



Movistar FlexApp para iPhone

Guía del usuario

Versión de software 22

Contenido

1	Acerca de Movistar FlexApp para iPhone	4
2	Primeros pasos	5
2.1	Instalación	5
2.2	Iniciar sesión	5
3	Pestañas principales	6
4	Contactos	7
4.1	Añadir	7
4.2	Editar	8
4.3	Filtros	9
5	Presencia	10
6	Mensajería instantánea	11
6.1	Pestaña Chat	11
6.2	Chat	11
6.3	Chat de grupo	12
7	Llamadas de audio y videollamadas	13
7.1	Pestaña Teclado de marcación	13
7.2	Realizar llamadas de audio o videollamadas	14
7.3	Responder a una llamada	14
7.4	Acciones durante la llamada	15
7.5	Llamadas perdidas y nuevos mensajes	16
7.6	Indicador de mensaje en espera y acceso al buzón de voz	16
7.7	Consulta de nombre de contacto para llamadas entrantes y registros de llamadas	16
7.8	Llamada en espera	16
7.9	Conferencias	16
7.10	Nueva llamada	17
7.11	Transferencia de llamadas	17
7.12	Capturar llamadas	17
7.13	Aparcar llamada	17
7.14	Compatibilidad con Bluetooth	17
7.15	Controles durante la llamada	18
8	Historial de llamadas	20
9	Navegación lateral	21
9.1	Mi estado	22
9.2	Ajustes de llamada	22
9.2.1	Desvío de llamadas	22
9.2.2	No molestar	22
9.2.3	FlexUbicación	22
9.3	Preferencias	23
9.3.1	Idiomas admitidos	23
9.3.2	Solución de problemas	24

9.4	Colas (entrar/salir de grupos de salto)	24
9.5	Ayuda	24
9.6	Cerrar sesión	24
10	Mi sala	25
10.1	Cliente invitado	25
11	Multidispositivo.....	26
12	Push Notifications	27
13	Call Kit.....	28

1 Acerca de Movistar FlexApp para iPhone

Movistar FlexApp para iPhone proporciona las siguientes características de comunicación:

- Mensajes y presencia instantáneos (IM&P)
- Llamadas de voz (Voz sobre IP)
- Llamadas de voz (con otro teléfono)
- Videollamada
- Ajustes de llamada

2 Primeros pasos

Esta sección contiene la información esencial para empezar a trabajar con Movistar FlexApp.

2.1 Instalación

El cliente para tabletas iOS, **Movistar FlexApp**, puede descargarse desde la App Store de Apple (es importante que el nombre de la aplicación de Store sea exactamente el anterior).

2.2 Iniciar sesión

Al ejecutar por primera vez la aplicación, se le pide que inicie una sesión.

- 1) Introduzca su nombre de usuario y contraseña

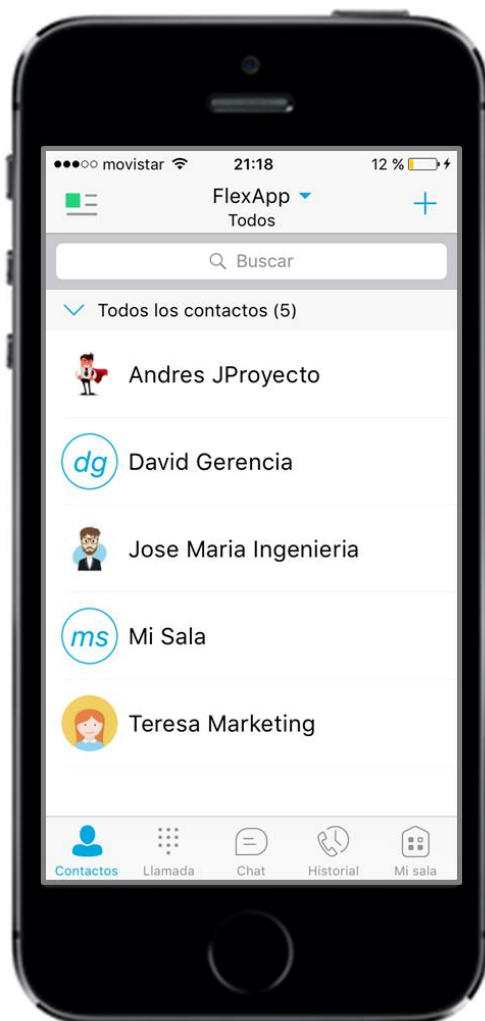
Su usuario será <núm.teléfono>@mfe.telefonica.net

y la contraseña será proporcionada por el administrador de su empresa (que podrá configurarla para cada usuario en la web de AutoGestión)

- 2) Seleccione si desea que Movistar FlexApp muestre su contraseña.
- 3) Seleccione si desea que Movistar FlexApp recuerde su contraseña.
- 4) Toque **Iniciar sesión**.

3 Pestañas principales

Al ejecutar Movistar FlexApp por primera vez, la lista *Contactos* está vacía. Puede utilizar el campo de *búsqueda* para encontrar a otras personas y añadirlas a la lista *Contactos*. Los contactos también pueden añadirse automáticamente tocando el botón **Añadir**.



Icono	Descripción
	Contactos: ver su lista de amigos y contactos, o buscar contactos en el directorio.
	Chat: ver el historial de chat.
	Llamada: para hacer llamadas.
	Historial: ver llamadas entrantes, salientes y perdidas.
	Mi sala: entrar en Mi sala.

La vista principal contiene diversas pestañas que presentan información acerca de los contactos y las opciones de comunicación, del siguiente modo:

- *Contactos*
- *Chat*
- *Llamada*
- *Historial*
- *Mi sala*

4 Contactos

La lista *Contactos* de la pestaña *Contactos* puede contener los siguientes tipos de contactos:

- Contactos con detección de presencia
- Contactos sin detección de presencia

Es posible marcar cualquier contacto como favorito; a partir de ese momento, aparece en la parte superior de la lista *Contactos*, en la sección *Favoritos*.

Los contactos sin detección de presencia pueden ser números de teléfono o de conferencia.

El cliente para iPhone muestra los grupos de contactos creados desde la versión de escritorio. No es posible crear ni editar los grupos de contactos desde el cliente para iPhone.

La pestaña *Contactos* contiene:

- Contactos de Movistar FlexApp
 - Todos
 - En línea
- Directorios de contactos
 - Libreta de direcciones local
 - Directorio

Directorio contiene los contactos de directorio de la compañía. La lista de contactos *Local* contiene los contactos del listín telefónico local.

4.1 Añadir

Cuando inicia sesión por primera vez, no hay ningún elemento en su lista *Contactos*. Para añadir en cualquier momento un nuevo contacto con detección de presencia, seleccione la opción *Añadir contacto* desde el icono más en la barra de navegación. Otra forma de añadir nuevos contactos es utilizar la opción de búsqueda de directorios desde la pestaña *Contactos*.

En la pantalla *Añadir contacto*, introduzca la información del contacto y, a continuación, haga clic en **Hecho**. De manera predeterminada, su información de presencia siempre se comparte con un nuevo contacto.

Si recibe una invitación de solicitud de amistad, puede hacerle caso omiso o aceptarla. Si hace caso omiso de una solicitud de amistad, siempre puede compartir su información de presencia más adelante seleccionando *Suscribirse* en la tarjeta de contacto del amigo. Tenga en cuenta que el contacto debe aceptar su solicitud de suscripción para que usted pueda establecer correctamente la relación de presencia.

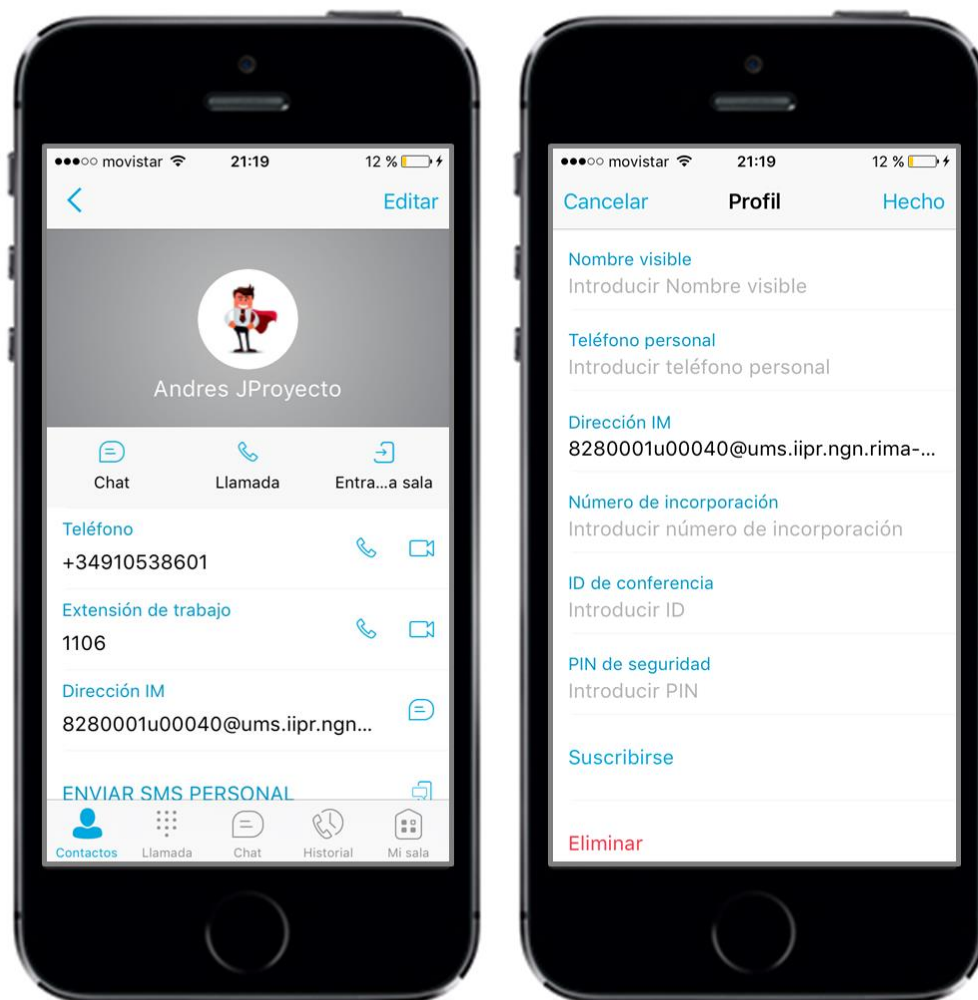
Para añadir un número de conferencia, seleccione la opción *Añadir conferencia* con el *mismo* icono más en la barra de navegación, escribiendo a continuación un número de conferencia. También puede añadir un número de conferencia a partir de una búsqueda de directorio. Los contactos de conferencia son contactos especiales utilizados para los puentes de conferencia, evitando así tener que recordar códigos PIN y números de conferencia, por ejemplo los de las conferencias repetitivas.

Para añadir un contacto local, seleccione la opción *Añadir contacto local* con el icono más en la barra de navegación. La opción *Añadir contacto local* abre la libreta de direcciones nativa para añadir un nuevo contacto al listín telefónico local.

4.2 Editar

Toque una entrada de contacto de la lista *Contactos* para abrir una tarjeta de contacto. El proceso es el mismo para los contactos con detección de presencia y sin detección de presencia.

- El botón *Editar* abre el cuadro de diálogo *Información del contacto*, donde puede agregar, editar o eliminar información. El proceso es el mismo con los contactos con detección de presencia y sin detección de presencia.
- *Cancelar suscripción* elimina la relación de presencia entre usted y el contacto. Esto significa que usted no verá la información de presencia del contacto ni el contacto la suya. Seleccione *Suscribirse* para restablecer la relación de presencia. Un contacto cuya suscripción haya cancelado permanece en su lista *Contactos* y siempre aparece como «Desconectado».
- *Quitar* elimina el contacto de su lista *Contactos*.



4.3 Filtros








La pestaña *Contactos* dispone de cuatro filtros de contactos:

- *Todos*: muestra todos los contactos con detección de presencia y sin detección de presencia.
- *En línea*: muestra únicamente los contactos con detección de presencia que están actualmente en línea.
- *Libreta de direcciones local*: muestra los contactos de su listín telefónico local.
- *Directorio*: muestra los contactos de un directorio de empresas (lo cual requiere una búsqueda).

5 Presencia

Puede ver la presencia de cada contacto al que se haya suscrito. De igual modo, sus contactos pueden ver su presencia en su lista *Contactos*.

La presencia significa que sus amigos pueden ver si usted está disponible; por ejemplo, «Disponible» u «Ocupado».

Icono	Significado
	El icono de presencia verde indica que el usuario está conectado y listo para comunicarse.
	El icono de presencia amarillo indica que el usuario está conectado, pero lleva más de 10 minutos inactivo.
	El icono de presencia rojo indica que el usuario está ocupado y no quiere que le molesten.
	El icono de presencia blanco indica que el usuario está desconectado y el único método de contacto disponible es llamarle o dejarle un mensaje de chat.
	El signo de interrogación indica que hay pendiente una suscripción y el contacto no ha aceptado aún compartir su presencia.
	Este icono indica que el contacto está ocupado debido a una llamada. Se trata de un estado de presencia automatizado.
	Este icono indica que el contacto está ocupado debido a una reunión. Se trata de un estado de presencia automatizado. El estado <i>Ocupado – Al teléfono</i> tiene prioridad sobre el estado <i>Ocupado – En una reunión</i> , de modo que este último solo se ve si el usuario está en una reunión pero no está al teléfono.

Usted puede definir manualmente su propia presencia tocando el icono Presencia en la barra de estado desde cualquier pestaña. El icono Presencia abre la pantalla *Mi estado*, donde puede cambiar su avatar, mensaje personal y estado de presencia.

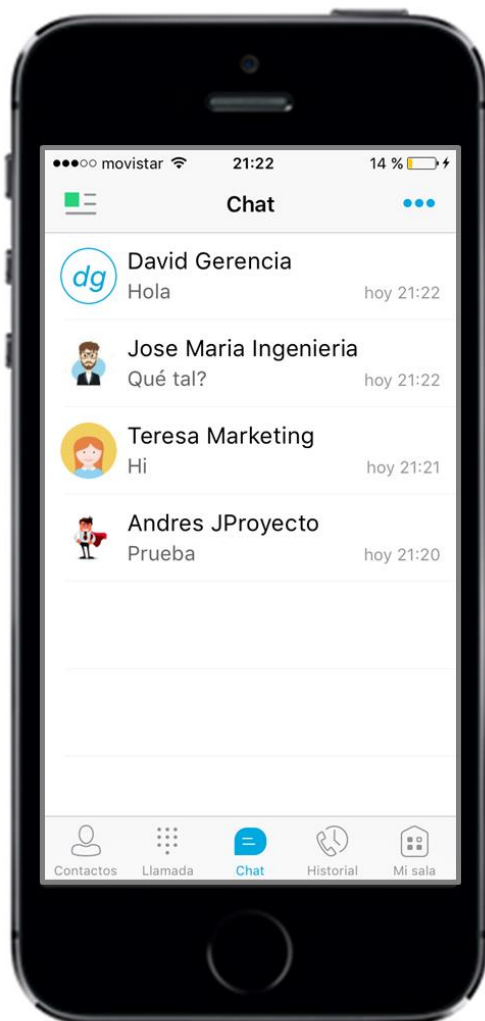
Su avatar es la imagen que le representa en las listas *Contactos* de sus amigos y en las pantallas de chat. Al tocar un avatar se abre un cuadro de diálogo con opciones que permiten seleccionar una imagen existente, tomar una nueva foto con la cámara de su teléfono o borrar su avatar.

Puede introducir un mensaje de estado en el área que aparece junto al avatar. Este texto de estado se muestra en las listas *Contactos* de sus amigos.

La actualización de presencia solo se activa con las citas y reuniones aceptadas por el usuario o creadas por este. Las reuniones que ocupan todo un día no disparan ningún cambio de presencia a *Ocupado – En una reunión*.

6 Mensajería instantánea

6.1 Pestaña Chat



Chat muestra la lista de chats recientes desde el último inicio de sesión. Si el usuario A chatea con el usuario B varias veces, sus conversaciones aparecen como un solo elemento en la lista.

Al tocar el nombre, se abre la vista Chat (vista IM), que permite escribir nuevos mensajes. También se muestran los mensajes anteriores.

La entrada de nuevos mensajes se indica con un símbolo de notificación a la derecha del nombre. Este icono se mantiene junto al nombre hasta que se lee el mensaje.

Las listas de chat están ordenadas para mostrar el chat más reciente en la parte superior. Los chats no se muestran en orden alfabético. En lugar de ello, se ordenan con los mensajes más recientes en primer lugar.

Al hacer clic en el botón de menú en la barra de navegación se muestra la opción *Iniciar Mi sala* y *Iniciar chat de grupo*. Esta opción elimina todos los símbolos de notificación de la lista *Historial de chat*.

6.2 Chat

Para iniciar un chat, utilice uno de los siguientes métodos:

- En la lista *Contactos*, toque un contacto para abrir la tarjeta de contacto. En la tarjeta del contacto, seleccione el icono de burbuja para iniciar un chat.
- En la lista *Historial de chat*, toque una entrada del historial de chat para iniciar un chat.

Al iniciar un chat, se abre la pantalla *Chat*. Solo es posible chatear con un contacto si los dos están conectados. Si su contacto inicia un chat, usted ve un símbolo de notificación en la pestaña *Chat* y la entrada aparece en la parte superior de la lista *Historial de chat*.

Cuando se abre un chat, el nombre del destinatario aparece en la barra superior y aparece un icono indicador de presencia antes del nombre. Los mensajes del destinatario se muestran con fondo naranja y los del usuario aparecen con un fondo blanco.

Es posible añadir emoticonos a los mensajes escribiendo los códigos de carácter correspondientes y seleccionando los iconos de emoticono (en este caso, el emoticono se muestra gráficamente en el área de mensajes).

El campo de entrada de texto de *Chat* dispone de autocorrección, corrección automática de mayúsculas y corrector ortográfico en función de los ajustes del sistema. Utilice los ajustes del sistema para activar o desactivar estas características.

6.3 Chat de grupo

Para iniciar un chat de grupo, utilice uno de los siguientes métodos:

- En una sesión de chat individual, toque el icono Añadir participante para pasar de un chat individual a un chat de grupo.
- En la pestaña *Chat*, toque el icono de menú para seleccionar la opción «Iniciar chat de grupo».
- En la lista *Historial de chat*, toque una entrada de comunicación de grupo para iniciar un chat de grupo.

Al iniciar un chat de grupo, se abre la pantalla *Chat*. Es posible añadir al chat más personas posteriormente, mediante el icono Añadir participante. Cualquier miembro del chat de grupo puede añadir participantes. Sin embargo, la eliminación de participantes no se admite en este momento.

El funcionamiento de un chat de grupo es el mismo que el de un chat individual. Todos los mensajes de todos los contactos se envían a todo el mundo. Todos los contactos deben estar conectados para poder participar en un chat de grupo. Usted no puede invitar a un contacto que no está conectado.

El cliente guarda un Historial de chats de grupo, que puede consultarse más adelante en la pestaña *Chat*.

Cualquier usuario puede abandonar un chat del grupo seleccionando la opción *Salir del chat*. El chat se marca como «Desconectado» y el usuario ya no recibe los mensajes del chat. Al tocar un chat que está «Desconectado», el usuario entra de nuevo en la sala y comienza a recibir los mensajes. Sin embargo, el usuario no recibe los mensajes enviados en el chat mientras estuvo fuera de la sala.

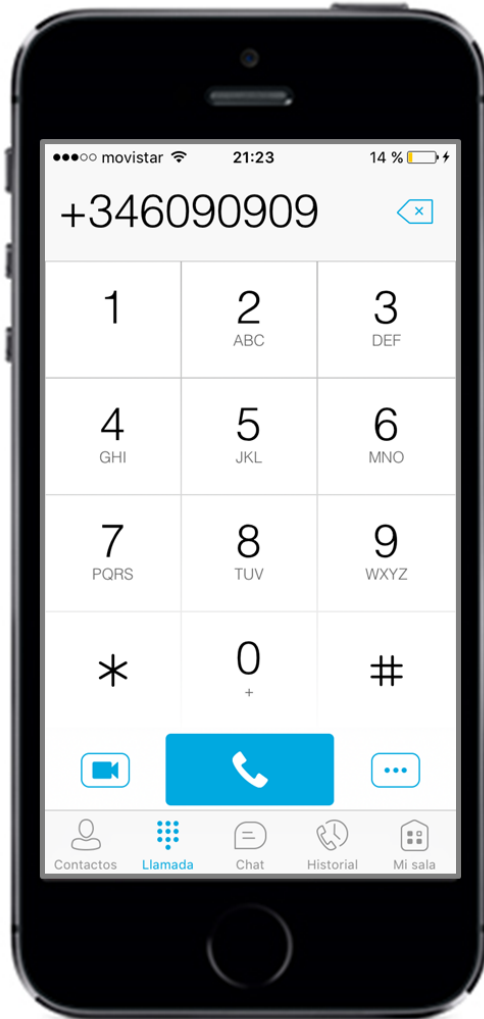
La opción de menú *Borrar historial* funciona del mismo modo que la opción correspondiente de un chat individual y elimina el historial local.

El botón **Ver participantes** abre un cuadro de diálogo que muestra la lista de participantes del chat del grupo.

No se admite la eliminación de las salas de chat.

7 Llamadas de audio y videollamadas

7.1 Pestaña Teclado de marcación









La pestaña *Teclado de marcación* muestra un teclado de marcación y un campo de texto utilizado para introducir números. El teclado de marcación es una de las opciones utilizadas para realizar llamadas de audio o videollamadas. Debajo del teclado de marcación aparecen tres botones: Llamada, Videollamada y llamada desde otro teléfono. El campo de texto superior dispone además de un botón de borrado que, al pulsarlo, borra un carácter cada vez.

Cuando el correo de voz contiene mensajes pendientes, la pestaña *Teclado de marcación* presenta un símbolo de notificación. Una pulsación prolongada en el dígito «1» le conecta al correo de voz. Si no hay ningún mensaje pendiente en el correo de voz, no se muestra ningún símbolo de notificación.

El menú *Teclado de marcación* puede contener dos opciones: Obtener llamada y Recuperar llamada.

7.2 Realizar llamadas de audio o videollamadas

Para realizar una llamada de audio o videollamada, utilice uno de los siguientes métodos:

- Seleccione un contacto de la lista de contactos y toque el icono de auriculares  para realizar una llamada de audio o el icono de vídeo  para realizar una videollamada.
- En los resultados de búsqueda, abra una tarjeta de contacto y toque el icono de auriculares  para realizar una llamada de audio o el icono de vídeo  para realizar una videollamada.
- Abra el teclado de marcación, introduzca un número de teléfono y toque el botón Llamada o Vídeo.
- En la lista *Historial de llamadas*, toque una entrada de llamada.
- En la pantalla *Chat*, seleccione el icono de auriculares  para realizar una llamada de audio o el icono de vídeo  para realizar una videollamada.

7.3 Responder a una llamada

Las llamadas entrantes se indican con un tono de llamada. La pantalla de llamada entrante presenta dos opciones: *Responder* y *Rechazar*. Si rechaza la llamada, la línea comunicará para la persona que llame, que no sabrá que usted ha rechazado la llamada.

Si un usuario está en mitad de una llamada Voz sobre IP y recibe una llamada de móvil entrante, la llamada Voz sobre IP se pone en espera inmediatamente antes de responder o rechazarla.

Si el dispositivo iOS (iPhone o iPad) está bloqueado y llega una llamada de Voz sobre IP, se muestra al usuario una notificación en la pantalla bloqueada, acompañada por un sonido de alerta y vibración. El sonido se reproduce varias veces; sin embargo, la alerta de vibración solo se emite una vez. Si el dispositivo se encuentra en el modo silencioso, no se reproduce ningún sonido con la notificación, sino una única vibración.

NOTA: Las aplicaciones de terceros en iOS solo pueden emitir una sola vibración asociada a una notificación.

7.4 Acciones durante la llamada



Puede realizar las siguientes acciones desde la pantalla *Al teléfono*:

- Finalizar una llamada
- Desactivar el micrófono
- Activar/desactivar el altavoz*
- Abrir el teclado
- Ajustar el volumen
- Cambiar de llamada de audio a videollamada y de videollamada a llamada de audio

Si se pasa de audio a vídeo en una llamada externa a la empresa, la llamada de voz se cortará, por lo que, en estos casos, se debe establecer la llamada con video desde el comienzo

- Poner una llamada en espera
- Realizar una nueva llamada
- Transferir una llamada – Atendida
- Transferir una llamada – A ciegas
- Realizar una conferencia hasta 15 participantes

- Poner una llamada en espera
- Transferir una llamada a otro dispositivo del usuario
- Añadir más participantes (solo en el modo de conferencia)
- Combinar dos llamadas separadas
- Intercambiar dos llamadas separadas
- Ver los participantes (de una llamada de conferencia)

* Durante una videollamada, la salida de audio se cambia automáticamente al modo de solo altavoz.

7.5 Llamadas perdidas y nuevos mensajes

Las notificaciones (por ejemplo de llamadas perdidas o nuevos mensajes) se muestran como símbolos en los iconos de las pestañas.

7.6 Indicador de mensaje en espera y acceso al buzón de voz

Si tiene mensajes de buzón de voz (VM) pendientes, se muestra un símbolo en el icono de la pestaña *Llamar* para indicar el número de mensajes de buzón pendientes.

El buzón de voz está disponible a través de una pulsación prolongada del dígito «1» del teclado de marcación (como ocurre con el teclado normal del móvil).

7.7 Consulta de nombre de contacto para llamadas entrantes y registros de llamadas

Cada vez que la llamada entrante no tiene asociado un nombre de interlocutor, Movistar FlexApp puede realizar una búsqueda de contactos locales. Si el número coincide con uno de los contactos de la lista *Contactos* del teléfono móvil, el nombre se muestra en la pantalla de *Llamada* entrante junto con la alerta.

Cuando usted consulta sus registros de llamadas/historial de llamadas y el registro de llamadas no contiene un nombre de interlocutor asociado, el cliente realiza una consulta en los contactos locales y rellena el nombre si encuentra una coincidencia.

7.8 Llamada en espera

Solo es posible tener una llamada activa en cada momento, tras recibir una nueva llamada entrante y aceptarla. La llamada existente se pone en espera y usted puede cambiar entre estas dos llamadas utilizando el botón *Intercambiar*.

7.9 Conferencias

Movistar FlexApp permite conferencias de hasta 15 participantes. Durante una llamada de persona a persona, usted puede añadir a un tercero mediante el botón **Conferencia**. Abre la Libreta de direcciones del dispositivo para buscar y seleccionar un nuevo participante. Una vez establecida la conferencia, los participantes se muestran en la pantalla.

La otra forma de crear una llamada de Conferencia o de añadir participantes a una Conferencia existente es iniciar una segunda nueva llamada y seleccionar la opción *Combinar*.

NOTA: Debido a las limitaciones de plataforma en iOS, durante las videollamadas la adición de participantes está disponible pasando la llamada a audio, añadiendo el participante y, a continuación, añadiendo la función de vídeo a la llamada de conferencia.

7.10 Nueva llamada

El cliente admite el inicio de una nueva llamada mientras tiene una llamada saliente. Los pasos son los siguientes:

- 1) Establezca una llamada con un interlocutor remoto.
- 2) Inicie una segunda llamada mediante el botón **Nueva llamada**.
- 3) Seleccione un contacto y, a continuación, seleccione un número. Una vez establecida la nueva llamada, la primera llamada se pone en espera. También puede intercambiar las dos llamadas o combinarlas en una conferencia.

7.11 Transferencia de llamadas

El cliente admite la transferencia de llamadas de Voz sobre IP a un tercero. Se admiten dos modos de transferencia:

- **Transferencia atendida:** establezca una llamada con un interlocutor remoto. Seleccione un contacto y, a continuación, seleccione un número. Seleccione la opción *Nueva llamada*. Si la llamada se establece correctamente, puede hablar con el tercero en privado antes de completar la transferencia mediante el botón **Transferir**.
- **Transferencia a ciegas:** establezca una llamada con un interlocutor remoto. Seleccione la opción *Transferir*, seleccione un contacto y, a continuación, seleccione un número, la transferencia se completa.

7.12 Capturar llamadas

La reclamación de llamada puede utilizarse en situaciones en las que un usuario tiene dos terminales, por ejemplo un teléfono de sobremesa Voz sobre IP y un teléfono móvil con Movistar FlexApp. Si el usuario tiene una llamada activa en el teléfono de sobremesa, esta llamada puede transferirse sin interrumpirla al teléfono móvil mediante el botón Reclamar llamada. En función de la aplicación, la configuración de marcación y la configuración del servicio, la llamada puede obtenerse como una llamada de Voz sobre IP o una llamada de línea conmutada al teléfono móvil. No se produce ninguna interrupción de la llamada de voz.

7.13 Aparcar llamada

El servicio Aparcar llamada permite a un usuario poner activamente en espera una llamada respecto de una extensión de espera. El usuario queda en espera hasta que alguien recupera la llamada puesta en espera. Si no se recupera la llamada dentro del tiempo de recuperación previsto, la llamada en espera se revierte y se muestra al usuario de recuperación.

7.14 Compatibilidad con Bluetooth

Es posible realizar llamadas de audio mediante un auricular compatible con Bluetooth. La sección Requisitos de sistema de la *Guía de producto de Movistar FlexApp de escritorio y móvil* enumera los auriculares que se han evaluado, si bien otros dispositivos Bluetooth pueden funcionar también.

Movistar FlexApp Mobile iOS admite el silenciamiento y el control de volumen desde los auriculares Bluetooth; sin embargo, para responder llamadas y colgar solo se admiten desde la aplicación.

7.15 Controles durante la llamada

Movistar FlexApp Mobile proporciona servicios de control durante la llamada incluso cuando la llamada se haya transferido a otro dispositivo del usuario.

En este caso los servicios admitidos de control durante la llamada son:

- Retener / Reanudar. Para más de una llamada, esta funcionalidad requiere la activación del Control de llamadas de BroadWorks en el emplazamiento.
- Transferir
- Conferencia (limitado a cinco participantes)
- Intercambiar. Requiere la activación del Control de llamadas de BroadWorks en el emplazamiento.
- Finalizar una llamada



Tras iniciar una llamada directa o una devolución de llamada, o bien tras recibir una llamada de empresa en otro dispositivo, el usuario puede volver a la pantalla principal e iniciar Movistar FlexApp en primer plano. En este punto las aplicaciones presentan una pantalla de control durante la llamada (como la mostrada en la figura anterior), que se puede usar para gestionar la llamada.

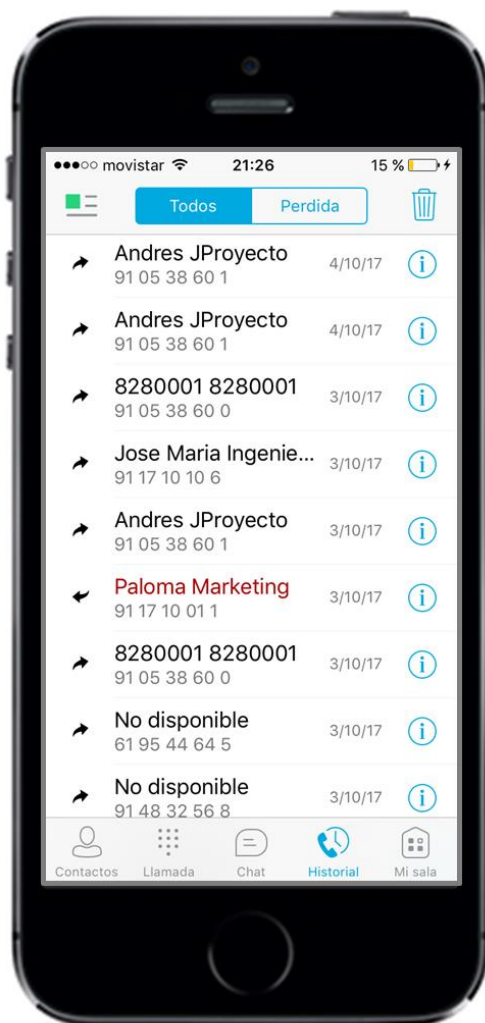
8 Historial de Llamadas

El cliente admite el Historial de Llamadas básico de BroadWorks. Desde los controles segmentados, el Historial de llamadas puede configurarse para mostrar todas las llamadas o solo las perdidas.

La lista de llamadas presenta iconos que indican si la llamada fue entrante, saliente o perdida.

La lista de entradas de llamadas consta de un icono que indica de qué tipo de llamada se trató (una flecha de color verde significa entrante; una de color azul, saliente; y una de color rojo, perdida). También muestra el nombre, el número, el estado *No disponible* del interlocutor y, debajo del nombre, el número si se dispone de él. A la derecha se muestra la fecha de la llamada y la hora a la que se inició la llamada.

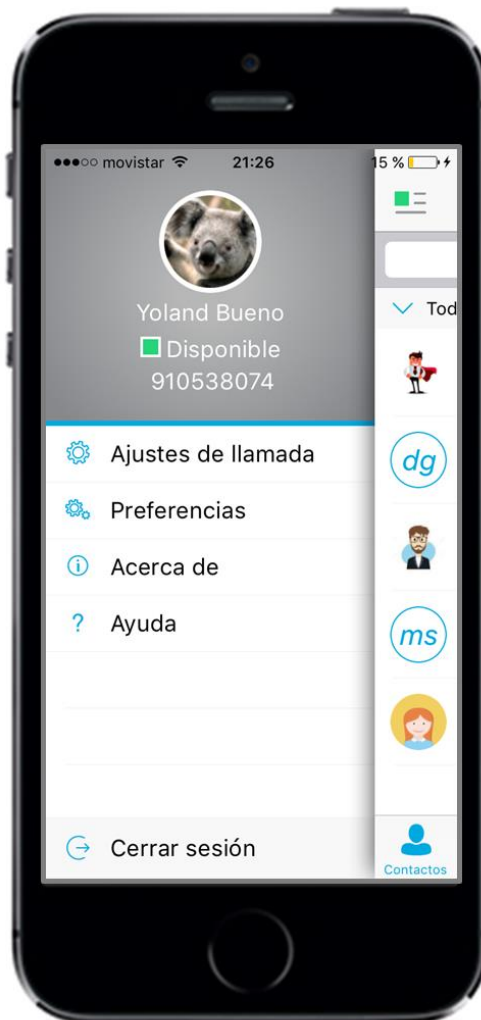
El historial de llamadas le facilita volver a marcar un número o devolver una llamada cuando tiene una llamada perdida o desea llamar fácilmente a un contacto con el que ha hablado hace poco.



9 Navegación lateral

La *Navegación lateral* contiene los siguientes elementos:

- Mi estado
- Ajustes de llamada
- Preferencias
- Colas
- Acerca de
- Versión
- Ayuda
- Cerrar sesión



9.1 Mi estado

Usted puede definir su propia presencia tocando su estado personal en la navegación lateral. Se abre la pantalla *Mi estado*, donde puede cambiar su avatar, mensaje personal y estado de presencia.

Su avatar es la imagen que le representa en las listas *Contactos* de sus amigos y en las pantallas de chat. Al tocar un avatar se abre un cuadro de diálogo con opciones que permiten seleccionar una imagen existente, tomar una nueva foto con la cámara de su dispositivo o borrar su avatar.

Puede introducir un mensaje de estado en el área que aparece junto al avatar. Este texto de estado se muestra en las listas *Contactos* de sus amigos.

9.2 Ajustes de llamada

El cliente admite las siguientes funciones de gestión de servicios de BroadWorks, que permiten activar o desactivar servicios adicionales de BroadWorks mediante la ventana nativa llamada Ajustes de llamada del cliente:

Opciones de llamada

- Llamada de VoIP
- Bloqueo de ID de llamante
- Servicio de marcación

Mi número de teléfono

- iPhone

Desvío de llamadas

- Inalcanzable
- Ocupado
- Siempre
- Ninguna respuesta

No molestar

Llamadas entrantes

BroadWorks

- FlexUbicación

9.2.1 Desvío de llamadas

Tocando otra opción de *Desvío de llamadas*, puede introducir un número al que desviar sus llamadas en los siguientes casos: Desviar llamadas siempre, Ocupado o Si no está localizable.

9.2.2 No molestar

Si activa este servicio, el servidor bloquea por defecto todas las llamadas y las envía al correo de voz.

9.2.3 FlexUbicación

FlexUbicación permite a los proveedores de servicios prestar hoy servicios de convergencia móvil-fija sin necesidad de equipo adicional.

FlexUbicación simplifica las comunicaciones de usuarios móviles y remotos al ampliar las funciones de un teléfono de sobremesa a cualquier dispositivo fijo o móvil, con independencia del fabricante de la red o del aparato. Las personas que llaman marcan un número y pueden comunicarse con usted a través de cualquier teléfono que elija el usuario. Pueden sonar simultáneamente un teléfono de sobremesa, un teléfono móvil o un softphone.

La continuidad de las llamadas de voz es posible con la posibilidad de transferir llamadas en curso de un dispositivo a otro sin necesidad de colgar.

Para indicar las ubicaciones (números) que puede usarse en el servicio, utilice el botón **Agregar ubicación**. Utilice *Alerta en todas las ubicaciones* para activar los tonos en paralelo.

Seleccione «Inhibidor de desvío» para evitar que la llamada termine en el correo de voz, lo que puede ser problemático en situaciones de llamada de conferencia, por ejemplo.

Seleccione «Confirmación de respuesta» para recibir un mensaje de audio separado al responder una llamada desde ese número (ubicación). Puede resultar útil en los casos en que, por ejemplo, se utilizan números móviles para evitar que las llamadas entrantes acaben en el correo de voz, dado que la llamada terminará sin llegar al correo de voz si no se proporciona una confirmación de respuesta.

Seleccione «Control de llamadas» para permitir a la plataforma de servidor proporcionar servicios durante la llamada tales como la Transferencia de llamadas y las Conferencias para ese número (ubicación).

9.3 Preferencias

El cliente admite las siguientes preferencias:

- Idioma
- Solución de problemas
- Recordar contraseña
- Búsqueda en directorio local

9.3.1 Idiomas admitidos

El cliente está preparado para la localización y puede ofrecerse en cualquier idioma. Actualmente, el cliente está disponible en los siguientes idiomas:

- Inglés de EE. UU.
- Francés
- Francés (canadiense)
- Alemán
- Italiano
- Español
- Español (América Latina)
- Coreano
- Japonés
- Chino

Se ofrecen idiomas adicionales bajo pedido, en el marco de un proyecto de personalización.

9.3.2 Solución de problemas

La función de solución de problemas puede usarse para resolver problemas detectados con la aplicación. Recopila y envía información de diagnóstico a una dirección predefinida de correo electrónico de soporte, configurable a través del proceso de personalización de marca. Con ello se ayuda al personal de soporte a identificar los problemas. La información enviada consta de registros de la aplicación y de diagnóstico del motor de medios.

La resolución de problemas se gestiona mediante una opción de menú que aparece en *Ajustes*. Está disponible desde dos lugares del cliente:

- En el botón Ajustes de la pantalla *Iniciar sesión*: abre la pantalla que contiene la ayuda y las entradas relacionadas con la solución de problemas. Puede usarse antes de que el usuario inicie una sesión, lo cual suele reservarse a casos en los que el usuario tiene problemas con el inicio de sesión o con la conectividad.
- En la pantalla *Preferencias*, disponible desde la navegación lateral. Está disponible mientras el usuario tenga iniciada una sesión.

9.4 Colas (entrar/salir de grupos de salto)

El usuario de Comunicaciones Unificadas puede formar parte como agente de un grupo de salto. Desde la aplicación se puede conectar o desconectar del grupo, para recibir o no llamadas desde éste, tal y como se hace de forma similar desde cualquier terminal. En este caso, accediendo a la opción de colas en el menú de Opciones - Servicios. El nombre de cada cola se refiere al nombre del grupo de salto.

9.5 Ayuda

El cliente ofrece una ayuda basada en web que puede iniciarse desde la vista *Ajustes*.

9.6 Cerrar sesión

Puede cerrar una sesión desde la parte inferior de la navegación desplegable izquierda.

Esta guía está en inglés y no está personalizada para este servicio.

10 Mi sala

Mi sala es una sala permanente y siempre disponible que puede usar para chatear con cualquier persona que entre.

Mi sala está disponible mediante el icono Mi sala de la barra de pestañas.

Puede añadir más participantes mediante el icono Añadir participantes, o bien estos pueden entrar en su sala desde su tarjeta de contacto. Una vez que los participantes entran en la sala de chat, pueden tocar el botón **Llamada** de esta pantalla para entrar automáticamente en la conferencia.

Mi sala utiliza su sala de chat permanente, la sala de colaboración permanente y un puente de conferencia (de audio o vídeo). Todas las sesiones de *Mi sala* comienzan como sesiones de chat, pero es posible añadir una llamada a la sesión mientras está en curso.

Las demás personas pueden entrar en su sala haciendo clic en su nombre en su lista *Contactos* y seleccionando *Entrar en sala* desde la tarjeta de contacto.

10.1 Cliente invitado

La característica Cliente invitado está destinada específicamente a usuarios ajenos a la compañía. Los usuarios de Movistar FlexApp pueden invitar a usuarios de Cliente invitado a su sala seleccionando «Copiar enlace de entrada de invitado» en el botón de menú Mi sala de la esquina superior derecha. La entrega del enlace copiado (es decir, el uso del correo electrónico) queda fuera del ámbito de Movistar FlexApp.

Los usuarios invitados pueden entrar en una sesión con audio en el navegador de web, solicitando para ello una Devolución de llamada con el número de incorporación proporcionado y un PIN de conferencia. También puede usar el chat de grupo y el uso compartido en el navegador de web. Sin embargo, los clientes invitados no tienen la posibilidad de usar chats privados y pueden ver únicamente el historial de chat de los mensajes que se han producido desde que se incorporaron a la sesión.

El propietario de la sala Mi sala tiene la opción de *aceptar* o *rechazar* las solicitudes de entrada de los usuarios de cliente invitado a la sesión de Mi sala.

Las invitaciones de usuario de Cliente invitado pueden revocarse seleccionando «Restablecer enlace de invitado» en el botón de menú de Mi sala.

11 Multidispositivo

Movistar FlexApp es compatible con los usuarios con múltiples dispositivos. Esto supone varias características:

- Las invitaciones de chat se envían a todos los dispositivos. Antes de aceptar la sesión, los mensajes se envían a todos los dispositivos; una vez que responda, los mensajes de chat irán al dispositivo que haya enviado un mensaje de respuesta.
- Recuperar las notificaciones de presencia propias cuando otro cliente actualiza la presencia del usuario. El cliente actualiza su propio estado a partir de la información que recibe del servidor.
- La aceptación de una invitación de presencia compartida en un cliente se reconoce también en otro cliente; ambos clientes comienzan a recibir actualizaciones de presencia.
- Una nueva suscripción de presencia realizada en un cliente se reconoce en otro. Si el contacto bloquea la invitación, el servidor emite notificaciones de presencia a todos los clientes del usuario, que indican que la suscripción ha finalizado. Esta información se muestra al usuario. Si el cliente recibe dos solicitudes de autorización de presencia de dos o más dispositivos del mismo usuario, únicamente muestra una solicitud al usuario.
- La eliminación de un contacto de la lista de contactos de un dispositivo se reconoce en otro cliente; la lista de contactos se actualiza (esto es, sin el contacto) en el otro cliente también.

12 Push Notifications

Mediante esta funcionalidad, la App se activa cuando está dormida (en segundo plano) al recibir una notificación en el dispositivo.

El llamante escuchará tono de llamada desde que se ha enviado la notificación al usuario, mientras el destinatario la recibe y se “despierta” la aplicación. Esto ocurrirá siempre que el usuario no haya cerrado sesión en todos sus dispositivos. Si mantiene una sesión activa en alguno de ellos aunque no haya recibido la notificación (si no tiene cobertura de datos móvil o WiFi por ejemplo), se escuchará tono de llamada por parte del llamante ya que existe un dispositivo con CCUU abiertas. Si no ha despertado la aplicación y se ha perdido la llamada, aparecerá en el historial de llamadas perdidas pero no verá notificación cuando abra la aplicación. Los mensajes y chats sí se entregarán a posteriori. La llamada no se puede entregar una vez que el llamante ha colgado (la notificación expira).

Esta facilidad mejora la experiencia de usuario y reduce el consumo de batería al no ser necesario que la App esté en primer plano. Para su correcto funcionamiento es imprescindible no cerrar sesión y dejar la opción de “recordar contraseña” activa.

En este sentido, si el usuario cierra sesión (con la opción de “Cerrar Sesión”) se des-registra de las Push Notifications y no recibirá llamadas ni mensajes hasta que vuelva a registrarse abriendo manualmente la aplicación.

Para dejar la aplicación en segundo plano es necesario dar click “sencillo, no “doble-click”. El doble click cierra todas las aplicaciones en segundo plano y por tanto las notificaciones no tendrán efecto.

A continuación se describe la configuración recomendada en el terminal para recibir notificaciones:

- Chequear la configuración de notificaciones para la Aplicación FlexApp (permitir notificaciones en segundo plano),
- Permitir consumo adicional de batería por parte de FlexApp (aunque no lo va a consumir si está cerrada)
- Permitir escribir en memoria dentro de los permisos específicos de la Aplicación (si los tiene ese tipo de terminal).
- En Ajustes – General - Actualizar en segundo plano confirmar que está a “Si” la opción de “Actualizar en Segundo plano” y en la lista de aplicaciones que se permite que se actualicen en segundo plano, está específicamente incluida y activada (botón en verde) FlexApp.
- Confirmar, en los modelos que disponen de él, que el botón de “Mute” no está activado y el teléfono no está silenciado para ningún tipo de notificación y suena cada vez que se recibe una notificación o señal de llamada.
- Confirmar que en “Ajustes” el modo “No molestar” no está activo (ni el normal ni el programado).
- Chequear que en “Ajustes” - Batería no está activo el “Modo de bajo consumo”
- Chequear en “Ajustes” - Notificaciones, que FlexApp tiene activado “Permitir Notificaciones”, que está activo tanto “Sonidos” como “Globos en los iconos” y en loa “Avisos” están activo todos: “Ver en la pantalla bloqueada”, “Mostrar en el historial” y “Mostrar como tiras” y está marcado como “Permanente”.

Estas recomendaciones son válidas para cualquier tipo de Push Notification, no solo para las de FlexApp, pero muchas veces hay que dar los permisos para cada aplicación de forma individual.

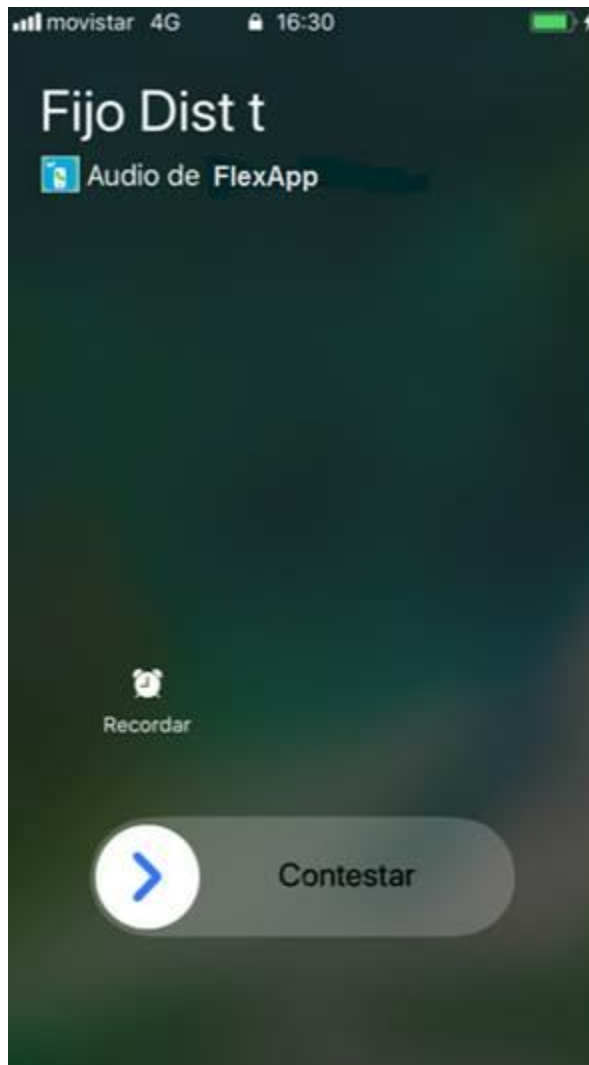
13 Call Kit

Esta funcionalidad incorpora una importante mejora en la experiencia de usuario ya que está integrada con el CallKit de iOS lo que permite gestionar las llamadas de VoIP de forma integrada con la interfaz nativa de llamadas de iPhone y iPad.

Las mejoras en cuanto a la gestión de llamadas que incorpora son:

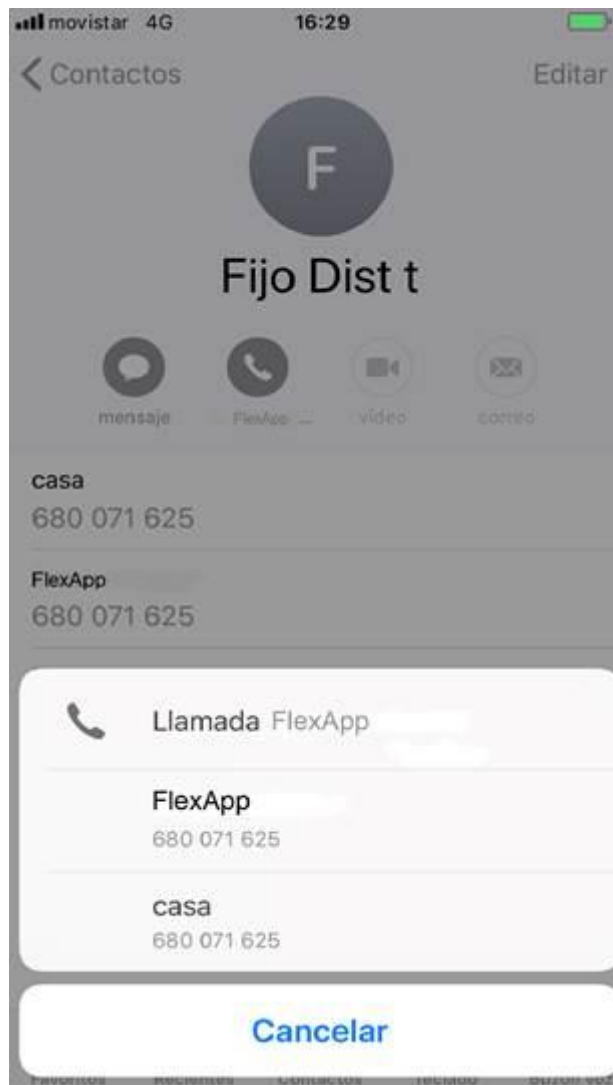
- **Recepción de llamadas con la interfaz “nativa” de llamadas.**

Con la nueva versión las llamadas se recibirán como una llamada entrante más y solo será necesario seleccionar la opción de contestar para atender la llamada (exactamente igual que una llamada recibida en el móvil):



- **Marcación desde la agenda (contactos almacenados en el móvil) para llamar con FlexApp**

Al acceder a un contacto de la agenda del propio terminal, será posible pulsando sobre él, seleccionar si se desea marcar usando el teléfono o desde FlexApp. El terminal recordará la forma de marcación que se seleccionó la última vez cuando se vuelva a acceder a ese contacto (si se desea cambiar, basta con pulsar de nuevo sobre el contacto de forma prolongada y seleccionar otra forma de efectuar la llamada).



Es importante tener en cuenta que, para que pueda realizarse directamente la llamada desde Movistar FlexApp, tiene que estar seleccionado en las opciones de FlexApp dentro de "Ajustes de llamada"/"Servicio de marcación", la opción de "Llamada de VoIP".



- **Gestión de llamadas de VoIP de la misma forma que las llamadas de circuitos.**

Las llamadas de VoIP con FlexApp y las llamadas de circuitos se gestionarán al mismo nivel, pudiendo seleccionar el usuario que hacer con la nueva llamada y, una vez atendida, puede elegir qué llamada deja en espera y qué llamada tiene activa desde la interfaz de llamadas (no teniendo prioridad la llamada de circuitos con respecto a la de VoIP de FlexApp).

