

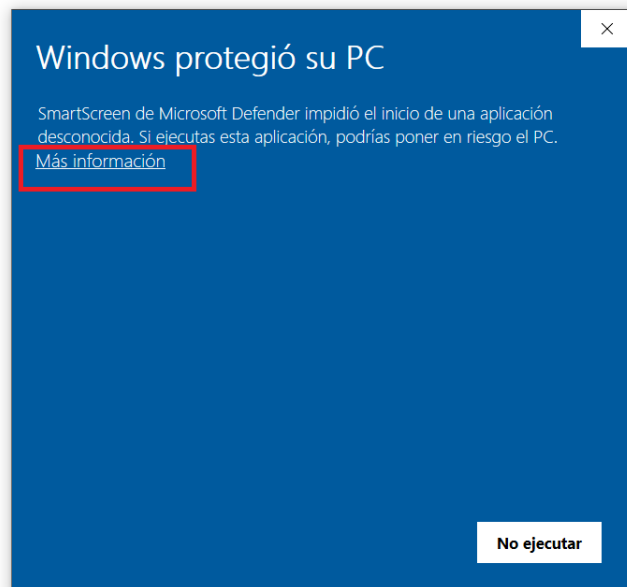
PASOS PARA INSTALAR EL SOFTPHONE VOICETOPHONE

- 1) UTILIZA LA SIGUIENTE URL PARA DESCARGAR EL ARCHIVO :

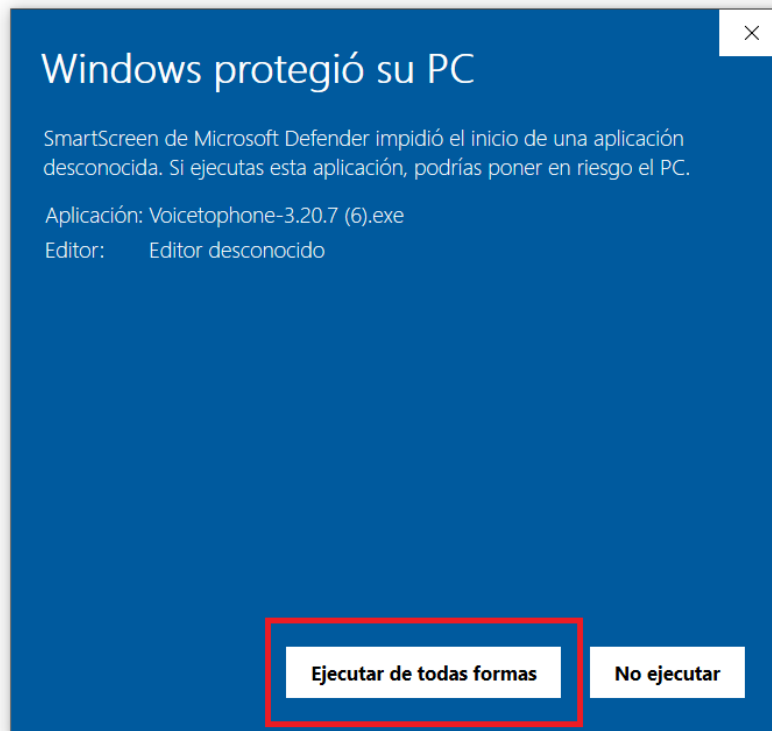
<https://www.voicetophone.com/downloads/Voicetophone-3.20.7.exe>

A CONTINUACION DAMOS DOBLE CLICK EN EL ARCHIVO DESCARGADO (BUSCAR EN DESCARGAS: [Voicetophone-3.20.7.exe](#)) .

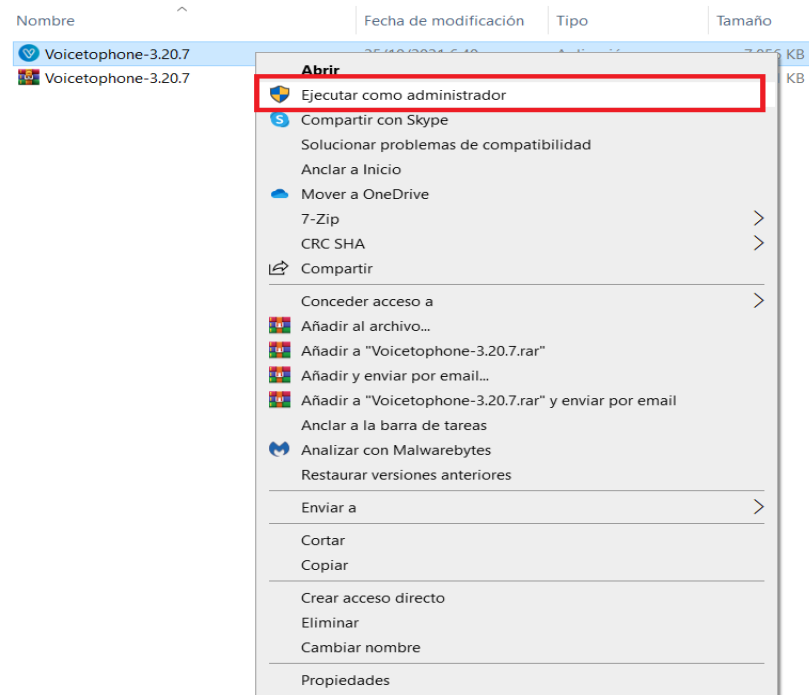
SEGUIDO PODRIA APARECER UN CUADRO DE NOTIFICACION DE WINDOWS A LA CUAL LE DAREMOS CLICK EN “MAS INFORMACION”
(SINO APARECE ESTA NOTIFICACION, CONTINUAR AL PASO 2)



LUEGO CLICK EN EJECUTAR DE TODAS FORMAS:

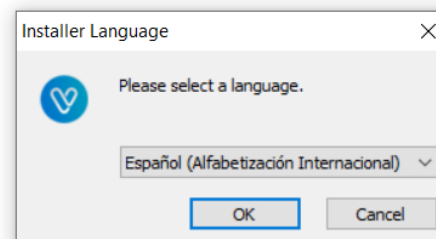


2) DESPUES DE DESCARGAR EL ARCHIVO EN TU PC , PROCEDE A DESCARGAR EL ARCHIVO .EXE Y EJECUTARLO COMO ADMINISTRADOR:



3) ELEGIR EL IDIOMA A UTILIZAR Y PERMITIR TODOS LOS PERMISOS A LA APP PARA USO PRINCIPALMENTE DEL MICROFONO:

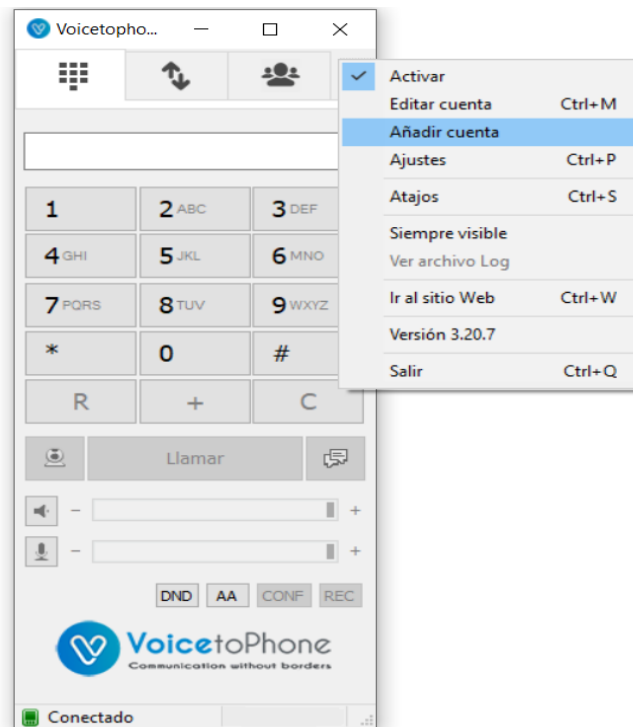
Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
 Voicetophone-3.20.7	25/10/2021 6:40 p. m.	Aplicación	7.856 KB
 Voicetophone-3.20.7	25/10/2021 7:07 p. m.	Archivo WinRAR ZIP	7.311 KB



4) EJECUTAR EL ASISTENTE Y CLICK EN SIGUIENTE HASTA FINALIZAR



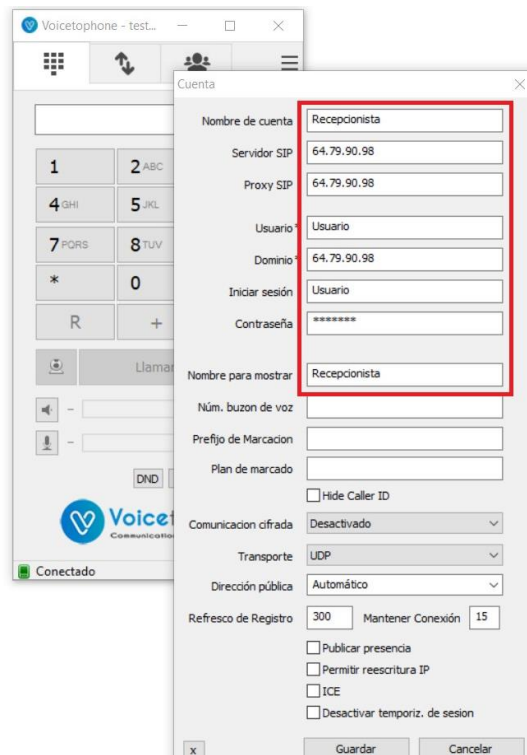
- 5) DESCARGADO EL SOFTPHONE CONFIGURAMOS LA CUENTA SIP HACIENDO CLICK EN EL MENU DE LAS 3 LINEAS Y SELECCIONAMOS “AÑADIR CUENTA”



- 6) PARA CONFIGURAR LA CUENTA SIP EN EL SOFTPHONE DE VOICETOPHONE NECESITAMOS LOS DATOS DE LA CUENTA QUE PROPORCIONAMOS PARA CADA EXTENSION O USUARIO, ESTOS DATOS SON: **Usuario** , **Contraseña** , y **Proxy o dominio**.

Nota : el proxy o dominio siempre será **64.79.90.98** (o tambien el subdominio: **sip.voicetophone.com**)

LOS DATOS SE CONFIGURAN DE LA SIGUIENTE MANERA:



ESTADO DE LA CUENTA EN EL SOFTPHONE

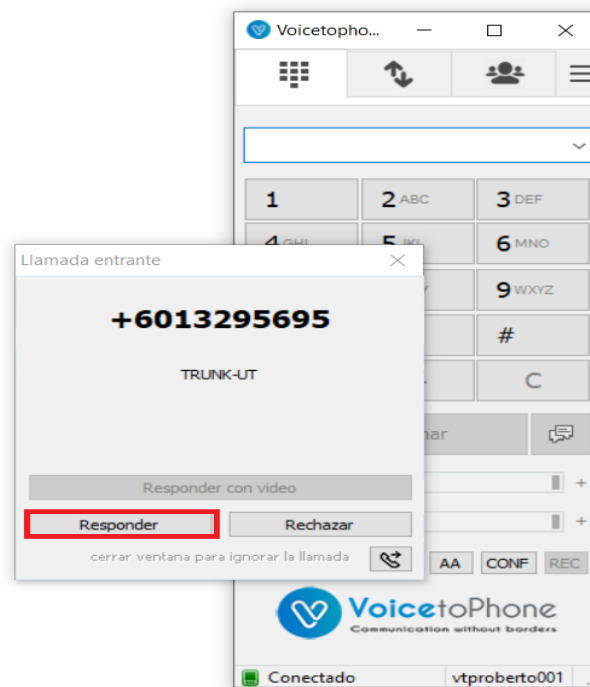
PARA COMPROBAR SI NUESTRA CUENTA ESTA EN LINEA, PODEMOS VERIFICAR EL ICONO DE “CONECTADO” COLOR VERDE EN LA PARTE INFERIOR DEL SOFTPHONE ASI COMO TAMBIEN LA RESPECTIVA CUENTA SIP .

DE ESTA FORMA NUESTRO SOFTPHONE ESTA LISTO PARA HACER Y RECIBIR LLAMADAS.

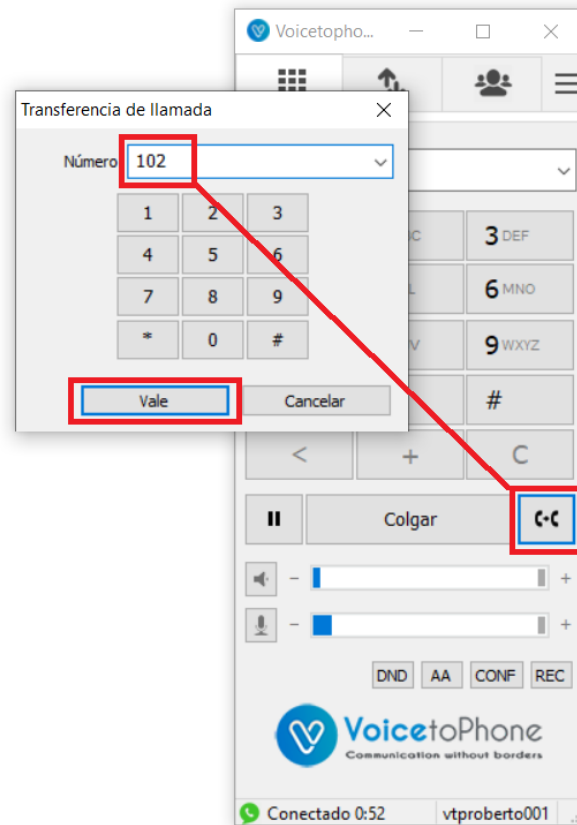


COMO HACER UNA TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

1) LA TRANSFERENCIA DE LLAMADAS PODEMOS HACERLA AL MOMENTO DE RECIBIR UNA LLAMADA



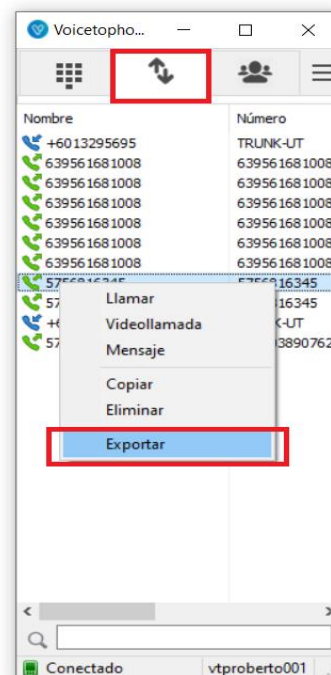
- 2) CUANDO CONTESTAMOS LA LLAMADA AUTOMATICAMENTE SE ACTIVA EL ICONO DE TRANSFERENCIA Y APARECE UNA NUEVA VENTANA DONDE ANOTAREMOS EL NUMERO DE EXTENSION A DONDE QUEREMOS TRANSFERIR LA LLAMADA ASI:



EN EL EJEMPLO PODEMOS VER QUE LA LLAMADA RECIBIDA HA SIDO TRANSFERIDA A LA EXTENSION 102

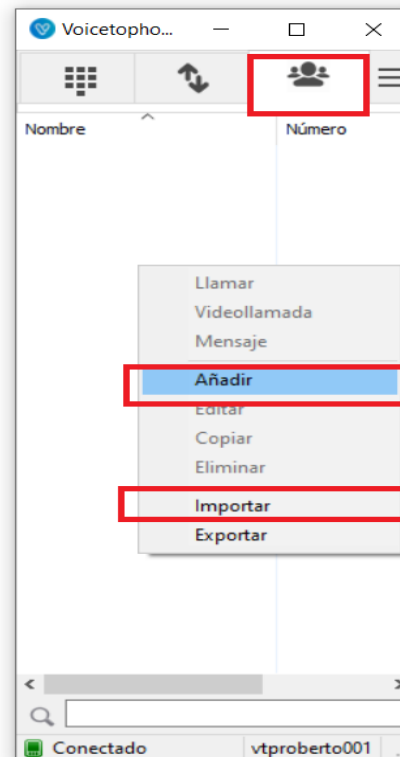
EXPORTAR HISTORIAL DE LLAMADAS

- 1) ESCOGEMOS EL ICONO DE HISTORIAL Y HACEMOS CLICK DERECHO SOBRE EL SOFTPHONE PARA SELECCIONAR “EXPORTAR” ASI:
EL ARCHIVO SE GUARDARÁ EN NUESTRO PC EN EXCELL .CSV



AÑADIR CONTACTOS

- 1) PARA AÑADIR CONTACTOS EN EL SOFTPHONE SELECCIONAMOS EL ICONO DE CONTACTOS Y HACEMOS CLICK DERECHO SOBRE EL SOFTPHONE Y SELECCIONAMOS “AÑADIR” ASI:



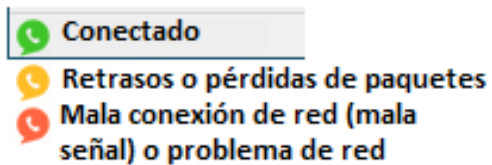
TAMBIEN PODEMOS IMPORTARLOS DESDE UN ARCHIVO EXCELL SELECCIONANDO LA OPCION IMPORTAR

ESTADOS DEL SOFTPHONE : CALIDAD DE LLAMADAS

LA CALIDAD DE LLAMADA DEPENDERÁ DE MUCHOS FACTORES, Y ENTRE ELLOS LOS MAS IMPORTANTES TIENEN QUE VER CON LOS 4 ELEMENTOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE UNA LLAMADA:

- UN BUEN SERVICIO DE INTERNET (CLIENTE)
- CONFIGURACIÓN DE LA RED (CLIENTE)
- DISPOSITIVOS VOIP (PCS) CON SUFICIENTES RECURSOS Y PROCESADOR (CLIENTE)
- ALTA CALIDAD DE LLAMADAS (PROVEEDOR)

DEPENDIENDO DEL BUEN (O MAL) FUNCIONAMIENTO DE ESTOS 4 ELEMENTOS EL SOFTPHONE DE VOICETOPHONE AYUDARÁ A IDENTIFICAR EL ESTADO DE LA CALIDAD DEL SONIDO EN LAS LLAMADAS CON 3 COLORES: VERDE, AMARILLO Y ROJO.



RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE AUDIO DE LAS LLAMADAS EN CALL CENTER

- **LA RED CORPORATIVA DEL CLIENTE DEBE TENER HABILITADO QOS (QUALITY OF SERVICE) EN TODOS LOS DISPOSITIVOS SWITCH Y ROUTERS QUE INTERACTÚEN CON LA COMUNICACIÓN ENTRE EL AGENTE Y VOICETOPHONE.**
- **TENER HABILITADO NAT TRAVERSAL EN TODOS LOS DISPOSITIVOS DE LA RED LOCAL.**
- **TENER PARAMETRIZADOS LOS PUERTOS DE LOS SWITCH PARA QUE ESTOS PUEDAN NAVEGAR EN GB Y NO EN MB, ADICIONAL A ELLO QUE NUNCA ESTÉN EN MODO AUTO NEGOCIACIÓN. SI TIENEN ALGÚN SWITCH QUE HAGA UPLINK CONTRA OTRO SWITCH ESTE PUERTO DEBE ESTAR PARA NAVEGAR EN GB CON UN CABLE ETHERNET CATEGORÍA 6 .**
- **TOPOLOGÍA: EVITAR LAS TOPOLOGÍA DE RED TIPO CASCADA, Y ASEGURAR QUE NO HAYA UNA TORMENTA DE BROADCAST EN LA RED ASOCIADA AL CALLCENTER O SU ACCESO LAN,WAN A INTERNET.**
- **LATENCIA: INFERIOR A 150MS (TIEMPO QUE DEMORA UN PAQUETE DE DATOS EN LLEGAR A SU DESTINO DESDE LA FUENTE).**
- **JITTER: INFERIOR A 100MS (TIEMPO DE RETRASO EN EL ENVIO Y RECEPCION DE PAQUETES) .**
- **PERDIDA DE PAQUETES: PARA QUE LA COMUNICACIÓN SEA CLARA ESTA DEBE SER INFERIOR AL 1%.**
- **EL SOFTPHONE COMO APLICACIÓN INTEGRAL DEL AGENTE REQUIERE DE 150K DE VELOCIDAD DE ANCHO DE BANDA SINCRÓNICA, 150K DE SUBIDA Y 150K DE BAJADA.**
- **SE DEBE SOLICITAR LA APERTURA DE LOS PUERTOS 5060, 5061 UDP Y TCP , ASI COMO TAMBIEN LOS PUERTOS 80, 8080, Y LOS RANGOS DEL 2000 AL 20000 UDP.**