UNIVERSIDAD
DE GRANADA

UTILIZACIÓN DE TELÉFONO SOFTWARE

Utilización de Teléfono Software

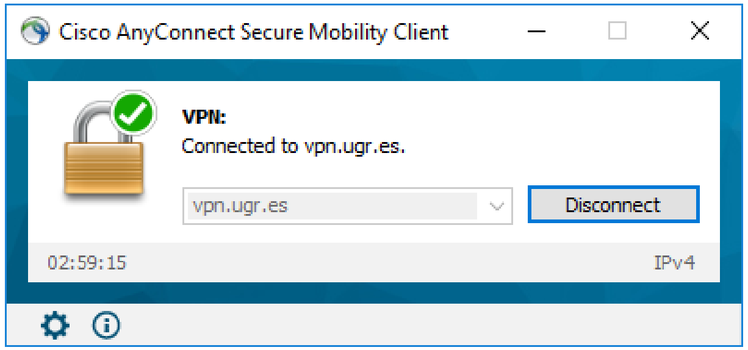
CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

1. Obtención de credenciales

Tanto para obtener las credenciales, como para poder utilizar las mismas con cualquier teléfono software (en adelante, softphone), se necesita estar conectado a la RedUGR.

Si necesita utilizar VPN, sigan las instrucciones de conexión disponibles en:

https://csirc.ugr.es/informatica/RedUGR/VPN/



Utilización de Teléfono Software

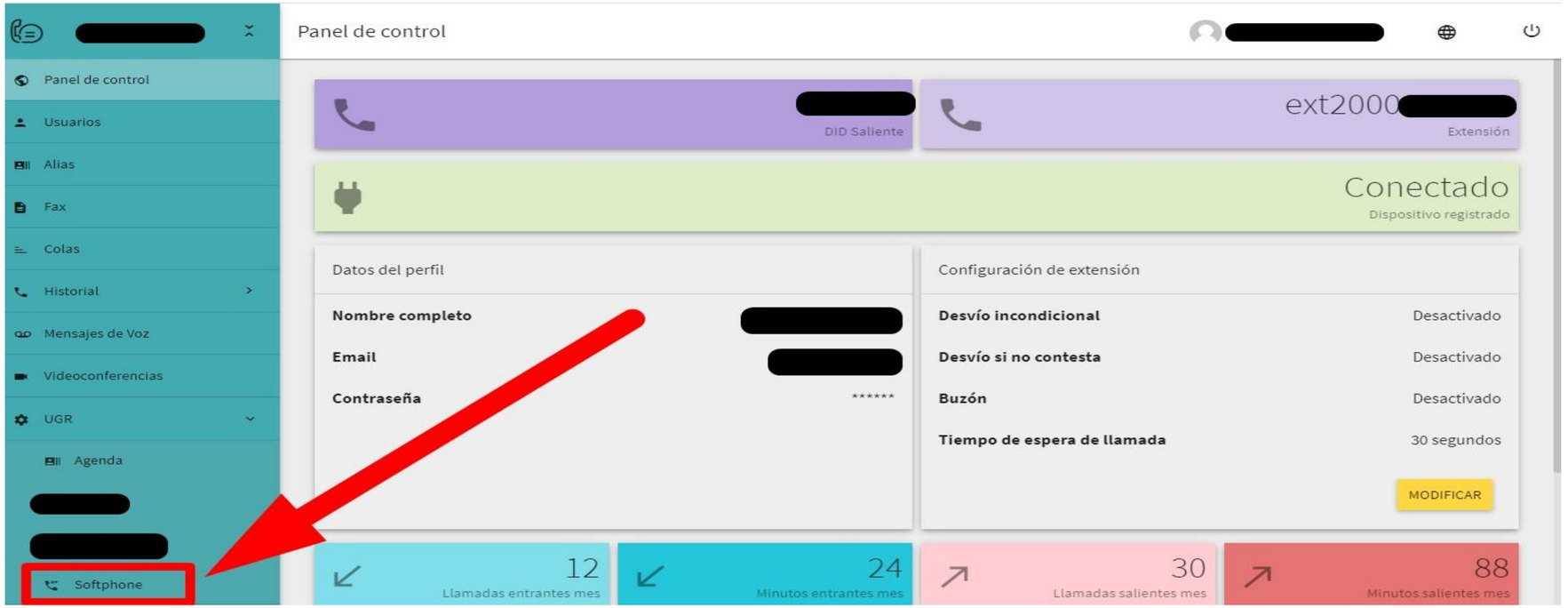
CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Las credenciales temporales para utilizar el Servicio se obtienen entrando a la página web: https://pbx.ugr.es
Deberá entrar con su usuario y contraseña del correo electrónico, sin omitir @ugr.es.

Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

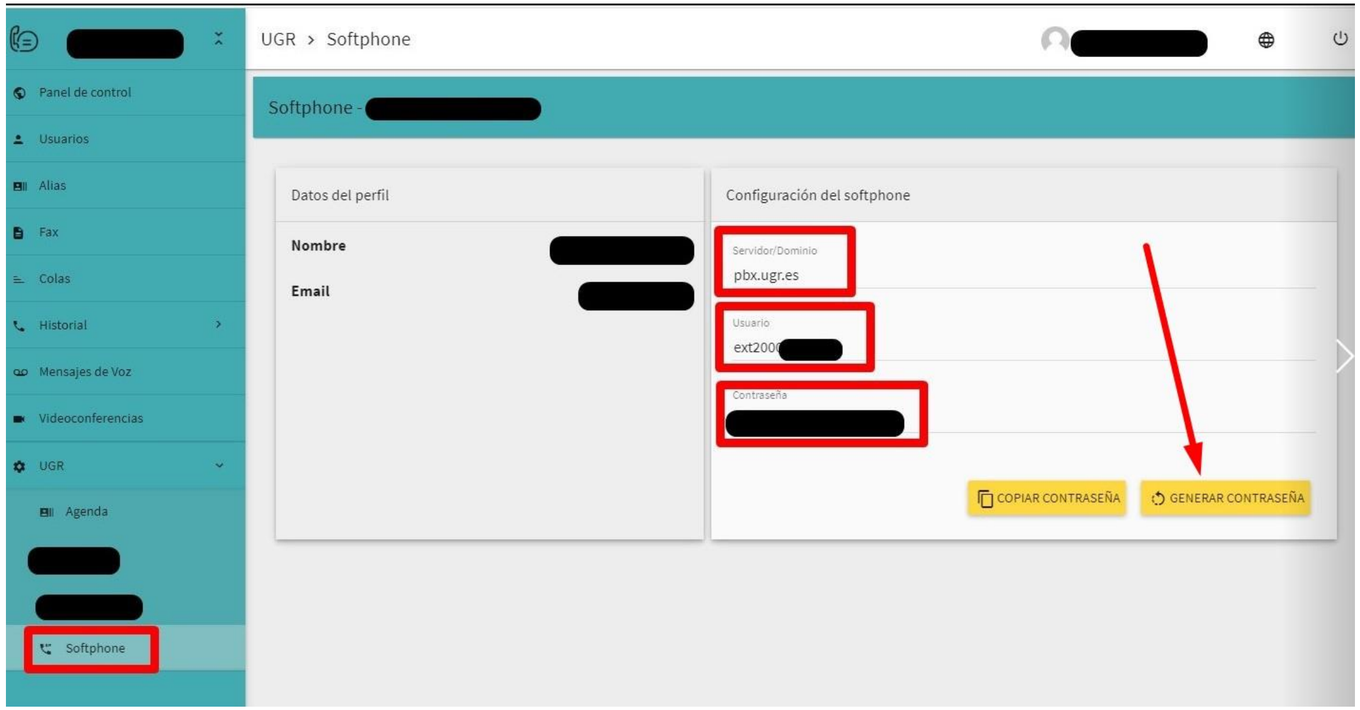
Y acceder a UGR->Softphone en el menú lateral derecho.



Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

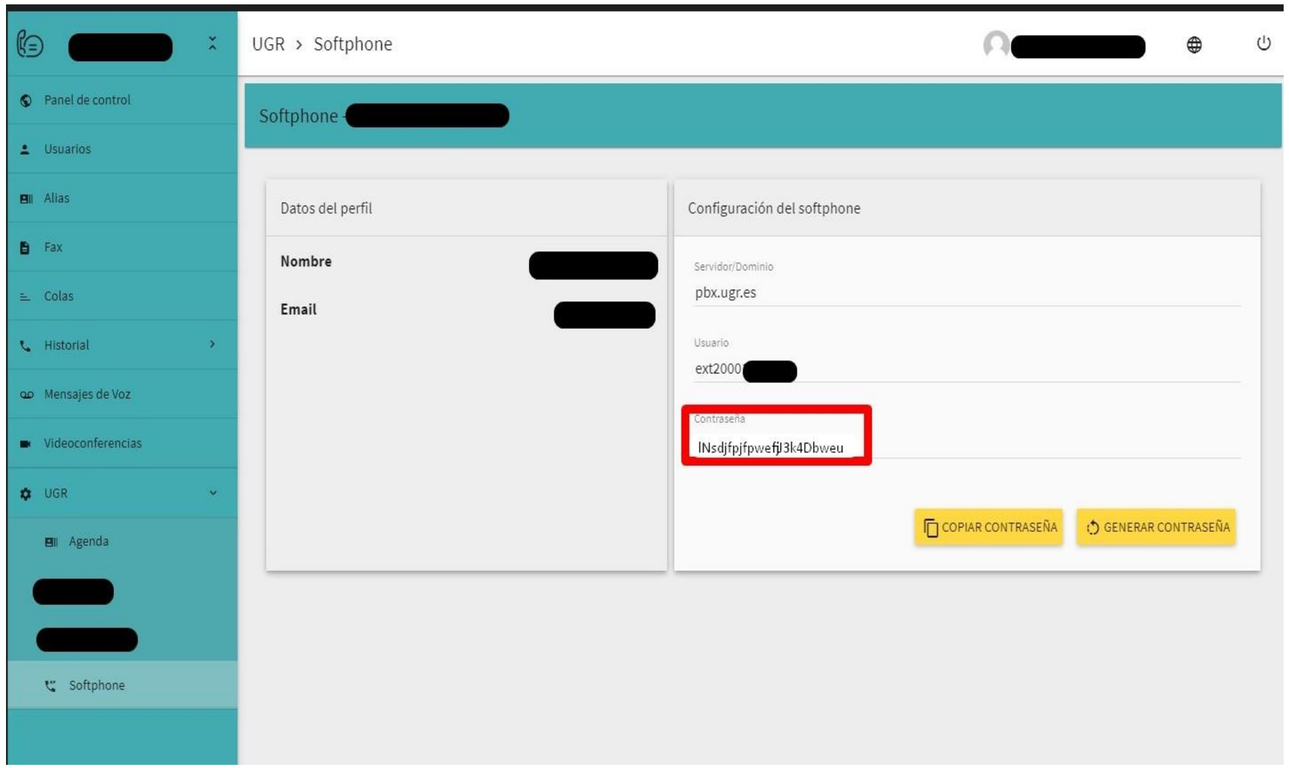
Una vez ahí, tras pulsar en generar contraseña, obtendrá las credenciales a utilizar. No es necesario generar una nueva contraseña cada vez que vayamos a usar el softphone. La última contraseña obtenida es la que queda operativa, anulando la anterior.



Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Las credenciales obtenidas serán del estilo:

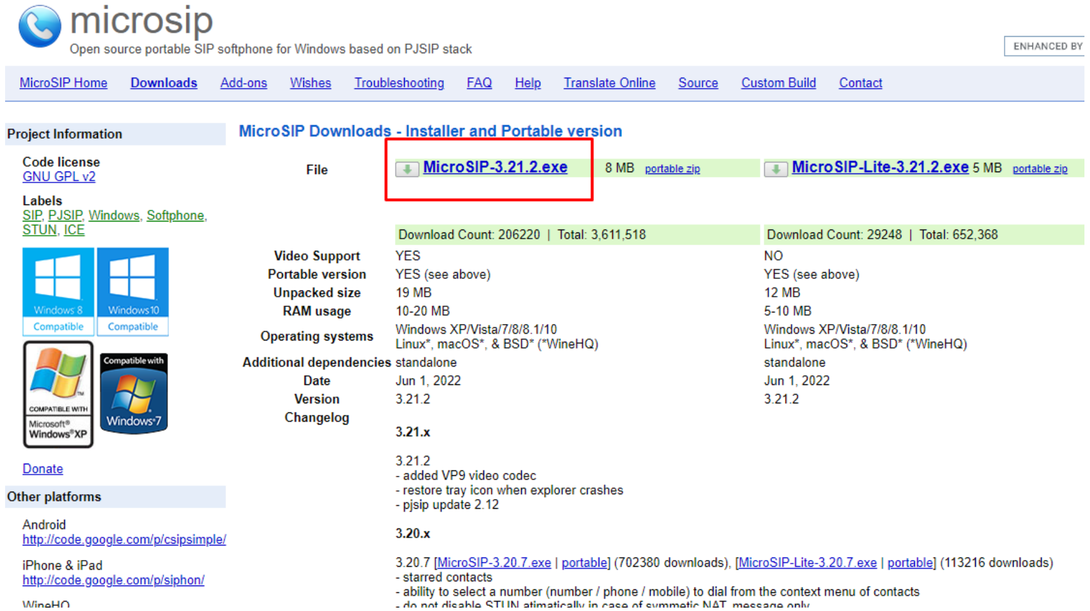


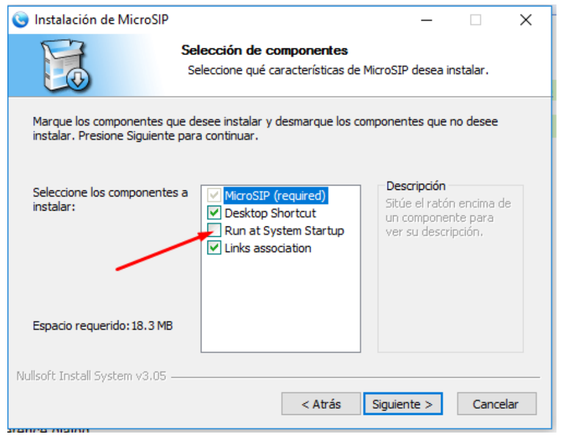
Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

2. Configuración del softphone

Como cliente softphone, recomendamos el uso del programa MicroSIP. Disponible en: https://microsip.org
El asistente de instalación es muy sencillo y no tiene apenas opciones. Es recomendable desactivar el inicio automático.

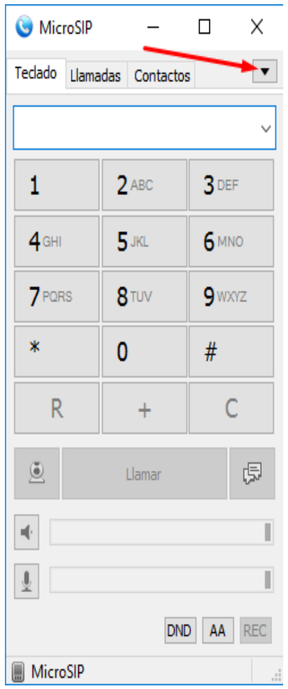


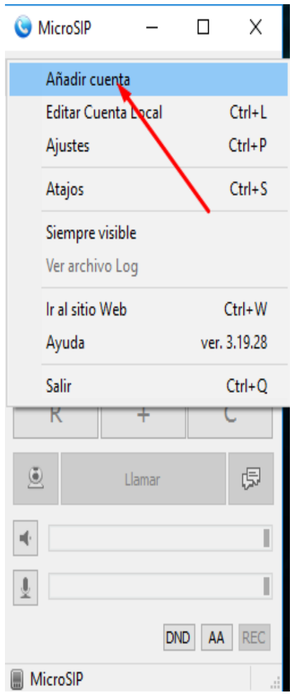


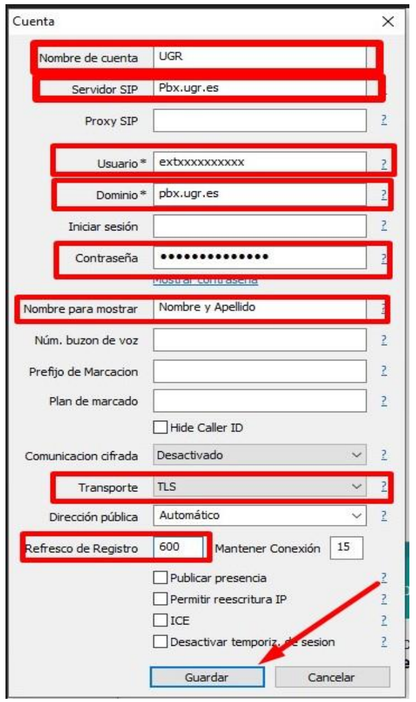
Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Tras instalar el cliente, procederemos a configurar el mismo utilizando las credenciales obtenidas previamente en https://pbx.ugr.es -> UGR -> Softphone





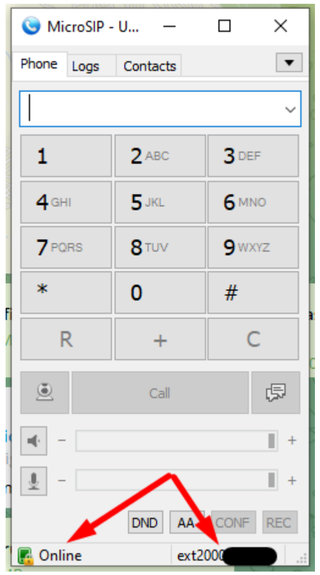


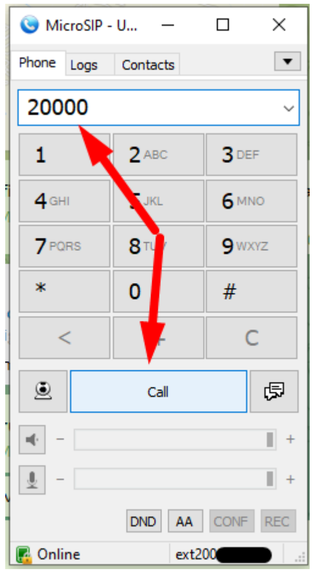
Utilización de Teléfono Software

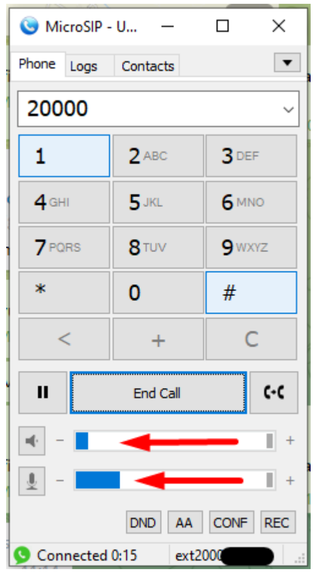
Una vez configurado, podremos ver en la parte inferior el estado del registro y el usuario registrado.

Es recomendable que se configure correctamente la entrada y salida de audio en el ordenador. Se dispone de una extensión de prueba (20000) donde poder realizar una llamada para comprobar si su audio está bien configurado.

Para realizar llamadas sólo tenemos que introducir la extensión a la que queramos llamar y pulsar en llamar.







Utilización de Teléfono Software

3. Aclaraciones

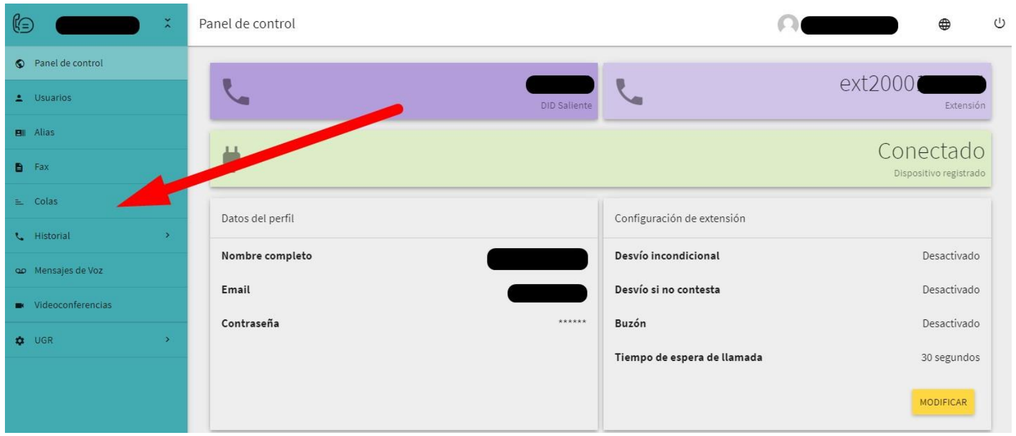
- No es necesario generar unas credenciales temporales cada vez que se quiera utilizar el servicio.Las credenciales obtenidas servirán mientras no se generen otras nuevas.
- MicroSIP es un cliente sólo para Windows. Si necesitan un cliente multiplataforma, les recomendamos el uso de Linphone https://www.linphone.org/technical-corner/linphone
- Si tienen alguna duda, sugerencia o problema contacten con telematica@ugr.es

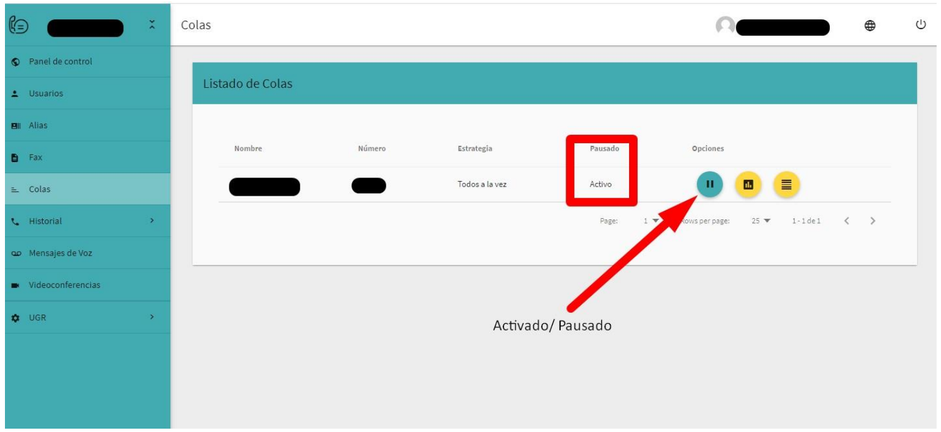
Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

4. Colas de llamadas

- Podemos entrar y salir de una cola de dos formas:
  - A través del panel web (https://pbx.ugr.es) en el apartado de colas.



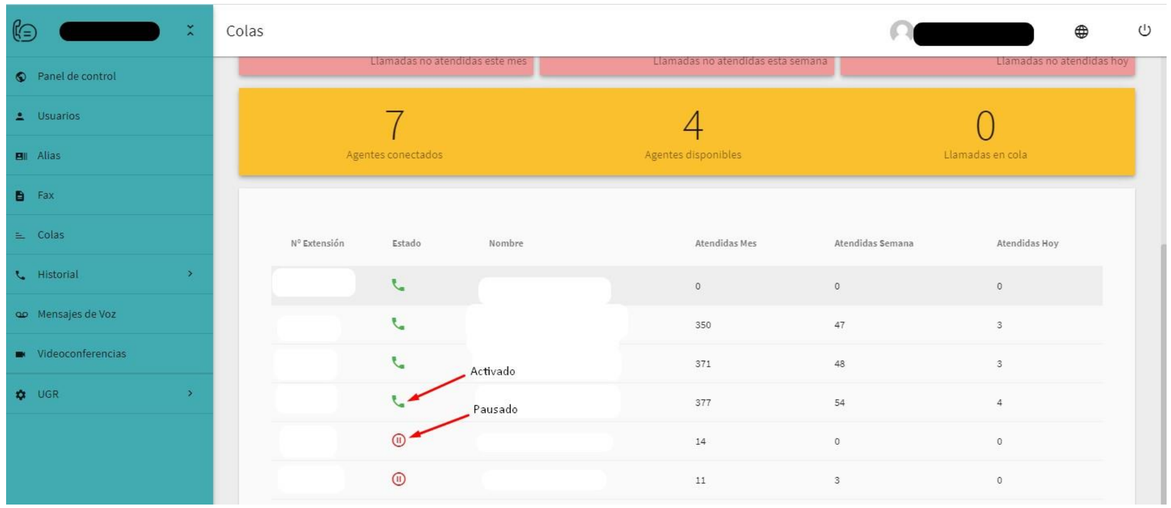


  - Desde el propio terminal/cliente softphone, que sea miembro de la cola, pulsando:
    - *65 + llamar -> Pausa el agente en la cola
    - #65 + llamar -> Activa el agente en la cola

Utilización de Teléfono Software

CSIRC · ÁREA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

- Es importante recordar que para que la cola funcione correctamente, cuando no se vayan a atender llamadas, el agente debe pausarse en la misma (*65 + llamar). No basta con desconectarse de la VPN o cerrar el cliente (MicroSIP).



- También cabe destacar que, como último agente en la cola, normalmente está definido un buzón de voz, de forma que, si no es atendida la llamada, éste podrá recoger el mensaje del usuario y enviarlo al sistema de tickets.

telematica@ugr.es