclado, acceso directo al registro de llamadas y agendas:



**Figura 45** Teclado numérico para llamar

Cuando se inicia una llamada desde la aplicación, se abre una ventana en el PC con información sobre el número llamado, su nombre si éste pertenece a su Agenda Personal y su presencia si está habilitada, y con las opciones de control de llamada disponibles ese momento (colgar):



**Figura 46** Llamada saliente realizada desde el PC (clic to dial)

En paralelo, se envía una llamada al dispositivo con la línea móvil asociada a Centralita Móvil y una vez se descuelga desde éste, se intenta establecer la llamada con el destino.

## 9.2. Llamadas entrantes

Cuando se recibe una llamada en el móvil del usuario, además de notificarse en el propio terminal, se muestra una ventana en el PC con información sobre el número llamante.





**Figura 47** Aviso de llamada entrante en el PC

Esta ventana mostrará el nombre del llamante si éste está en la Agenda Personal.

Recuerde poner el número de teléfono en formato internacional (+34...).

Las opciones disponibles en la ventana son:

- **Ignorar.** Se cierra la ventana de control de llamada pero la llamada no se interrumpe.
- **Rechazar.** La llamada es interrumpida y se cierra la ventana de control de llamada
- **Reenviar.** Permite enviarla directamente a otro destino para que sea atendida, pudiendo marcarlo mediante el teclado, seleccionarlo en el directorio, en el registro de recientes o de los números de marcación rápida.



**Figura 48** Reenvío de llamadas en tiempo de timbre

La primera llamada entrante tiene que ser descolgada desde el terminal móvil asociado a Centralita Móvil (no está habilitado el botón en la ventana de notificación).

Si estando una llamada activa se recibe otra, ésta se puede descolgar desde el PC, poniéndose la primera automáticamente en espera.

Una vez descolgada, y estando la primera activa, si entran más llamadas, éstas sí pueden ser descolgadas desde el PC, poniéndose en espera automáticamente la que haya establecida.

#### 9.2.1. Aviso de llamadas perdidas

Cuando una llamada entrante al móvil se notifica en el PC y ésta no es atendida, Centralita Móvil registra esa llamada perdida y muestra un icono que parpadea en la parte inferior. Pulsando sobre él, se abre el registro de llamadas para ver los detalles. Las llamadas perdidas se muestran en color azul y letra en negrita.

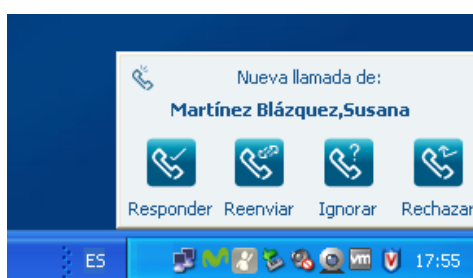


**Figura 49** Icono de aviso de llamadas perdidas

#### 9.2.2. Configuración del aviso de llamada entrante

Desde el menú **Herramientas > Preferencias > Llamadas entrantes**, es posible configurar el tipo de aviso que mostrará Centralita Móvil:

- Abrir una ventana. Abre una nueva ventana en el PC, como las ventanas mostradas anteriormente. Esta es la opción por defecto.
- Notificación en la barra de tareas. Abre una ventana minimizada en el PC, que parpadea, con el número o nombre del llamante. Para atender la llamada, basta con seleccionar el aviso para que se abra la ventana con las opciones.
- Notificación emergente. Abre una ventana en la esquina inferior derecha de la aplicación, con las opciones para atender la llamada. Transcurridos unos segundos se cierra y se muestra minimizada.

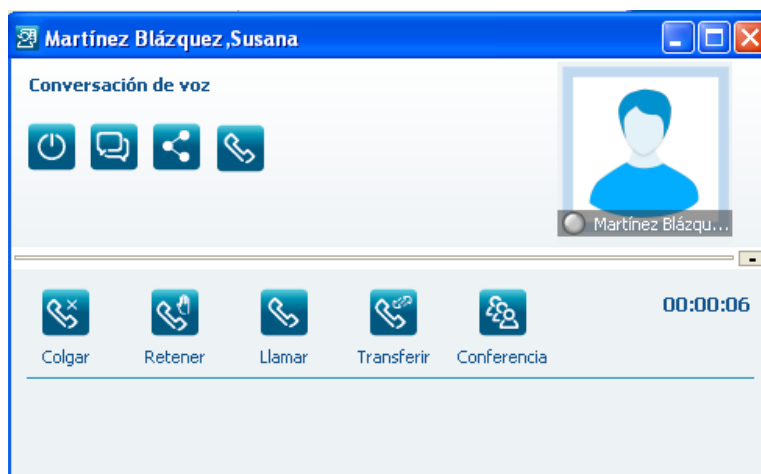


**Figura 50** Aviso de llamada entrante mediante ventana emergente

### 9.3. Llamadas establecidas

Centralita Móvil permite realizar ciertas acciones desde el PC sobre las llamadas que ya están establecidas en la línea móvil asociada.

Si cierra una ventana correspondiente a una llamada establecida, ésta finalizará. Por defecto, se muestra un aviso indicándole este hecho.



**Figura 51** Opciones para la gestión de una llamada establecida desde el PC

La ventana de llamada establecida permite:

- **Colgar** la llamada. Finaliza la llamada en curso.
- **Retener** la llamada.

Toda llamada en curso podrá ser retenida en cualquier momento pulsando el botón **Retener**. El usuario en espera escuchará una música. Mientras se mantenga la llamada en esta situación, el botón parpadeará.

Para recuperarla, basta con pulsar de nuevo este botón.

Una llamada en espera puede ser transferida directamente a otro destino, sin necesidad de recuperarla antes.

- Hacer una nueva llamada

Si estando establecida una llamada desea realizar una segunda llamada, pulse el botón **Llamar**. Aparecerá el teclado numérico para marcar y automáticamente se pondrá la primera en espera al intentar establecer la segunda llamada. Posteriormente, podrá transferir la llamada o realizar una conferencia entre ellas.

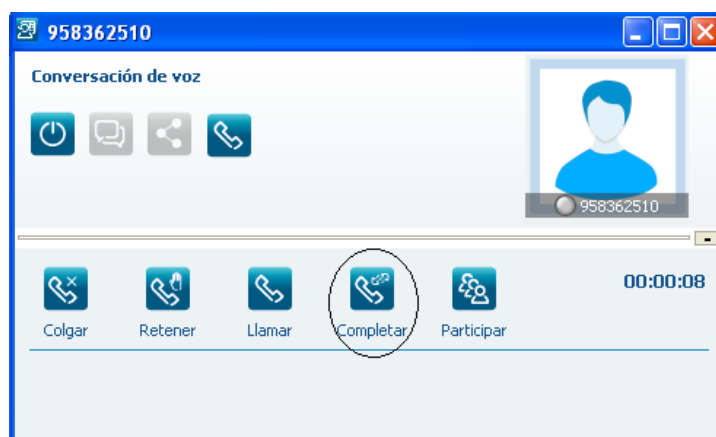
- Transferir la llamada

Esta función permite traspasar una llamada establecida a otro destino. Una vez establecida la primera llamada, pulsando el botón **Transferir**, se abrirá una ventana donde podrá seleccionar el teléfono al que desea transferir la llamada y el tipo de transferencia.



**Figura 52** Transferencia de llamadas: selección del destino y del tipo de transferencia

- **Transferencia directa:** la llamada se transfiere directamente al destino y la primera llamada finaliza automáticamente.
- **Transferencia con consulta:** esta opción permite consultar antes con el destino la posibilidad de transferirle una llamada (típicamente un asistente que le quiere transferir una llamada a su jefe). En caso de querer realizar la transferencia, pulsando el botón **Completar** en la ventana de la llamada a transferir, se traspasará. También existe la opción de poner en conferencia a los tres interlocutores seleccionando el botón **Participar**.

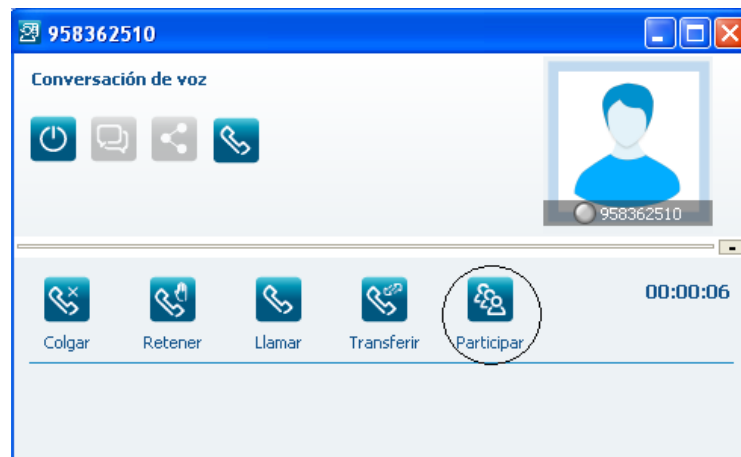


**Figura 53** Completar una transferencia con consulta

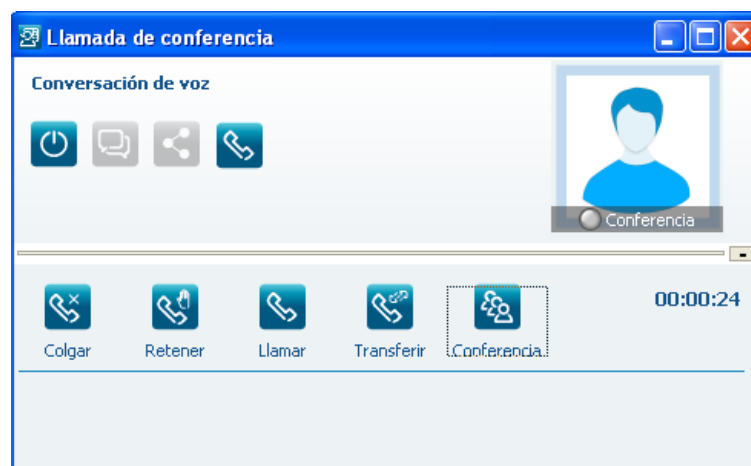
- Realizar una conferencia

Para establecer una conferencia, pulse el botón **Conferencia**, que le invitará a marcar o seleccionar el teléfono del usuario a añadir. Una vez contactado el usuario, pulse el botón **Participar** para añadirle a la conferencia. Dicha ventana se cerrará y se mostrará una sola ventana correspondiente a la conferencia. Para añadir a más usuarios se seguirá el mismo procedimiento.

El número máximo de participantes en una conferencia es de seis.



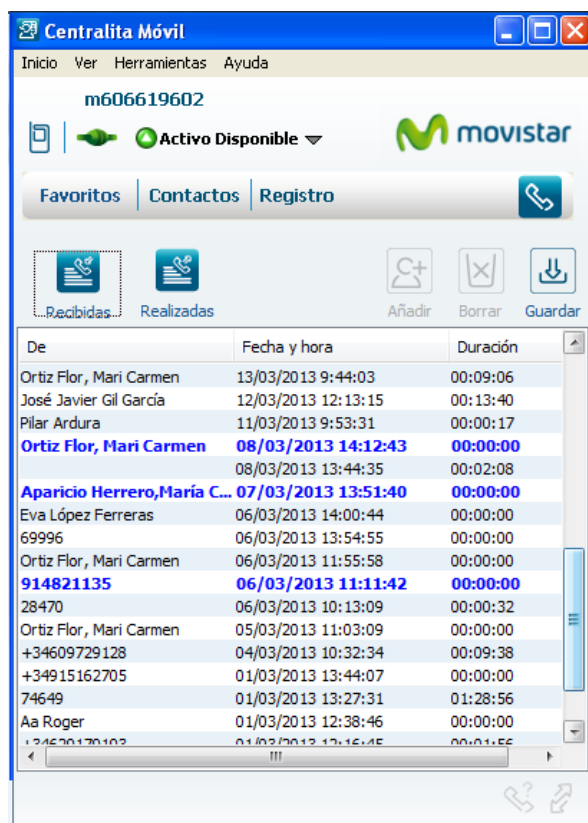
**Figura 54** Añadir a un nuevo usuario a una conferencia



**Figura 55** Llamada de conferencia

## 10. Registro de Llamadas

Centralita Móvil registra todas las llamadas de voz realizadas y recibidas en el dispositivo asociado a la aplicación en cada momento, siempre que esté encendida, con información sobre el teléfono llamante o llamado, la fecha y la duración. Si el teléfono está en la Agenda Personal se mostrará el alias en el registro. Las llamadas perdidas aparecerán resaltadas en color azul y negrita.



**Figura 56** Registro de llamadas de voz

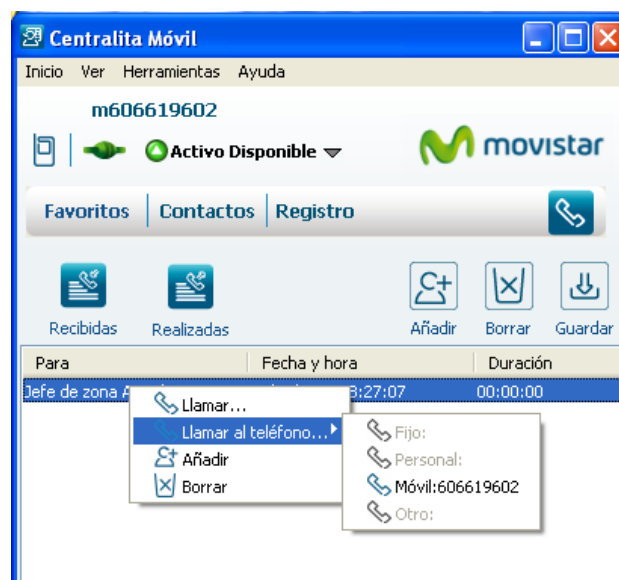
Con los botones disponibles en la parte superior derecha del registro, podrá realizar las siguientes acciones:

- **Añadir** un teléfono a la Agenda Personal
- **Borrar** todas las entradas del registro de llamadas seleccionadas. Se pueden seleccionar una o varias entradas.
- **Guardar** el registro de llamadas en un fichero de texto

Seleccionando cualquiera de los registros y pulsando sobre el botón derecho del ratón, se mostrarán las siguientes opciones:

- **Llamar...** Devuelve la llamada al número de teléfono del registro o al teléfono preferido del contacto si éste pertenece a la Agenda Personal.

- **Llamar al teléfono...** Despliega los distintos números de teléfono de aquellos usuarios que están en la Agenda Personal.
- **Añadir.** Permite agregar el teléfono a la Agenda Personal del usuario, abriendo la ventana con los datos de un contacto.
- **Borrar,** para eliminar la entrada seleccionada del registro.



**Figura 57** Opciones disponibles para cada entrada del registro de llamadas

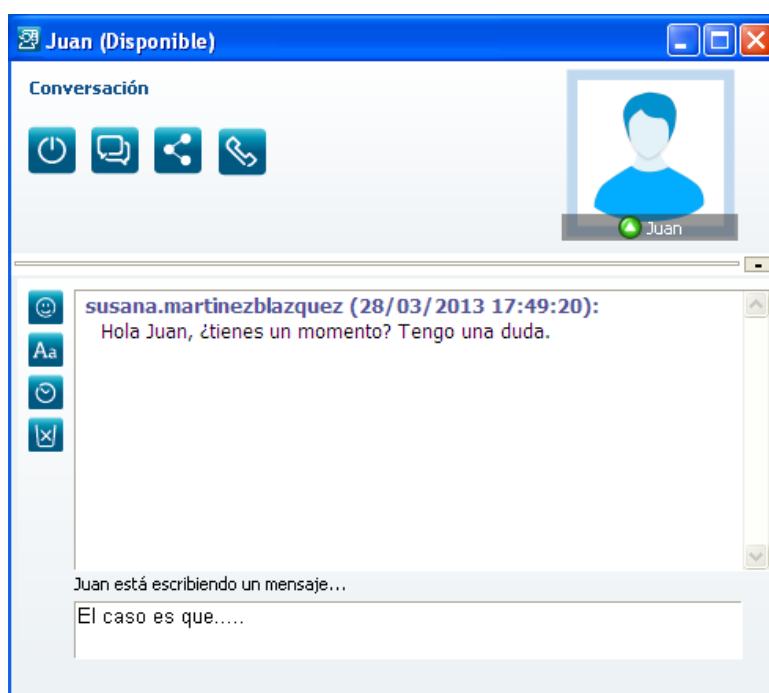
## 11. Chat y herramientas de colaboración

Centralita Móvil permite también otras vías de comunicación entre varios usuarios de la empresa que dispongan de esta aplicación. Estas opciones están disponibles seleccionando un contacto en cualquiera de las vistas o pantallas y pulsando el botón derecho del ratón. También desde las ventanas de gestión de llamadas, permitiendo abrir fácilmente una sesión de colaboración con el otro interlocutor.

Estas herramientas podrán ser utilizadas entre usuarios de la misma empresa que dispongan de Centralita Móvil y si están conectados al servicio (su estado es Activo Disponible).


### 11.1. Chat

La Mensajería Instantánea o chat permite abrir una sesión para iniciar una comunicación escrita con otro usuario que disponga de Centralita Móvil. Al iniciar la sesión, una ventana se abrirá en el PC de cada uno de los interlocutores.







**Figura 58** Sesión de mensajería instantánea

Centralita Móvil guarda un registro de todas las conversaciones realizadas con un determinado usuario, al que podrá acceder cada vez que se abra una conversación con éste.

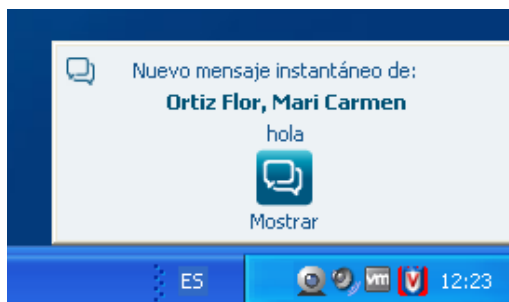
Si desea eliminar este registro, pulse el botón . Otras opciones disponibles le permitirán añadir emoticonos, eliminar la información del día y la hora (solo aplica a la sesión en curso) o modificar el tipo de letra.



Esta ventana muestra además información del estado de presencia de su interlocutor y permite realizar determinadas acciones pulsando los iconos:

-  Cerrar la ventana y todas las conversaciones activas
-  Cerrar/abrir la ventana de sesión de mensajería
-  Abrir las opciones de colaboración: enviar archivo, etc...
-  Llamar al contacto en el teléfono preferido

Desde el menú **Herramientas > Preferencias > Mensajería instantánea** puede configurar la notificación mediante ventana emergente minimizada:



**Figura 59** Aviso de sesión de chat mediante ventana emergente

### 11.2. Envío de correos electrónicos

Centralita Móvil permite seleccionar, como forma de comunicación con un usuario, el envío de un correo electrónico, siempre que el campo Correo esté completo.



Si dispone de Microsoft Outlook como aplicación de correo por defecto, se arrancará automáticamente la aplicación y la pantalla de nuevo correo, completando el campo destino con la cuenta de correo del usuario.

Con otros programas de correo distintos de Outlook, puede ser necesario que ya esté arrancada la aplicación.

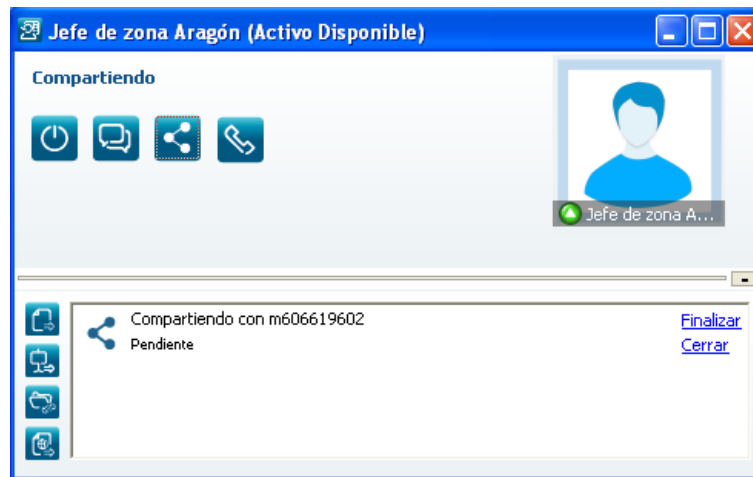
### 11.3. Envío de archivos

Centralita Móvil permite enviar ficheros a otros usuarios que también dispongan de esta aplicación.

Para acceder a esta facilidad, seleccione el contacto al que quiere enviar el fichero, pulse el botón derecho del ratón y la opción **Enviar archivo**. También puede hacerlo desde la

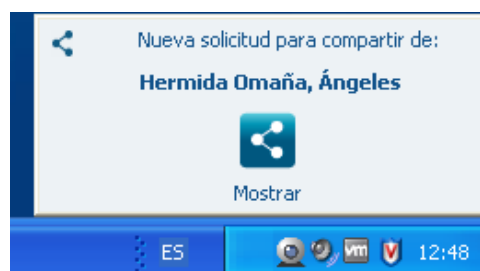
ventana de Mensajería Instantánea o de llamada, pulsando sobre el botón  y luego **Enviar archivo** .

A continuación seleccione el fichero desde el explorador de su PC y pulse Abrir. Se mostrará una ventana en el usuario receptor, que deberá aceptar la transferencia. Una vez finalice el envío, se notificará a ambos usuarios de este hecho.



**Figura 60** Envío de un archivo

Desde el menú **Herramientas > Preferencias > Colaboración** puede configurar la notificación mediante ventana emergente minimizada:




**Figura 61** Aviso de recepción de un archivo mediante ventana emergente

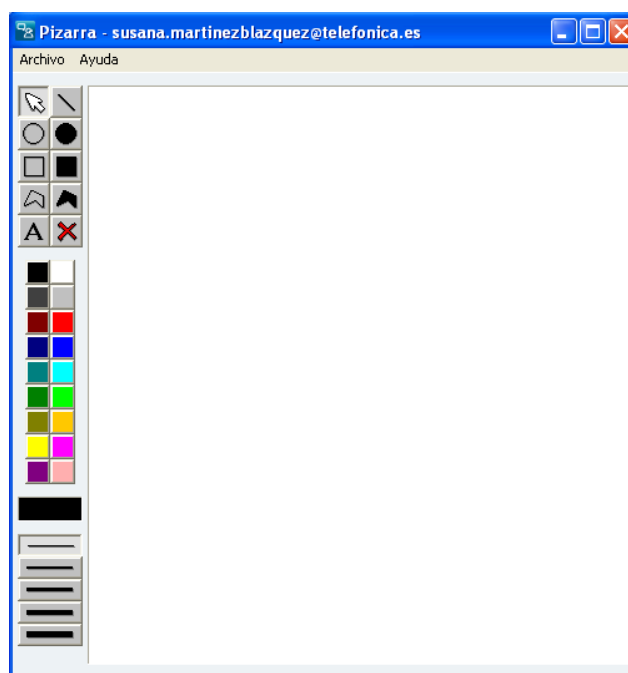
## 11.4. Herramientas de compartición de recursos

Centralita Móvil le permitirá compartir aplicaciones como la pizarra, el portapapeles y enviar una página web con otros usuarios que también dispongan de la aplicación.

### 11.4.1. Compartir la pizarra


La compartición de pizarra permite a dos usuarios pintar sobre una misma pizarra simultáneamente. Pulse el botón  en la ventana de colaboración.

Cuando se inicia la compartición se muestra al usuario origen la pizarra, pero ésta no será presentada al usuario destino hasta que se pinte algo sobre ella.




**Figura 62** Herramienta de compartición Pizarra

#### 11.4.2. Transferir portapapeles

Esta facilidad le permite enviar y recibir el contenido del portapapeles a otro usuario. Pulse el botón  en la ventana de colaboración.

Una vez que se ha copiado al portapapeles el contenido deseado y se solicita compartirlo con otro usuario, aparecen sendas pantallas, indicando el lanzamiento de la compartición para el primero, y notificando y dando la posibilidad de copiar el contenido para el segundo.

#### 11.4.3. Enviar una página web

Esta facilidad le permite enviar la dirección de una página web a otro usuario, que podrá pulsar en ella y se abrirá automáticamente el navegador. Pulse el botón  en la ventana de colaboración.

El destinatario recibe una notificación con esta información y dispone de la posibilidad de abrir el contenido de la página web que le ha sido enviada.

## 12. Preferencias

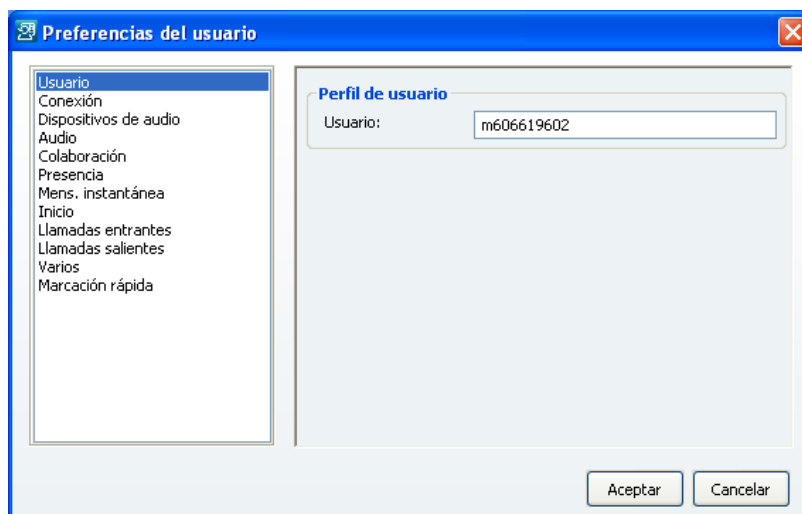
Centralita Móvil permite personalizar el funcionamiento de ciertas facilidades para adaptarlo a las necesidades de cada usuario.

Las preferencias son únicas para cada usuario de Centralita Móvil. Si la aplicación es utilizada por distintos usuarios (perfiles) que comparten el PC, las preferencias podrán ser distintas para cada uno de ellos.

Para acceder a las opciones de configuración, seleccione **Herramientas > Preferencias** desde el menú textual. Las opciones están divididas en categorías:

- **Usuario**. Esta opción permite modificar el usuario, cuyo formato es m<número\_móvil>.

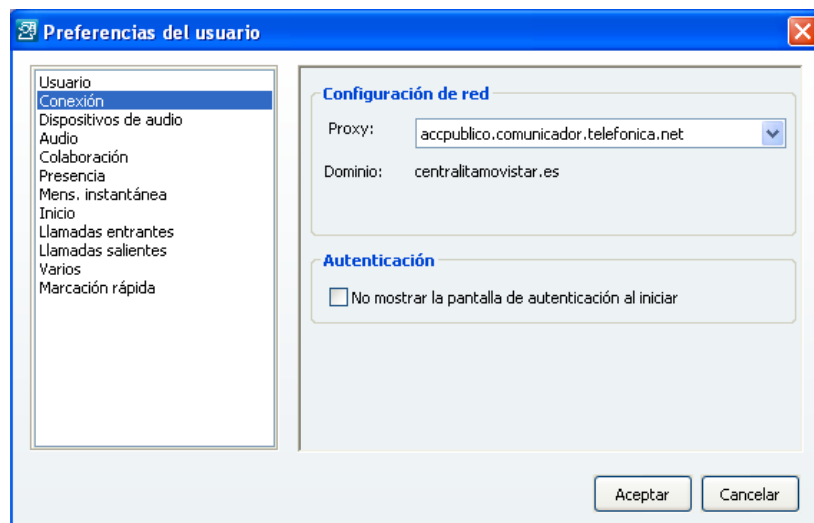
Para realizar cualquier cambio, se debe cerrar primero la sesión, realizar la modificación y a continuación iniciarla de nuevo para que los cambios se hagan efectivos. Utilice para ello las opciones Iniciar sesión y Finalizar sesión del menú Inicio



**Figura 63** Preferencias: Usuario

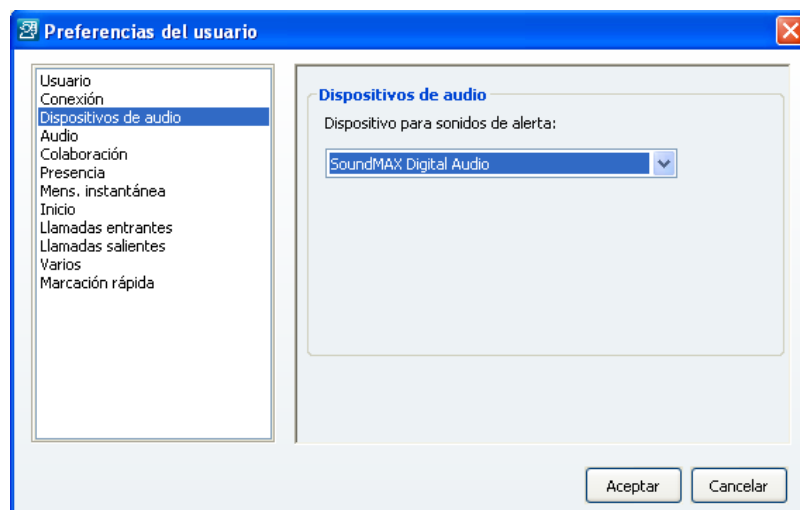
- **Conexión**. Esta opción permite consultar el proxy y el dominio, que son datos no modificables por el usuario.

Al activar la opción No mostrar la pantalla de autenticación al iniciar, la pantalla de identificación no se mostrará al arrancar Centralita Móvil y si activó recordar la clave, la aplicación arrancará y se registrará automáticamente.



**Figura 64** Preferencias: Conexión

- **Dispositivos de audio.** Permite seleccionar el dispositivo para los sonidos de alerta de la aplicación.



**Figura 65** Preferencias: Dispositivos de audio

- **Audio.** Al activar esta opción, se reproducirán los sonidos relacionados con el uso de Centralita Móvil para la gestión de llamadas

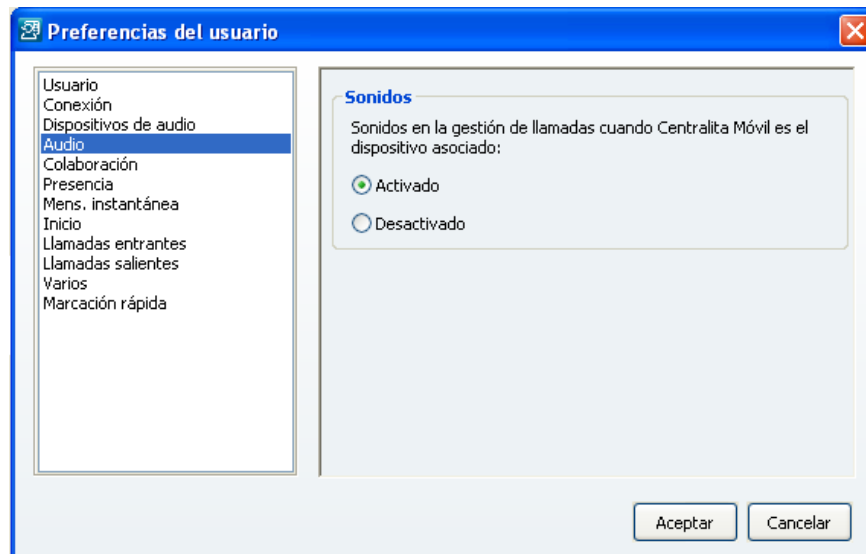


Figura 66 Preferencias: Audio

- **Colaboración.** Permite definir la carpeta donde almacenar por defecto los archivos recibidos en Centralita Móvil. Por defecto se almacenan en C:\Documents and Settings\Usuario\Mis documentos\Centralita Móvil\Incoming\.

También se puede activar un aviso audible al recibir un fichero y una notificación visual mediante una ventana emergente, que se muestra unos segundos en la esquina inferior derecha del escritorio.

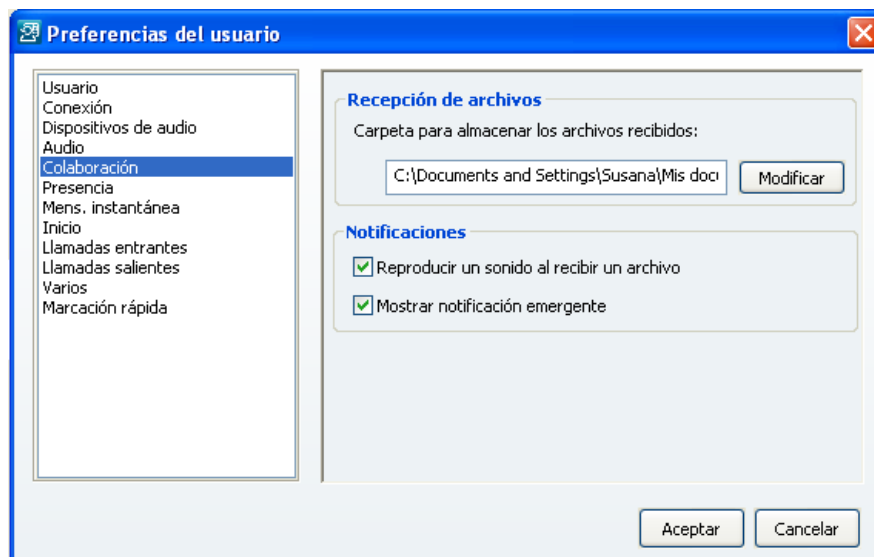
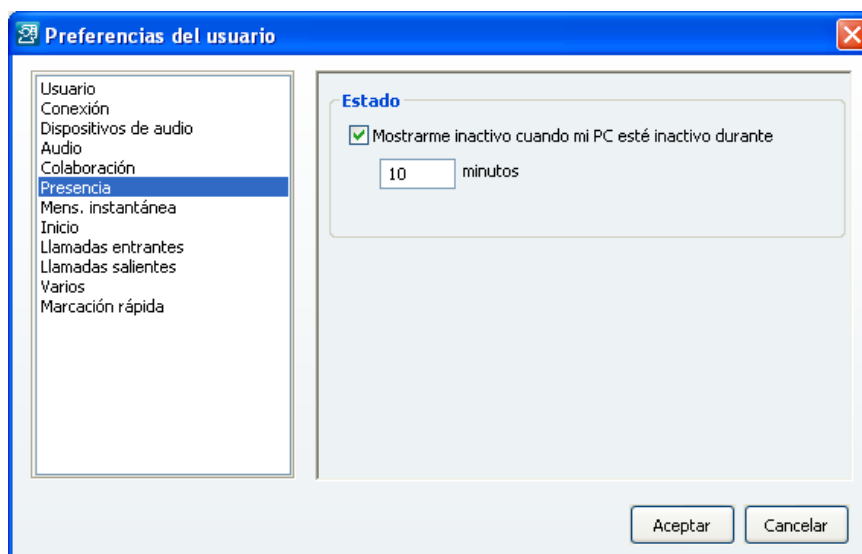


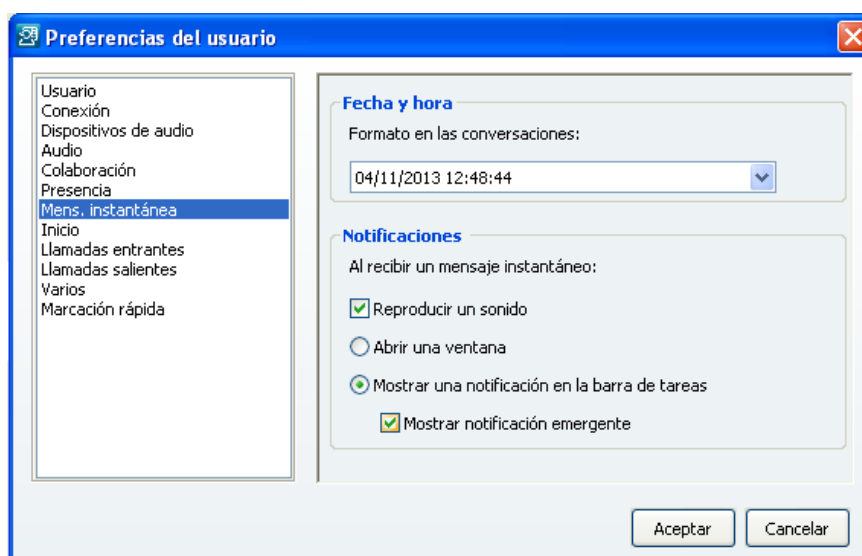
Figura 67 Preferencias: Colaboración

- **Presencia.** Permite fijar el tiempo que debe transcurrir para que Centralita Móvil cambie al estado Inactivo si no detecta ninguna actividad en el PC. Por defecto son 10 minutos.



**Figura 68** Preferencias: Presencia

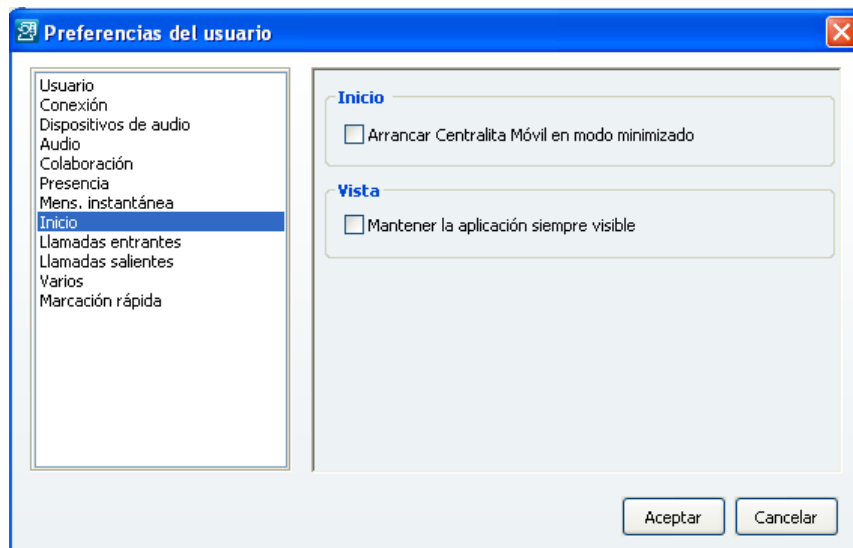
- **Mensajería instantánea.** Permite activar una notificación audible y configurar la forma en que Centralita Móvil notifica la llega de un mensaje instantáneo: abriendo la ventana de conversación en el escritorio, mediante una ventana minimizada en la barra de tareas o mediante ventana emergente en la esquina inferior derecha del escritorio, que se cierra transcurridos unos segundos.



**Figura 69** Preferencias: Mensajería instantánea

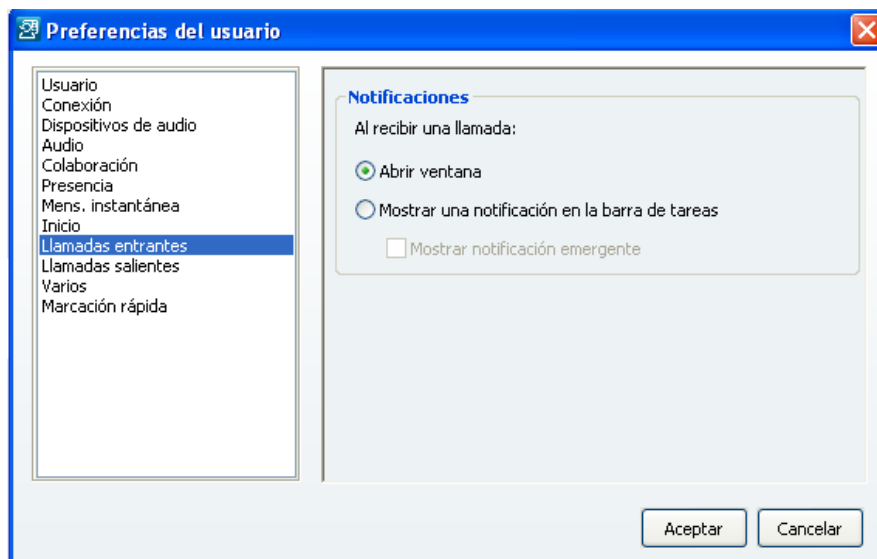
- **Inicio.** Al activar esta opción, Centralita Móvil arranca de “forma silenciosa” al iniciar el PC y la aplicación se queda minimizada en la barra de herramientas inferior derecha de Windows.

Además, es posible mantener la aplicación siempre visible en el escritorio y que se muestre aunque existan otras aplicaciones abiertas.



**Figura 70** Preferencias: Inicio

- **Llamadas entrantes.** Permite elegir si las llamadas entrantes se notificarán abriendo una ventana, mostrando una ventana minimizada en la barra inferior de Windows o una notificación emergente en la esquina inferior derecha del escritorio que se cerrará a los pocos segundos.



**Figura 71** Preferencias: Llamadas entrantes

- **Llamadas salientes.** Permite activar o desactivar el aviso que le recordará que si cierra la ventana de control de llamada durante una llamada activa, ésta finalizará. Además, puede activar el cierre automático de las ventanas de control de llamada cuando éstas finalizan.



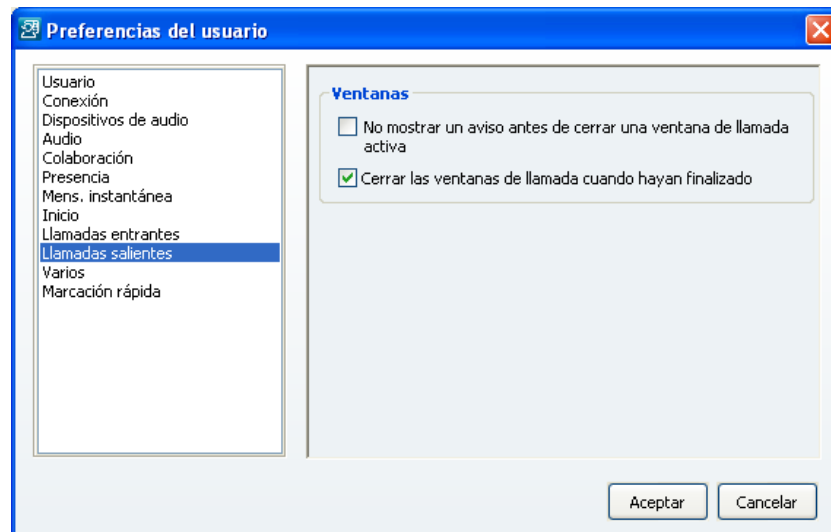


Figura 72 Preferencias: Llamadas salientes

- **Varios.** Permite elegir qué acción realizar cuando haga doble clic sobre un contacto. Por defecto, realizará una llamada a su teléfono preferido. Si elige la opción de conversación de mensajería instantánea, se abrirá una sesión de chat.

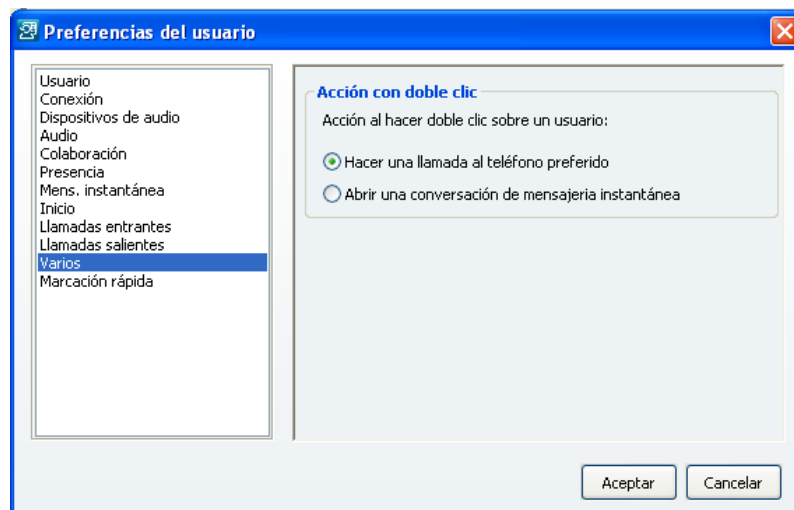
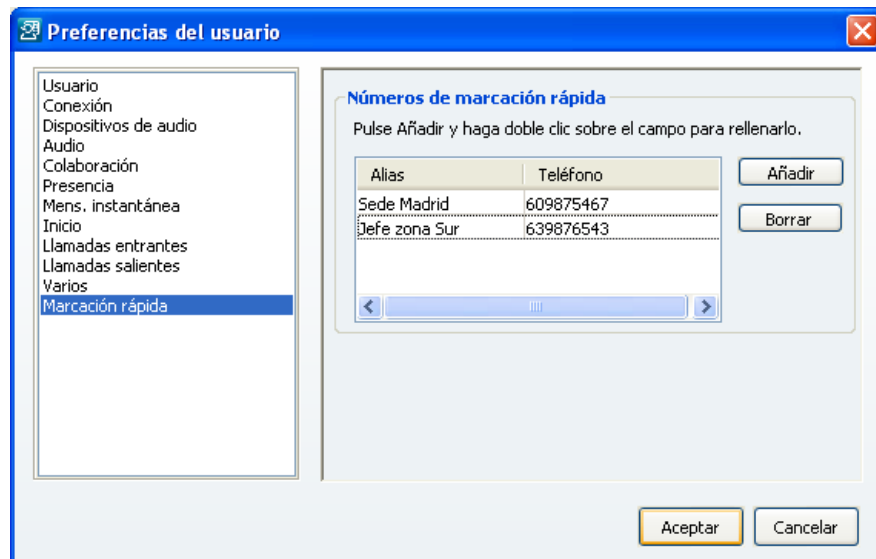


Figura 73 Preferencias: Varios

- **Marcación rápida.** Permite crear una lista con los teléfonos más habituales a los que realizar reenvíos y transferencias de llamadas. Esta lista es accesible cuando se utiliza una de estas funcionalidades.



**Figura 74** Preferencias: Marcación rápida

## 13. Ayuda

El menú de texto Ayuda dispone de las siguientes opciones:

- Manual de usuario
- Extraer registros de actividad
- Acerca de



**Figura 75** Menú ayuda

### 13.1. Manual de usuario

El acceso al presente documento se puede llevar a cabo desde la misma ventana principal de programa pulsando en **Ayuda > Manual de usuario**. Esta acción recupera y visualiza la versión de manual de usuario disponible en el directorio de instalación.

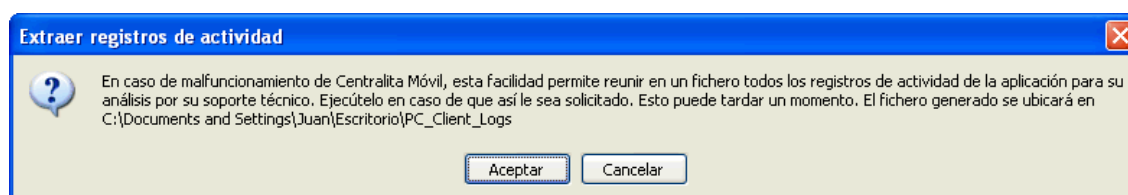
Adicionalmente, se puede descargar el manual de usuario directamente desde <http://www.movistar.es>

### 13.2. Captura de registros de actividad

En caso de mal funcionamiento de Centralita Móvil existe la posibilidad de reunir en un fichero todos los registros de actividad para su análisis por el soporte técnico de Telefónica. En caso de incidencia, puede ser solicitado la obtención de este fichero para su envío.

Para su obtención basta con pulsar en **Ayuda > Extraer registros de actividad** y, tras un momento, se generará un fichero .zip donde se incluirán los registros de actividad de Centralita Móvil desde que se arrancó. Antes de realizar esta acción se solicita al usuario el directorio destino donde se almacenará el fichero generado.

Aparecerá una ventana en pantalla de este tipo:



**Figura 76** Ventana de extracción de registros de actividad

Basta con pulsar la opción **Aceptar**, y se generará un fichero que se almacenará localmente en el PC, dentro de una carpeta llamada PC\_Client\_Logs que se crea en el Escritorio.

## 14. Cerrar Centralita Móvil

Existen dos modos de cerrar **Centralita Móvil**:

- Desde la barra de menú: **Inicio > Salir**



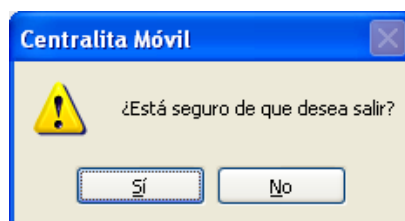
**Figura 77** Salir desde el menú de texto

- Desde el icono de la bandeja de sistema: **Botón derecho > Salir**



**Figura 78** Salir desde la bandeja de sistema

Ambos modos desembocan en una ventana de confirmación.



**Figura 79** Ventana de confirmación de salida

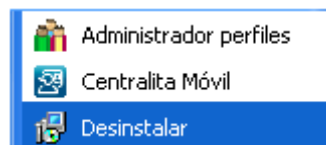
---

Cerrar la ventana principal de la aplicación utilizando el aspa no termina la ejecución de Centralita Móvil, sino que permanece como icono en la bandeja de sistema.

## 15. Desinstalación de Centralita Móvil

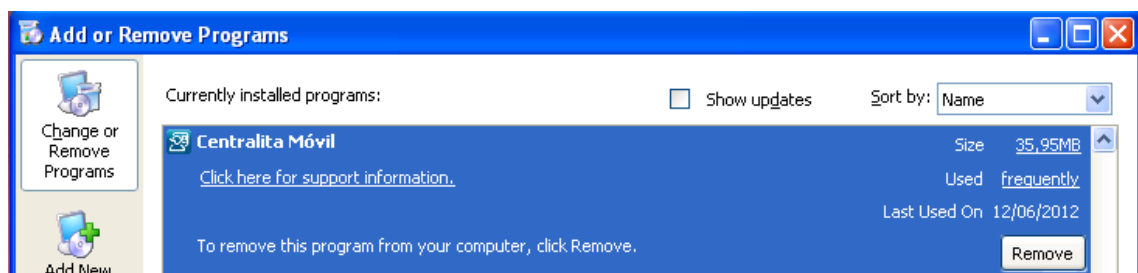
Existen dos formas de desinstalar Centralita Móvil:

- Desde el menú de programas: **Centralita Móvil > Desinstalar**



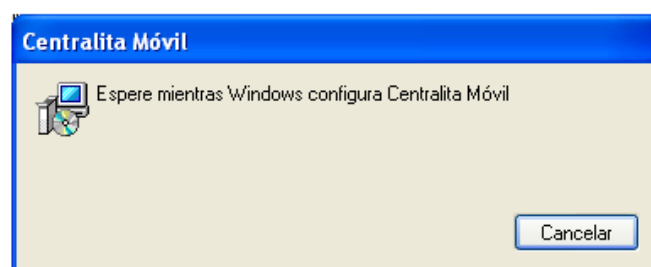
**Figura 80** Desinstalar desde el menú de programas

- Desde el Panel de control, accediendo a **Cambiar o quitar programas** y pulsando **Quitar**, una vez se ha seleccionado Centralita Móvil

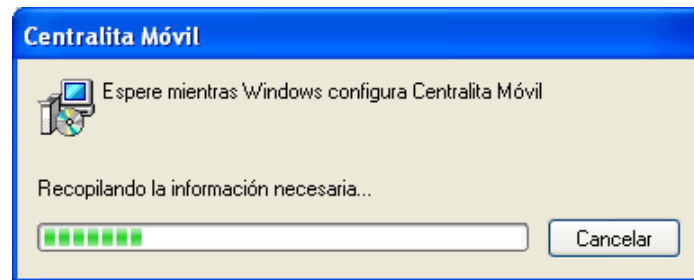


**Figura 81** Desinstalar desde el panel de configuración

Una vez se inicia el proceso de desinstalación aparece una pantalla que reporta información acerca del estado en que se encuentra el desinstalador.

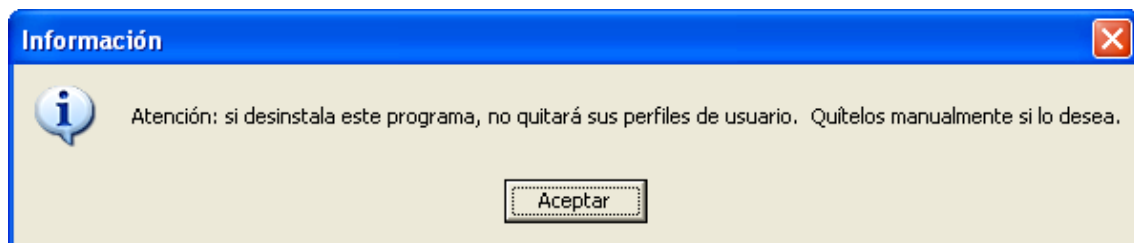


**Figura 82** Dialogo de desinstalación I



**Figura 83** Dialogo de desinstalación II

En medio del proceso aparecerá una pantalla avisando que la información relativa a perfiles almacenados perdurará en su sistema. Se debe pulsar el botón **Aceptar** y el proceso continuará hasta finalizar la desinstalación.



**Figura 84** Dialogo de conservación de perfiles

Si conserva los datos de los perfiles, éstos se utilizarán en futuras instalaciones de otras versiones de Centralita Móvil. Si desea borrarlos, puede encontrarlos en **C:/Documents and Settings/Usuario del PC/Centralita Móvil/Profiles**.

## **16. Número de atención al usuario**

Para cualquier consulta sobre el servicio puede dirigirse al Centro de Gestión con el Cliente de Telefónica:

- **900101010** para Pequeñas Empresas
- **900120900** para Medianas Empresas



## 17. Preguntas más frecuentes

### ¿Qué es mi perfil de usuario?

El perfil del usuario contiene las credenciales del usuario, necesarias para acceder al servicio. Se compone de dos datos, que son la cuenta de usuario y la clave. El perfil contiene además datos del usuario como las preferencias, el registro de llamadas, los contactos de la Agenda Personal o la lista de contactos Favoritos.

### Si instalo una nueva versión de Centralita Móvil, ¿se guardan mis datos?

Sí, siempre y cuando no se elimine el perfil del usuario cuando se desinstale la antigua versión de la aplicación.

### ¿Puedo conectarme con mi usuario en cualquier PC donde esté instalada Centralita Móvil?

Sí, es posible conectarse en la aplicación Centralita Móvil en cualquier PC, registrándose con la cuenta de usuario y la clave. Salvo el registro de llamadas, el resto de la configuración y datos del usuario se conservan (contactos, preferencias, Favoritos).

### ¿Cuál es mi cuenta de usuario?

La cuenta de usuario del servicio es m<número de móvil>@centralitamovistar.es

### ¿Cuál es mi clave? ¿Para qué sirve?

La clave se consigue enviando un SMS con la palabra CLAVE al 22239 desde la línea móvil asociada a Centralita Móvil. Sirve para registrarse en la aplicación Centralita Móvil

### He perdido mi clave, ¿cómo la recupero?

Enviando un SMS con la palabra CLAVE al 22239 desde la línea móvil asociada a Centralita Móvil.

### ¿Puedo cambiar la clave y poner la que yo desee?

No, debe utilizar la clave enviada en el servicio.

### ¿Qué estados de presencia permite monitorizar Centralita Móvil?

Centralita Móvil permite 2 tipos de presencia:

- Por una parte está la presencia de la aplicación del PC. Es una presencia avanzada similar a la existente en las aplicaciones de mensajería instantánea, que estará disponible para los usuarios que dispongan de Centralita Móvil.
- Por otro lado está la presencia de los terminales móviles. Es una presencia básica limitada a los estados que permite la red GSM: disponible, no disponible y ocupado.

Para poder disponer de esta capacidad de presencia de la red GSM es necesario contratarla específicamente para las líneas móviles que vayan a ser monitorizables. Su presencia podrá ser monitorizada por todas las líneas de la empresa que tengan el perfil Secretaria.

### ¿Puedo ver el estado de cualquier línea móvil o de otros operadores?

Sólo se puede acceder a la información de presencia de móviles de la misma empresa y que sean movistar. No se puede acceder a la presencia de líneas de otros operadores.

### ¿Puedo ver el estado de todas las líneas del servicio MULTISIM?

No. Sólo es posible visualizar el estado de la línea principal, no de las secundarias.

### ¿Las líneas susceptibles de ser monitorizadas, tienen posibilidad de activar/desactivar esta opción?

NO. Es el cliente (persona autorizada del mismo) el que indica expresamente las líneas que tienen capacidad de monitorizar, solicitando el perfil Secretaria para dichas líneas, así como la relación de líneas móviles que pueden ser monitorizadas por las anteriores. Por ejemplo, si quiere que un administrativo que va a ser usuario de Centralita Móvil supervise las líneas de un equipo de trabajo, el cliente debe indicar que las líneas móviles del equipo de trabajo han de poder ser monitorizadas, y la línea móvil del administrativo ha de tener el perfil Secretaria.

Los usuarios de las líneas que son monitorizadas (que solamente pueden ser líneas del propio cliente) no pueden desactivar el ser monitorizadas. Lo debería solicitar la persona autorizada del cliente.

### No veo la presencia de una línea móvil. ¿Qué hago?

Compruebe estos puntos:

- Que tiene el servicio Centralita Móvil con perfil Secretaria
- Que es una línea de su empresa.
- Que el administrador solicitó la activación de esa línea como monitorizable en el servicio Centralita Móvil.
- Que la cuenta de usuario es correcta (m<número de móvil>@centralitamovistar.es)

### ¿Cómo puedo monitorizar la presencia de una línea móvil?

Desde la Agenda Personal, abrir los detalles del contacto y activar el check de Favoritos.

### ¿Cuántas líneas con presencia se pueden visualizar?

Desde Favoritos se pueden ver un máximo de 50 líneas con presencia.

---

### ¿Puedo tener contactos de mi agenda personal en Favoritos?

SI. De la misma forma que añade a un contacto de empresa, con la salvedad de que los contactos personales no tienen presencia generalmente.

### Cuando un usuario está en roaming, ¿qué tipo de información puedo conocer?

Centralita Móvil permite conocer cuándo un usuario está en roaming. Cuando se registre en una red extranjera, publicará este estado asociado al móvil hasta que se registre de nuevo en la red de Telefónica. Mientras esté en roaming, no es posible conocer cuándo está encendido, apagado o en una llamada.

### Cuando edito un contacto ¿qué es el teléfono preferido?

Al editar un contacto, aparece un campo denominado "Teléfono preferido". Este campo indica el número preferido de ese usuario y al se llamará cuando seleccione un contacto y haces doble clic sobre él o cuando le llame desde el botón Llamar correspondiente en la ventana de sesión de mensajería instantánea. Por defecto, este doble clic abre una pantalla de mensajería instantánea, pero mediante el menú de Preferencias puedes cambiarlo para que haga una llamada.

### ¿Cuántos contactos puede almacenar la Agenda Personal?

Capacidad máxima de almacenamiento de 750 contactos

### Si dos usuarios utilizan Centralita Móvil en el mismo PC, ¿compartirían la misma agenda personal?

NO. La agenda personal va asociada a cada usuario.

Señalar que toda la información que se intercambia entre la aplicación PC y la red movistar se realiza de forma cifrada, incluso la de la agenda personal, y que la copia local de ésta última que se guarda en el PC, también está cifrada.

### ¿Pueden dos usuarios utilizar Centralita Móvil en el mismo PC?

SI. Centralita Móvil permite crear varios perfiles de usuario (Administrador de perfiles) y seleccionarlo en el momento de arrancar la aplicación. Por ejemplo, permitiría utilizar la aplicación por dos recepcionistas que trabajen por turnos, cada una con su línea móvil, creando un perfil para cada una de ellas.

### ¿Puedo utilizar Centralita Móvil con cualquier terminal móvil?

Sí, es compatible con cualquier terminal móvil o teléfono de sobremesa (ej. Huawei en Comunicación Activa). No se requiere conexión entre el terminal y el PC.

### ¿Qué tengo que hacer si cambio de terminal móvil para seguir disfrutando del servicio?

No hay que hacer nada, ya que la aplicación del PC es independiente del terminal móvil.

**Tengo un teléfono en la Agenda Personal pero no se muestra el nombre en las llamadas.**

Compruebe si el teléfono tiene el formato internacional (+34...)

**Si tengo MULTISIM, ¿puedo utilizar Centralita Móvil con cualquier línea?**

Centralita Móvil siempre está asociada a la línea principal de la MULTISIM.

**¿Cuántas llamadas se pueden tener activas simultáneamente?**

Centralita Móvil permite a la línea móvil que tenga contratado el servicio, ampliar de 2 a 10, el número máximo de llamadas simultáneas. Por cada llamada que esté activa, existirá en el PC una ventana, que incorporará las opciones de gestión de llamadas permitidas.

**¿Es compatible Centralita Móvil con la numeración privada?**

SI. Cuando se reciba una llamada, en la aplicación del PC se abrirá una nueva ventana donde aparecerá la información del llamante, de forma análoga a la que se presenta en la pantalla del terminal móvil.

Al igual que existe en el terminal móvil, si el llamante está en la agenda de Centralita Móvil, en lugar de presentarse la numeración llamante se presentaría el nombre asociado en la agenda a dicha numeración.

**¿Permite Centralita Móvil disponer de varios números de centralita?**

NO. Centralita Móvil va asociada a una línea móvil, por lo que cada línea dispondrá de su servicio independiente. A diferencia de una centralita de telefonía fija, Centralita Móvil no permite disponer de un rango de numeraciones o de varias líneas asociadas.

**¿Puedo utilizar Centralita Móvil en un agente de un Grupo de Salto?**

SI. Centralita Móvil permite que uno o varios agentes de un Grupo de Salto puedan ver en su PC las llamadas entrantes al número de cabecera y gestionarlas con mayor agilidad.

**¿El registro de llamadas de Centralita Móvil es válido para obtener estadísticas de un Grupo de Salto?**

NO. Centralita Móvil ofrece un registro de las llamadas gestionadas por el agente, pero no de todas las gestionadas por el Grupo de Salto. No ofrece estadísticas fiables del servicio incluso si sólo hay un agente con Centralita Móvil.

The image shows the Telefónica logo, which consists of the word "Telefónica" in a white, elegant script font, centered on a dark blue rectangular background. A thin white horizontal line is positioned directly beneath the text.

*Telefónica*

La presente documentación es propiedad de Telefónica, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Telefónica, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.