



UNIVERSIDAD DE GRANADA

UTILIZACIÓN DE TELÉFONO SOFTWARE

Utilización de Teléfono Software

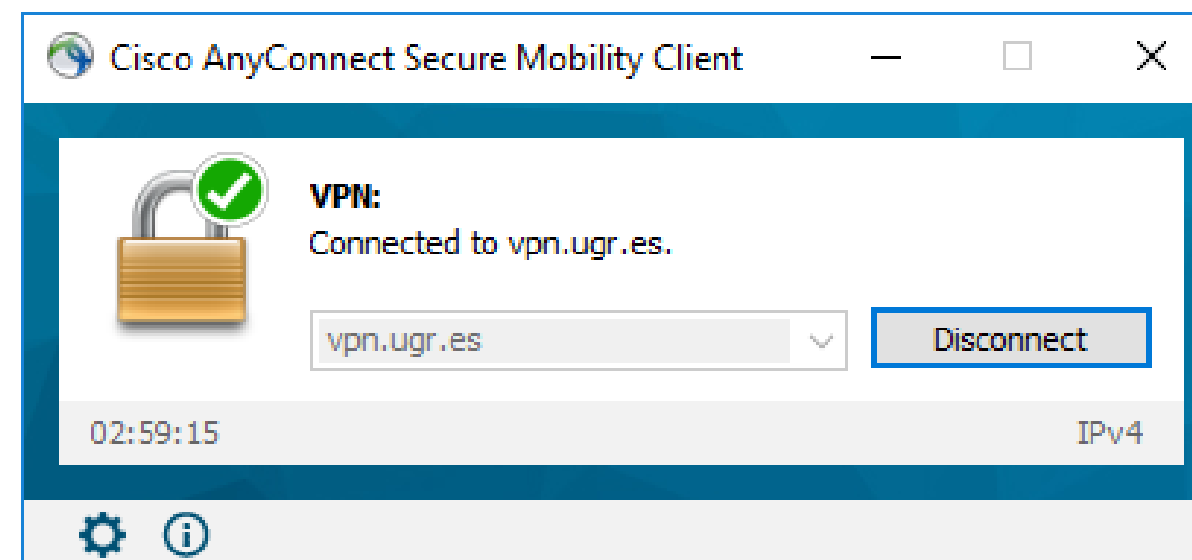
CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

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/informacion/presentacion/tutoriales/vpn>



Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

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 · SERVICIO DE TELEMÁTICA

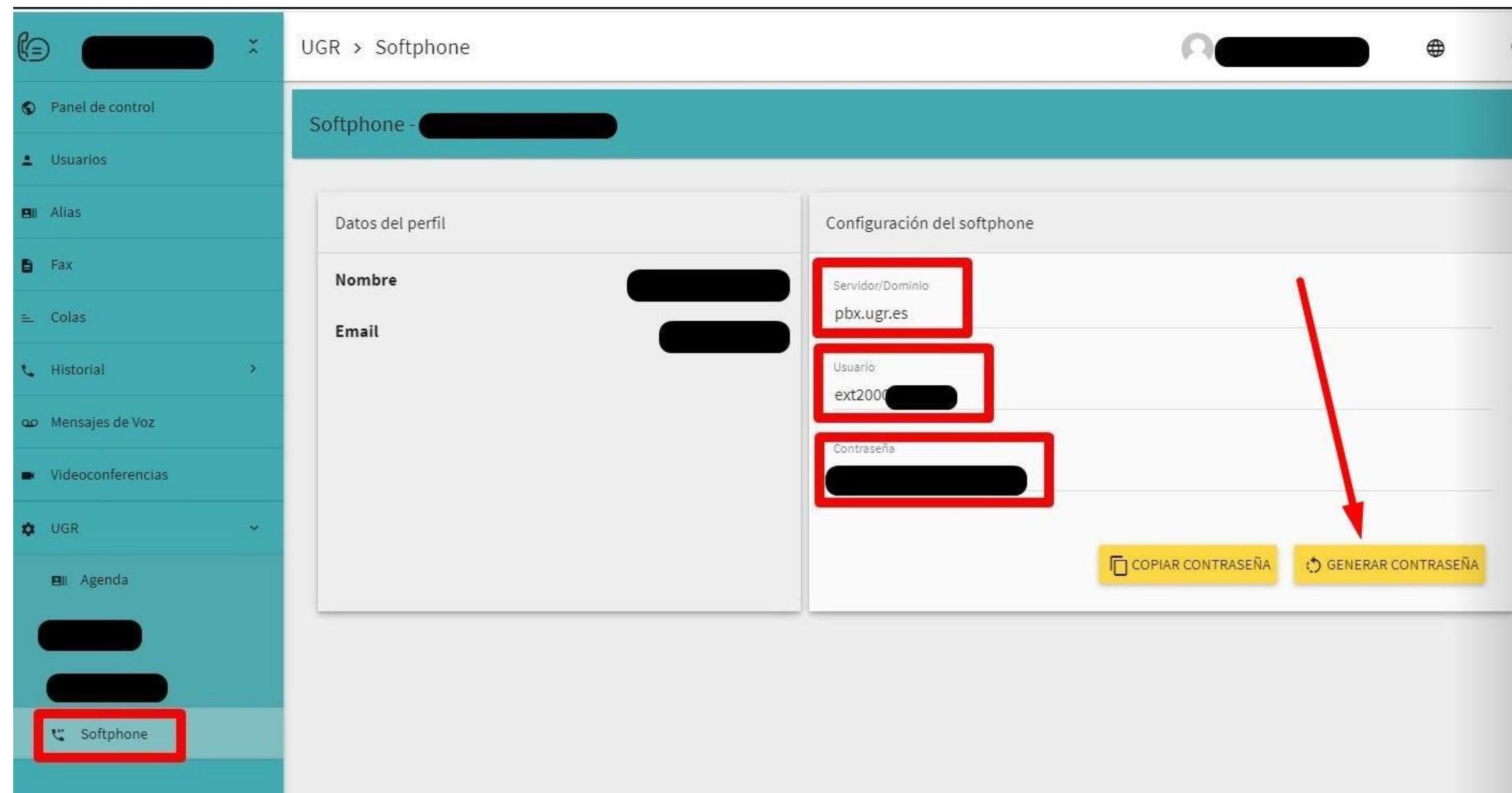
Y acceder a UGR->Softphone en el menú lateral izquierdo.

The screenshot shows a web-based control panel for a software phone. On the left is a teal sidebar menu with the following items: Panel de control, Usuarios, Alias, Fax, Colas, Historial, Mensajes de Voz, Videoconferencias, UGR (highlighted with a red box and a red arrow), and Agenda. Below these are two blacked-out user profile icons and a 'Softphone' icon at the bottom. The main content area is titled 'Panel de control' and features a purple header with 'DID Saliente' and 'ext2000 Extensión'. Below this is a green status bar indicating 'Conectado' (Dispositivo registrado). The central area is divided into two columns: 'Datos del perfil' (with fields for Nombre completo, Email, and Contraseña) and 'Configuración de extensión' (with settings for Desvío incondicional, Desvío si no contesta, Buzón, and Tiempo de espera de llamada). A yellow 'MODIFICAR' button is at the bottom right of the configuration section. At the bottom of the page, there are four call statistics cards: 'Llamadas entrantes mes' (12), 'Minutos entrantes mes' (24), 'Llamadas salientes mes' (30), and 'Minutos salientes mes' (88).

Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

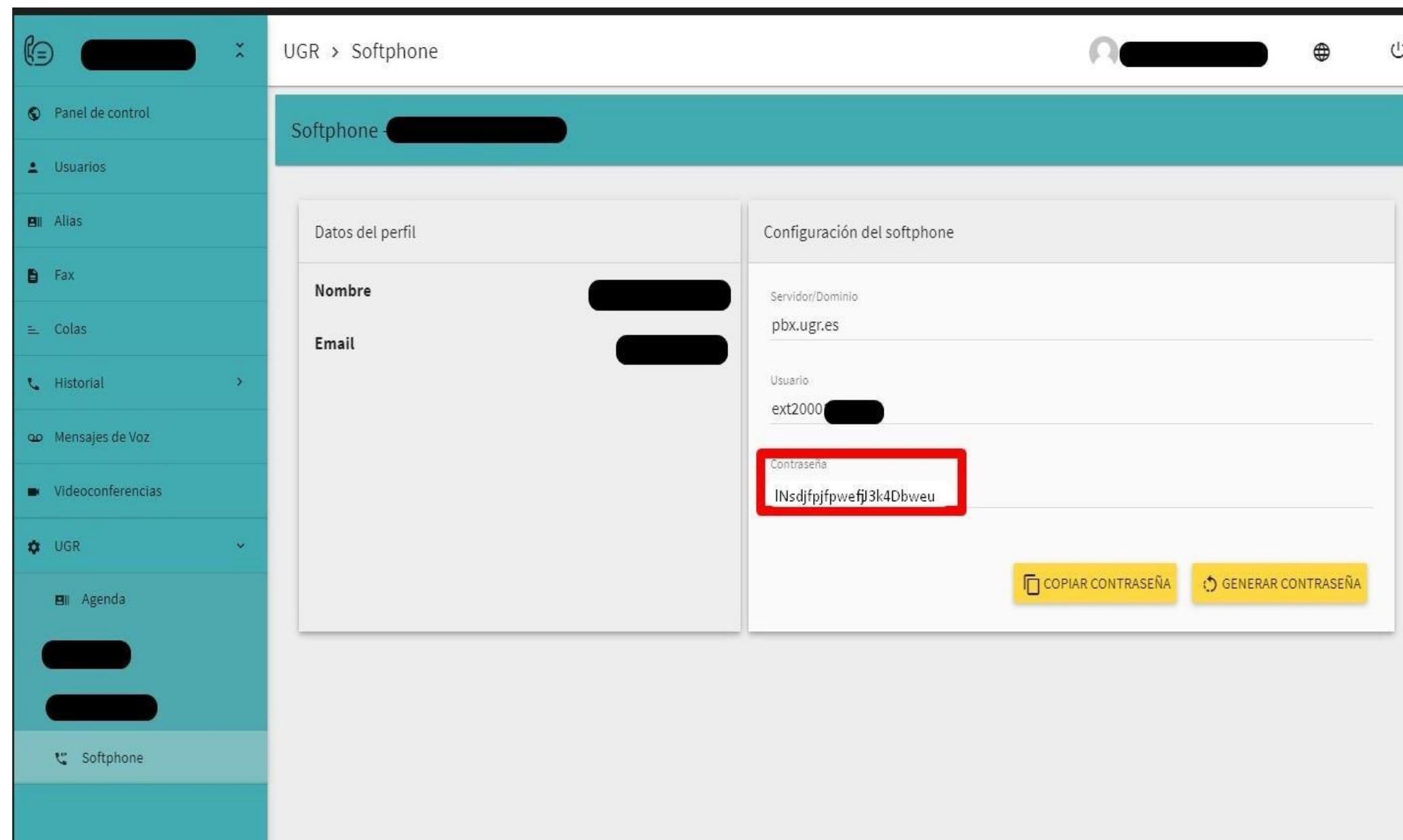
Una vez ahí, tras pulsar en generar contraseña, obtendrá las credenciales a utilizar. No es necesario generar una nueva contraseña cada vez que vayamos a usar el softphone. La última contraseña obtenida es la que queda operativa, anulando la anterior.



Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

Las credenciales obtenidas serán del estilo:



The screenshot displays the 'UGR > Softphone' configuration page. It is divided into two main sections: 'Datos del perfil' (Profile Data) and 'Configuración del softphone' (Softphone Configuration). The profile section includes fields for 'Nombre' (Name) and 'Email', both of which are redacted with black bars. The configuration section includes fields for 'Servidor/Dominio' (Server/Domain) with the value 'pbx.ugr.es', 'Usuario' (User) with the value 'ext2000', and 'Contraseña' (Password) with the value 'INsdjfpjfpwefj3k4Dbweu'. The password field is highlighted with a red border. Below the password field are two yellow buttons: 'COPIAR CONTRASEÑA' (Copy Password) and 'GENERAR CONTRASEÑA' (Generate Password). A teal sidebar on the left contains navigation options such as 'Panel de control', 'Usuarios', 'Alias', 'Fax', 'Colas', 'Historial', 'Mensajes de Voz', 'Videoconferencias', 'UGR', and 'Agenda'. The top of the page shows the user's name and profile picture, both redacted.

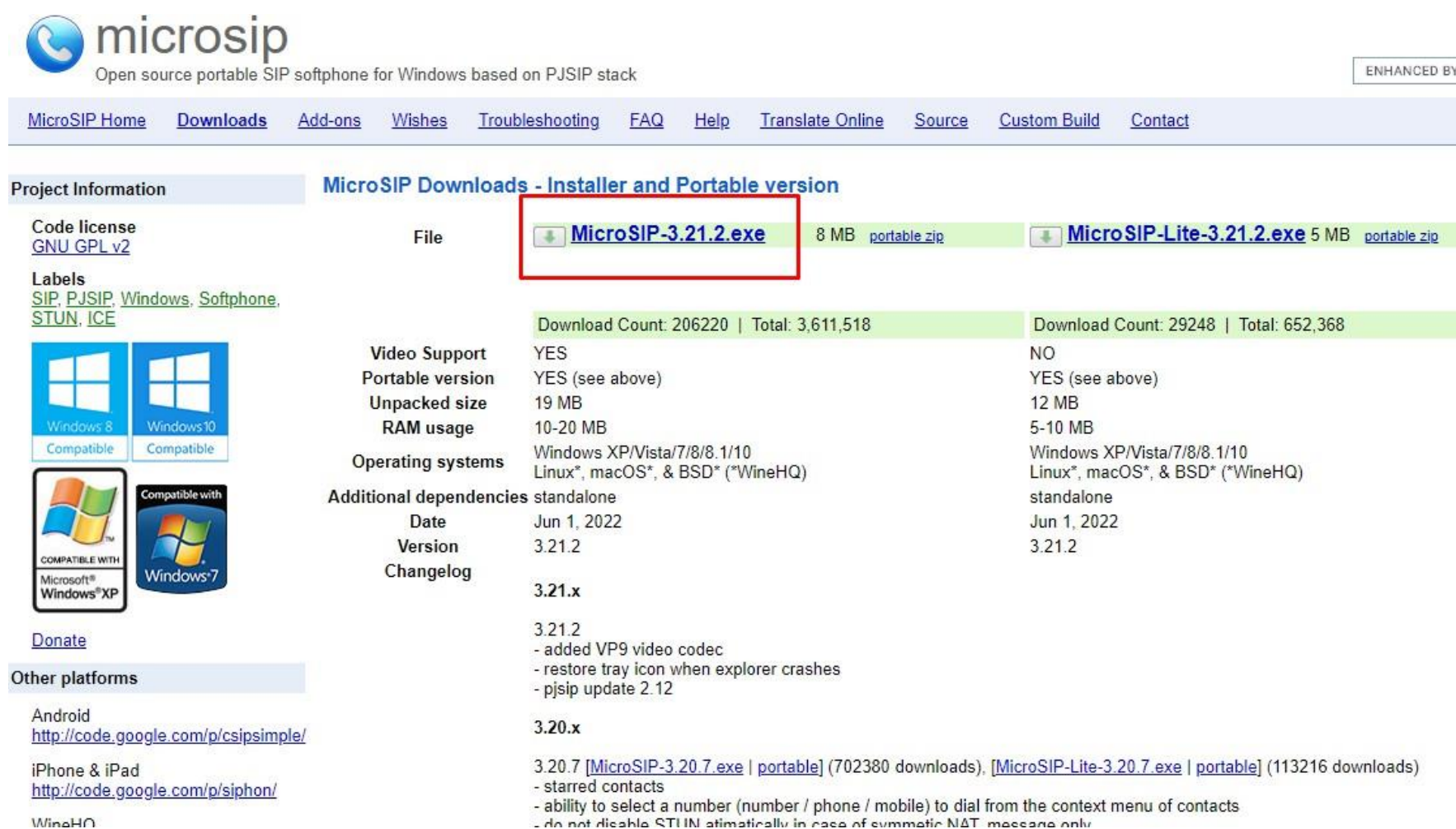


Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

2. Configuración del softphone

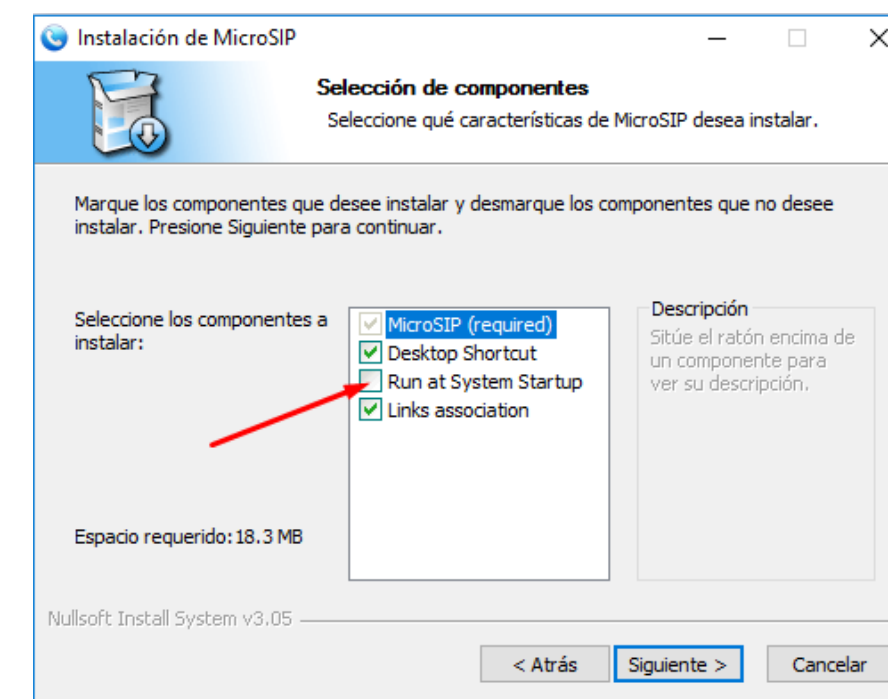
Como cliente softphone, recomendamos el uso del programa MicroSIP. Disponible en: <https://microsip.org>
El asistente de instalación es muy sencillo y no tiene apenas opciones. Es recomendable desactivar el inicio automático.



The screenshot shows the MicroSIP website with the following content:

- Project Information:** Code license GNU GPL v2, Labels SIP, PJSIP, Windows, Softphone, STUN, ICE, and compatibility icons for Windows 8, 10, XP, and 7.
- MicroSIP Downloads - Installer and Portable version:** A table comparing two versions.

File	8 MB portable.zip	MicroSIP-Lite-3.21.2.exe 5 MB portable.zip
Download Count: 206220 Total: 3,611,518	Download Count: 29248 Total: 652,368	
Video Support	YES	NO
Portable version	YES (see above)	YES (see above)
Unpacked size	19 MB	12 MB
RAM usage	10-20 MB	5-10 MB
Operating systems	Windows XP/Vista/7/8/8.1/10 Linux*, macOS*, & BSD* (*WineHQ)	Windows XP/Vista/7/8/8.1/10 Linux*, macOS*, & BSD* (*WineHQ)
Additional dependencies	standalone	standalone
Date	Jun 1, 2022	Jun 1, 2022
Version	3.21.2	3.21.2
Changelog	3.21.x 3.21.2 - added VP9 video codec - restore tray icon when explorer crashes - pjsip update 2.12	3.20.x 3.20.7 [MicroSIP-3.20.7.exe portable] (702380 downloads), [MicroSIP-Lite-3.20.7.exe portable] (113216 downloads) - starred contacts - ability to select a number (number / phone / mobile) to dial from the context menu of contacts - do not disable STUN automatically in case of symmetric NAT message only



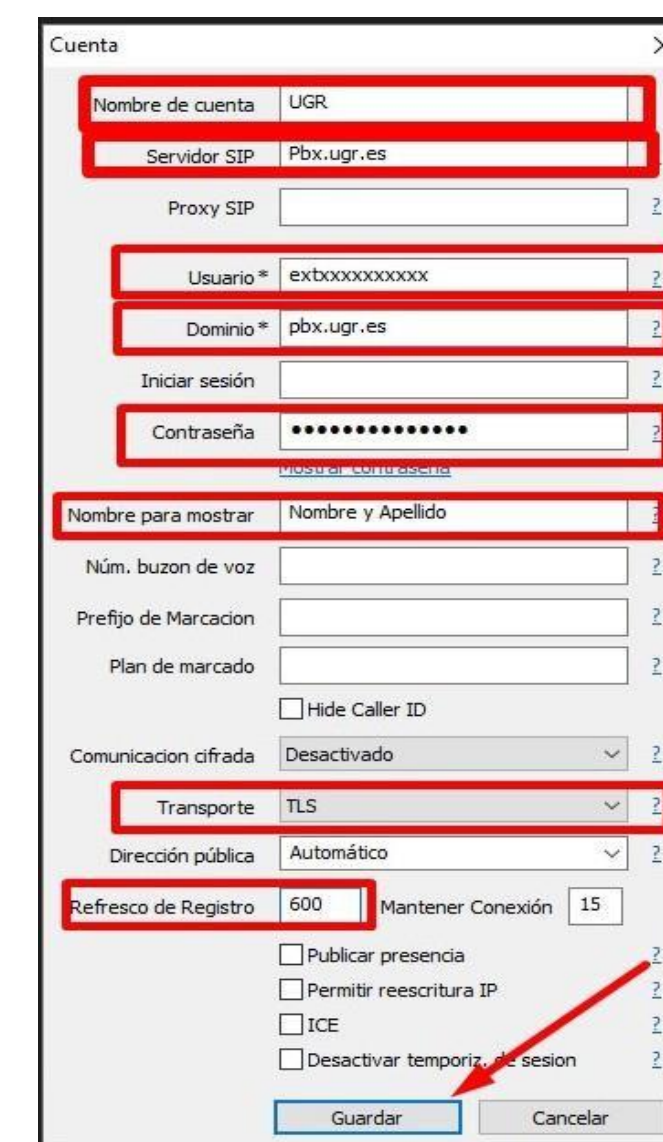
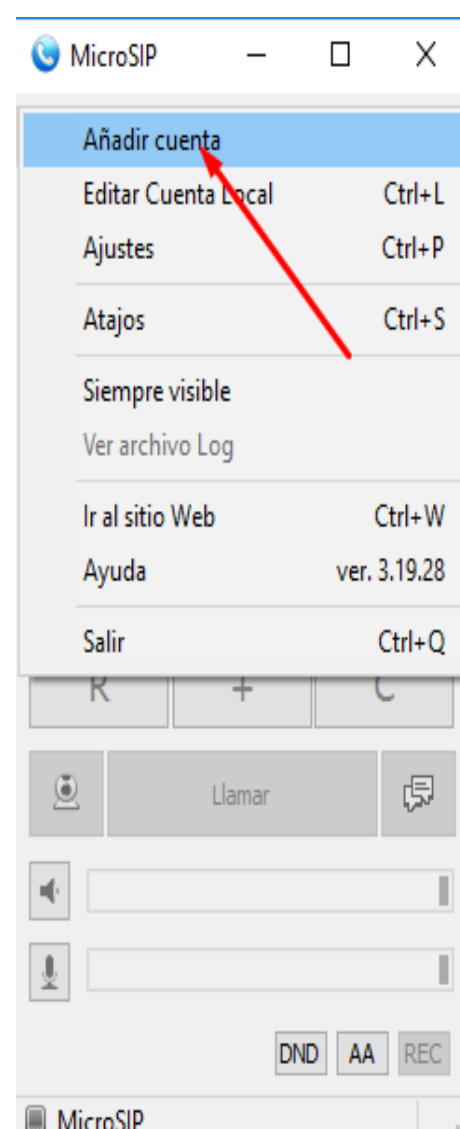
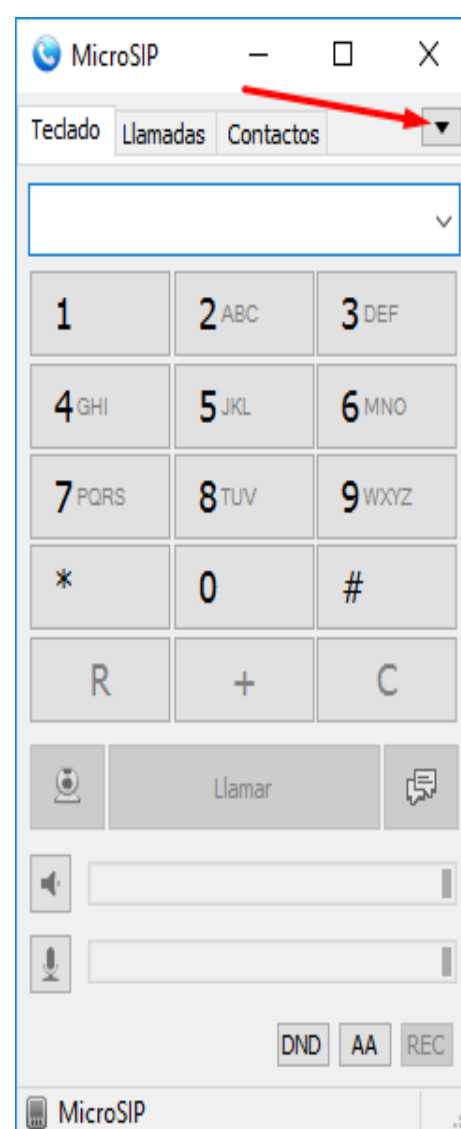
The screenshot shows the 'Selección de componentes' (Component Selection) window of the MicroSIP installer. It contains the following elements:

- Instructions: 'Marque los componentes que desee instalar y desmarque los componentes que no desee instalar. Presione Siguiente para continuar.'
- Component list with checkboxes:
 - MicroSIP (required)
 - Desktop Shortcut
 - Run at System Startup
 - Links association
- Required space: 'Espacio requerido: 18.3 MB'
- Buttons: '< Atrás', 'Siguiente >', and 'Cancelar'

Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

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



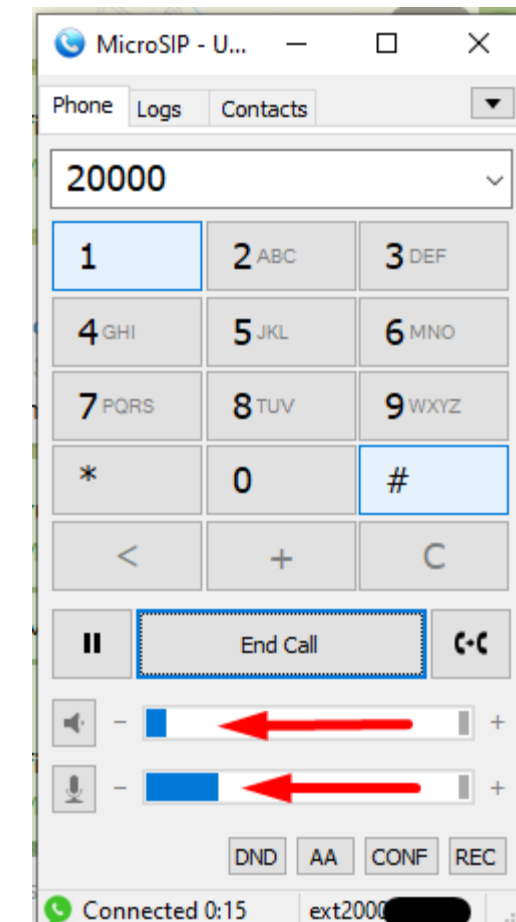
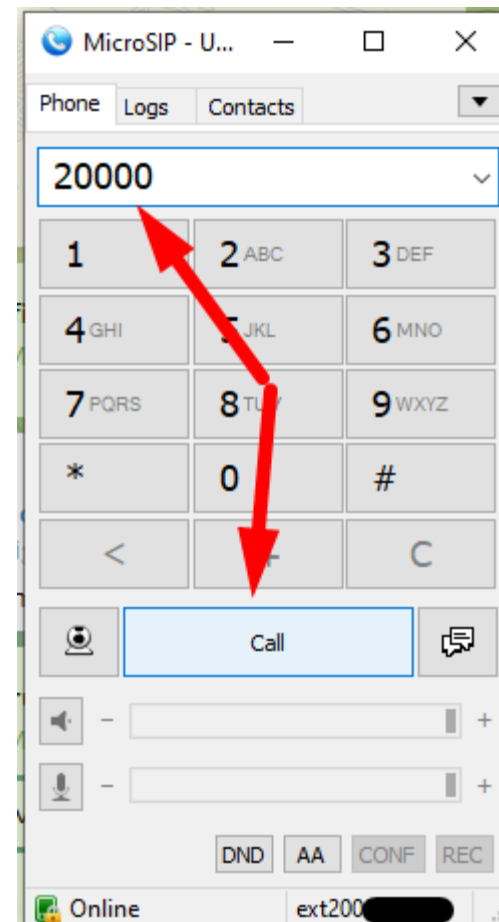
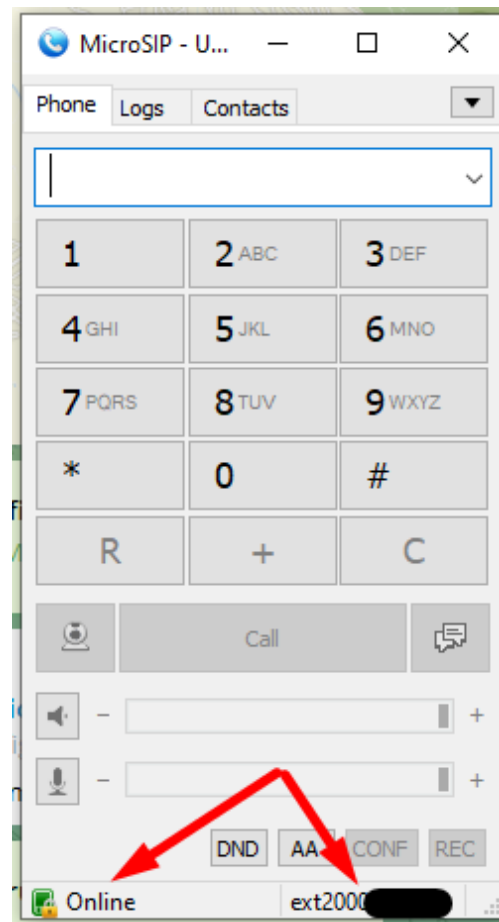
Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

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 queremos llamar y pulsar en llamar.



Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

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://linphone.gtec.pro/en/homepage-linphone/>
- Si tienen alguna duda, sugerencia o problema contacten con telematica@ugr.es



Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

4. Colas de Llamadas

Podemos entrar y salir de una cola de dos formas:

1) A través del panel web (<https://pbx.ugr.es>) en el Menú Colas, en el botón “Pausar” o “Reanudar”:



2) Desde el propio terminal/cliente softphone, que sea miembro de la cola, pulsando:

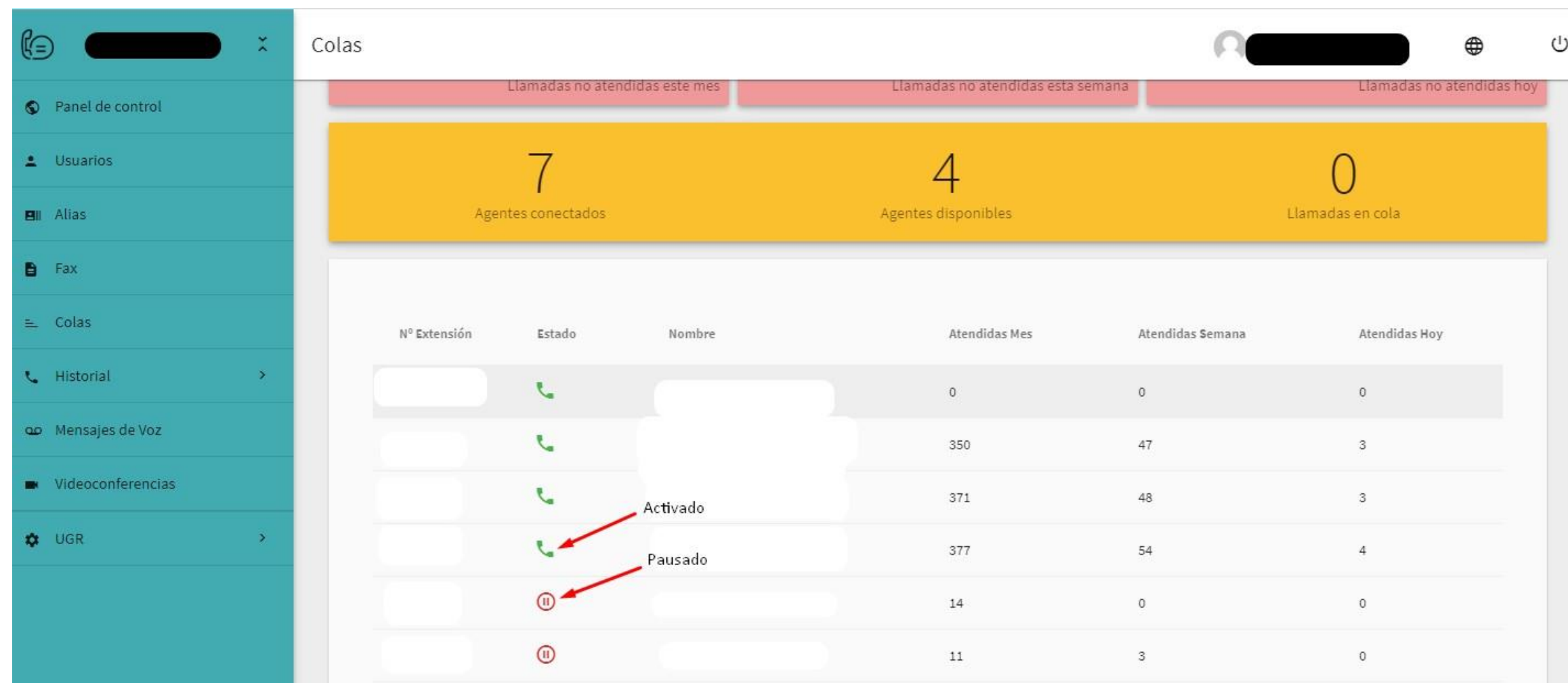
*65 + llamar -> Pausa el agente en la cola

#65 + llamar -> Activa el agente en la cola.

Utilización de Teléfono Software

CSIRC · SERVICIO DE TELEMÁTICA

- 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