



A L L O C Y

INSTRUCCIONES DE USO Y CONFIGURACIÓN DEL
SISTEMA DE CENTRALITA VIRTUAL ALLOCY

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| Legal | 5 |
| Estructura | 5 |
| Actualización de Contenidos | 5 |
| OBJETO Y ALCANCE DEL DOCUMENTO..... | 6 |
| ASIGNACIÓN DE LICENCIAS | 7 |
| Primer Acceso al Sistema (1) | 7 |
| Asignación de Licencias (1) | 9 |
| Creación de un usuario (1,2) | 10 |
| Carga masiva de usuarios (1,2)..... | 12 |
| Eliminación de un usuario (1,2) | 14 |
| Baja de licencias (1) | 15 |
| INSTALACIÓN DE LA APP..... | 16 |
| Acceso a la página de descarga (2,3) | 16 |
| Descarga e Instalación (2,3)..... | 17 |
| Tutorial primer acceso a la aplicación (2,3)..... | 19 |
| Validación de Licencia (2,3) | 20 |
| UTILIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA APP | 22 |
| Primeros Pasos. Configuración de botones de gestión de llamada (2,3) | 22 |
| Configuración. Editar el Perfil (2,3)..... | 22 |
| Contactos: Función de Presencia (2,3) | 23 |
| Directorio: Función de Presencia Premium (2)..... | 27 |
| Registro de LLamadas: Identificación de SIM vinculada (2,3)..... | 27 |
| Información de detalle: Número de teléfono (2,3) | 28 |
| Directorio: Gestión de Contactos y comunicación con agenda (2,3)..... | 30 |
| Directorio: Gestión de Grupos (2,3) | 31 |
| Gestión de Llamadas. Funciones de Centralita (2,3) | 32 |
| ACCESO WEB. CONFIGURACIÓN Y USO..... | 35 |
| Gestión de la Clave Privada de Acceso a la Web (2,3)..... | 35 |

| | |
|--|----|
| Acceso Web (1,2,3)..... | 37 |
| Contactos de la Empresa (1,2,3)..... | 38 |
| Perfil de usuario (1,2,3) | 39 |
| Estadísticas (1,2,3)..... | 40 |
| Registro (1,2,3) | 43 |
| Reportes (1,2)..... | 45 |
| Alarmas (1,2) | 46 |
| Notificaciones (1,2)..... | 52 |
| SOPORTE Y PREGUNTAS FRECUENTES..... | 54 |
| ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y CONTROL DE VERSIONES | 55 |

INTRODUCCIÓN

Legal

El presente documento representa una guía completa y detallada de instalación y utilización del sistema de Centralita Virtual Avanzada ALLOCY, producto exclusivo de White Lynx Business S.L.

Algunas de las funciones del sistema ALLOCY se encuentran protegidas por patente propiedad de la Universidad Politécnica de Cartagena con cesión exclusiva de derechos de explotación a White Lynx Business S.L. Un uso fraudulento del sistema o la copia o reproducción parcial o total del mismo, podrían constituir un delito contra la propiedad industrial.

Estructura

El presente manual recorre todo el proceso alta, configuración y utilización del sistema.

El sistema consta de tres perfiles de acceso bien diferenciados (con diferentes responsabilidades y permisos):

- ✓ Gestor (1)
- ✓ Administrador/Autorizado (2)
- ✓ Usuario (3)

A lo largo del documento, en cada funcionalidad que se describe en el manual, se identifica junto al título o nombre de la función mediante la anterior numeración (1, 2 y/o 3) los perfiles de acceso que pueden hacer uso de esta, ya que no todas las funcionalidades son accesibles a todos los perfiles.

Actualización de Contenidos

Este manual describe una aplicación en continuo desarrollo, por lo que algunas de las características sufrirán variaciones con el paso del tiempo. El presente documento contiene un apartado de control de cambios. Es responsabilidad del lector asegurarse de disponer siempre de la última versión de la aplicación instalada y además corroborar que coincide con la versión del manual objeto de consulta.

OBJETO Y ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente documento describe las principales características y funciones del sistema de Centralita Virtual Avanzada ALLOCY, el cual se desarrolla y comercializa por parte de White Lynx Business.

El sistema ALLOCY se compone de una aplicación nativa para Android y de una página Web. La funcionalidad de ambos elementos se encuentra dentro del alcance del presente documento.

Se describen todas las funcionalidades propias del sistema ALLOCY, desde la activación de licencias en la Web <https://web.allocy.es> hasta la utilización del sistema por parte del usuario final, tanto a nivel Web como a nivel de aplicación móvil.

No forma parte del alcance del presente documento la descripción de los procesos de activación (alta, baja o rectificación) de licencias.

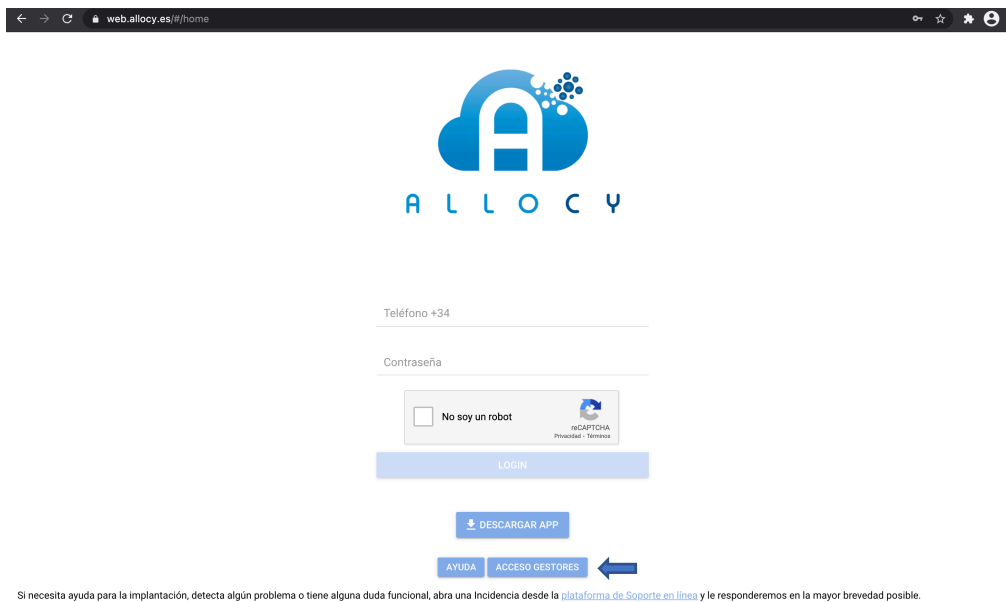
ASIGNACIÓN DE LICENCIAS

Primer Acceso al Sistema (1)

En este punto, el cliente ya se ha creado (se ha dado de alta) en la plataforma y se ha activado un conjunto de licencias (las contratadas por el cliente), aunque por el momento no se han asociado a los números de línea móvil a los que se pretende dar licencia dentro del Grupo Cerrado de Usuarios (GCU) o cliente.

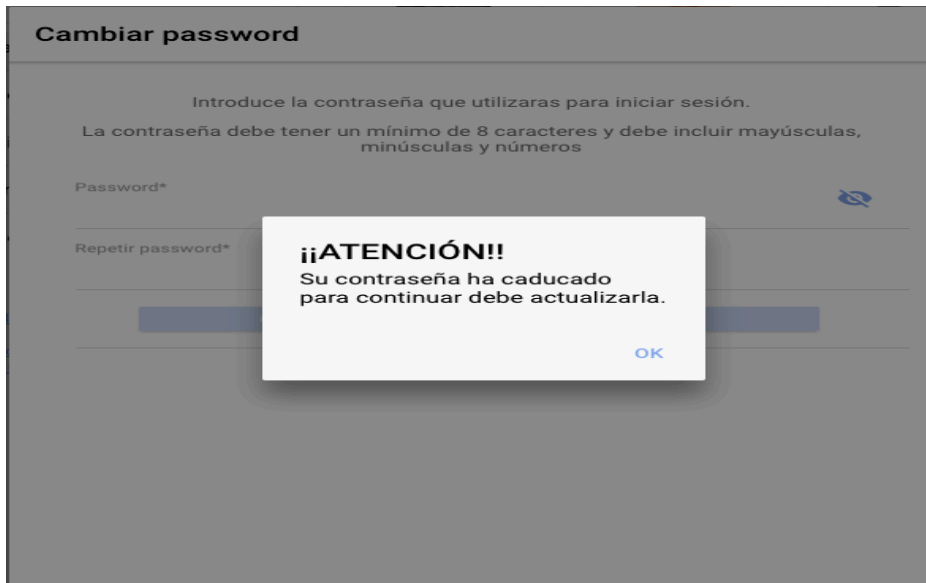
En el momento del alta, el Gestor recibe por correo electrónico una comunicación indicándole que dispone de nuevas licencias para asignar a las líneas de su GCU. En el cuerpo del propio correo electrónico se le indica/recuerda su contraseña de acceso al sistema como Gestor.

El Gestor accede al sistema en <https://web.allocy.es>, y en la parte inferior del portal de acceso, se selecciona **ACCESO GESTORES**

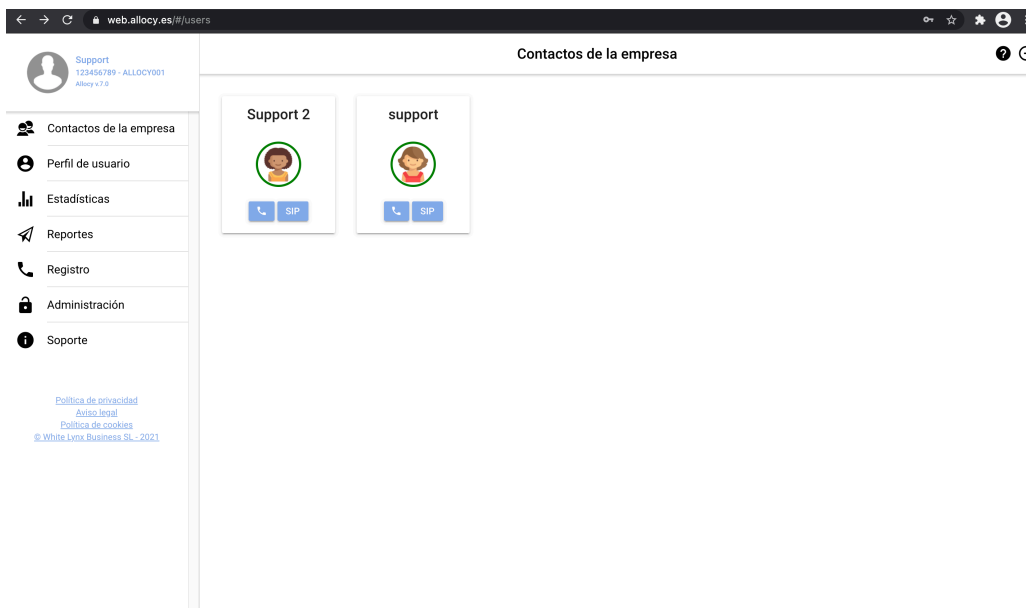


- ✓ Se introduce el correo electrónico del Gestor
- ✓ Se introduce la contraseña recibida en el mail de alta de licencias
- ✓ Se resuelve el Captcha
- ✓ Se pulsa el botón de LOGIN

La primera vez que se accede al sistema o cada vez que se solicita un reinicio de contraseña por parte del gestor, por cuestiones de seguridad, el sistema solicitará en primer lugar el cambio de contraseña que le ha sido enviada por email:

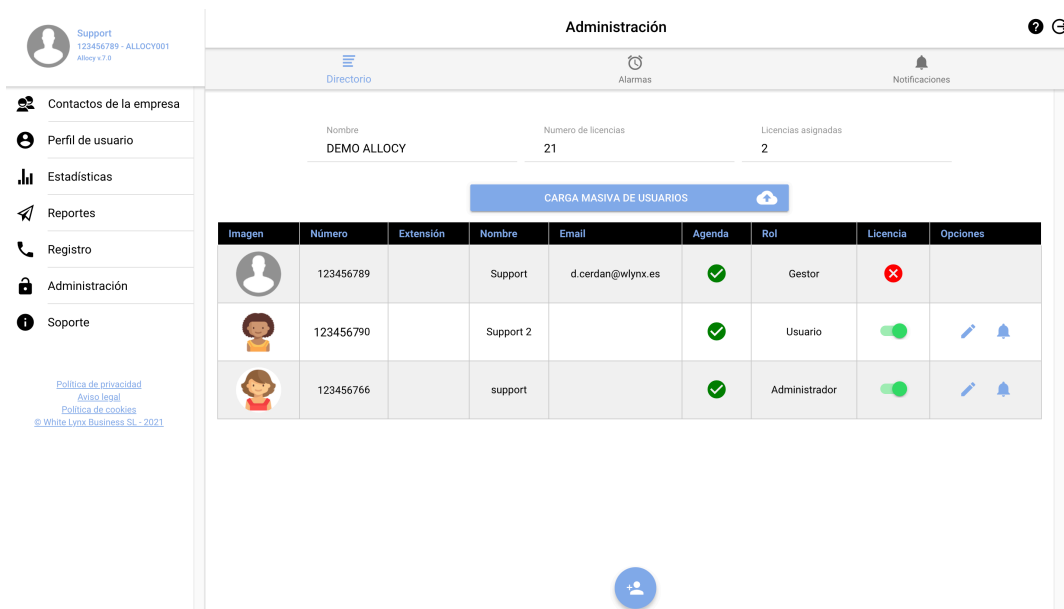


El Gestor en este punto ha accedido al sistema y se mostrará en pantalla los contactos de la empresa (puede estar vacío si es la primera vez que accede y todavía no ha asignado licencias):










Asignación de Licencias (1)

Una vez dentro del sistema, el Gestor se dirige a la pestaña de Administración para realizar cambios sobre las licencias disponibles:



The screenshot shows the 'Administración' (Administration) page. At the top, it displays 'Nombre: DEMO ALLOCY', 'Número de licencias: 21', and 'Licencias asignadas: 2'. Below this is a 'CARGA MASIVA DE USUARIOS' button. A table lists users with columns for 'Imagen', 'Número', 'Extensión', 'Nombre', 'Email', 'Agenda', 'Rol', 'Licencia', and 'Opciones'.

| Imagen | Número | Extensión | Nombre | Email | Agenda | Rol | Licencia | Opciones |
|---|-----------|-----------|-----------|-------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------|---|
|  | 123456789 | | Support | d.cerdan@wlynx.es | <input checked="" type="checkbox"/> | Gestor | <input type="checkbox"/> | |
|  | 123456790 | | Support 2 | | <input checked="" type="checkbox"/> | Usuario | <input checked="" type="checkbox"/> |   |
|  | 123456766 | | support | | <input checked="" type="checkbox"/> | Administrador | <input checked="" type="checkbox"/> |   |

En la parte superior se indica el número total de licencias contratadas por el cliente, así como también el número de licencias ya en uso (ya asignadas).

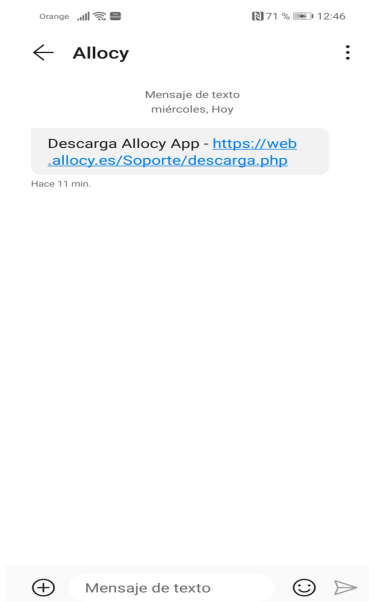
El Gestor puede activar y desactivar licencias libremente (es el único perfil de acceso habilitado para hacer esta función), con el único límite de no superar en ningún momento el total de licencias contratadas (es decir, si agota las licencias contratadas y no quiere contratar más, pero necesita asignar licencia a una línea más, siempre puede previamente eliminarla a un usuario de menor importancia para posteriormente asignarla a su conveniencia).

La activación de una licencia se realiza clicando sobre el botón reservado para tal fin en el usuario al que se quiere otorgar dicha licencia (debe quedar desplazado a la derecha y en color verde, activado). Obviamente, para poder dar licencia a un usuario, se debe previamente crear este usuario (véase apartado siguiente).

La desactivación de una licencia se realiza clicando sobre el botón reservado para tal fin en el usuario al que se quiere retirar dicha licencia (debe quedar desplazado a la izquierda y en color gris, desactivado).

Al realizar una activación o desactivación de licencia, se actualizará el número de licencias asignadas en la parte superior de la pestaña de Administración.

NOTA IMPORTANTE: Cada vez que el Gestor activa una licencia, el usuario en cuestión recibe por parte del sistema un SMS invitándole a visitar la página de descarga de aplicaciones de ALLOCY:



Se recomienda al Gestor minimizar los cambios en la activación de licencias (activaciones y desactivaciones) durante el proceso de creación del cliente.

Si lo desea, el Gestor también puede notificar a los usuarios a los que ha otorgado licencia que pueden proceder a descargar e instalar el servicio accediendo al siguiente enlace (copiar y pegar en un correo electrónico, mensaje instantáneo como WhatsApp o cualquier otra vía):

<https://web.allocy.es/Soporte/descarga.php>

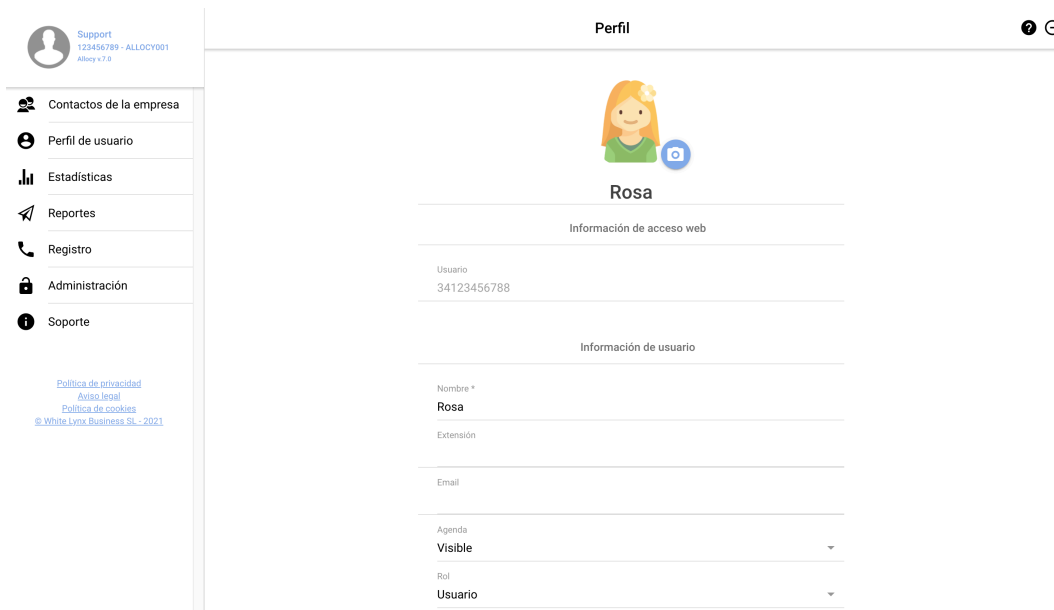
Creación de un usuario (1,2)

Tanto el Gestor como el Autorizado tienen privilegios para crear un nuevo usuario en el directorio (Administración), la única salvedad es que sólo el Gestor podrá asignarle licencia.

Desde la pestaña de Administración, puede acceder a crear un nuevo usuario pulsando sobre el botón flotante habilitado a tal efecto en la parte inferior de la pantalla:

| Imagen | Número | Extensión | Nombre | Email | Agenda | Rol | Licencia | Opciones |
|--------|-----------|-----------|-----------|-------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------|----------|
| | 123456789 | | Support | d.cerdan@wlynx.es | <input checked="" type="checkbox"/> | Gestor | <input type="checkbox"/> | |
| | 123456790 | | Support 2 | | <input checked="" type="checkbox"/> | Usuario | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | 123456766 | | support | | <input checked="" type="checkbox"/> | Administrador | <input checked="" type="checkbox"/> | |

Para poder crear un usuario se deben completar al menos los campos obligatorios (señalados con un asterisco). El resto de campos podrán ser editados por el propio usuario final desde la APP o se pueden también añadir en esta sección con arreglo a las siguientes directrices:



- ✓ **Fotografía:** Se puede añadir la fotografía al crear el usuario desde la Web, o bien dejar que el usuario final añada su foto de usuario desde la APP.
- ✓ **Nombre (obligatorio):** Alias o nombre del usuario.
- ✓ **Número (obligatorio):** Número de línea (línea móvil con 9 dígitos sin espacios ni guiones). Debe ser un formato de línea móvil nacional.
- ✓ **Extensión:** Numeración corta o extensión corta. Es importante indicar este campo correctamente (que coincida con la extensión corta que tiene asignada la línea móvil en el operador) para que las llamadas internas sean correctamente contabilizadas como tales.
- ✓ **Email:** Correo electrónico.
- ✓ **Agenda:** Se debe seleccionar Visible u Oculto. Puede resultar útil ocultar un contacto de la agenda si no se quiere que aparezca en el directorio de la APP del resto de miembros del GCU.
- ✓ **Rol:** La edición de este campo también es competencia exclusiva del Gestor, que selecciona si quiere activar el usuario con perfil de Usuario o de Autorizado (si se crease por parte de un Autorizado, aparecerá con Rol de Usuario por defecto y el Autorizado no podrá modificarlo, ya que para ser Autorizado debe tener licencia previamente).

- En función del perfil elegido, el usuario final tendrá diferentes privilegios de uso del sistema, como se verá a lo largo del presente manual. El perfil de acceso de cada usuario final se puede modificar en cualquier momento por parte del Gestor.
- Este campo sólo se puede seleccionar para líneas con licencia activa, si no se activa licencia (o si ésta se revoca), quedará como Usuario por defecto.
- ✓ Licencia: Se puede indicar aquí si se quiere otorgar licencia o no al usuario (esta función sólo está habilitada al Gestor, ya que el Autorizado no puede otorgar licencias).
- ✓ Recopilar Estadísticas: También es el Gestor el único autorizado para editar este campo. El valor por defecto de esta casilla es activado. Si se desactivase esta casilla (generalmente por cuestiones de privacidad) para un miembro del GCU ocurrirá que:
 - Este usuario no enviará sus estadísticas de llamada y por lo tanto ningún miembro de la empresa podrá conocer esta información.
 - En el momento en que este usuario tiene una llamada activa, dejará de informar a los Autorizados del cliente con quién tiene la llamada establecida.

NOTA IMPORTANTE: Es muy útil incluir en el directorio del cliente todas las líneas de la empresa, incluso aquellas que no tienen licencia, ya que de ese modo:

- ✓ Las llamadas internas serán debidamente contabilizadas por parte del sistema. Si no se incluyesen las líneas sin licencia, estas contarían en el estadístico como llamadas nacionales y no como internas.
- ✓ Al incluir líneas sin licencia en el directorio, se pone a disposición de los usuarios con licencia los datos de esos miembros que no están licenciados, y también se facilita la transferencia de llamadas hacia esos puestos a las personas que llevan a cabo funciones de operadora.

Carga masiva de usuarios (1,2)

El sistema también le permite realizar una carga masiva de usuarios a través de una plantilla Excel. Pulsando en el botón de CARGA MASIVA DE USUARIOS, se muestran las opciones para la carga masiva.

Insertar usuarios

Carga masiva de usuarios

Desde aquí puedes cargar un archivo con los datos de los usuarios para añadirlos de forma masiva.
Tan solo tienes que descargar la plantilla que te proporcionamos, rellenarla con los datos de los usuarios y después seguir los pasos que ves mas abajo.

[PLANTILLA DE CARGA](#)

Carga de archivo

[SUBIR PLANTILLA](#)

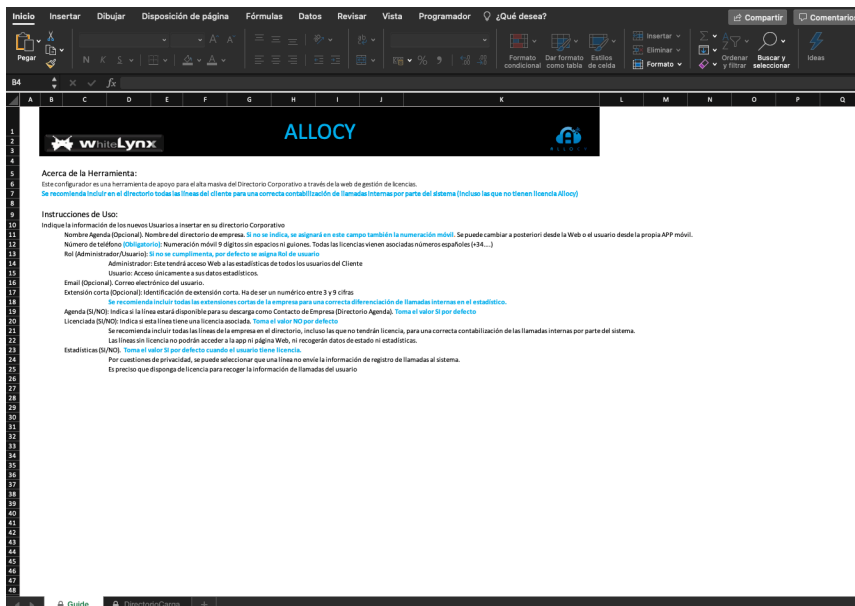
Datos a cargar

| Nombre | Número | Extensión | Email | Rol | Agenda | Licencia | Estadísticas | Estado |
|--------|--------|-----------|-------|-----|--------|----------|--------------|--------|
|--------|--------|-----------|-------|-----|--------|----------|--------------|--------|

[CANCELAR](#) [CARGAR OTRO ARCHIVO](#) [VERIFICAR](#) [GUARDAR](#)

Los pasos para realizar la carga masiva son lo siguientes:

- ✓ Descargar la plantilla pulsando en PLANTILLA DE CARGA
- ✓ Rellenar la información de la plantilla con el directorio de empresa (la propia plantilla tiene una guía de uso)
- ✓ Generar el fichero a cargar desde la plantilla pulsando en Exportar a Fichero de Carga
- ✓ Cargar el fichero generado pulsando en SUBIR PLANTILLA
- ✓ Verificar la información cargada pulsando en VERIFICAR
- ✓ Si la información a cargar es correcta, se le habilitará el botón de GUARDAR para proceder al volcado de la información, en otro caso se le informará de los posibles errores detectados.



Eliminación de un usuario (1,2)

Tan solo se puede eliminar usuarios sin licencia activa (por parte de un Autorizado o del Gestor), por lo tanto, si se desea eliminar un usuario definitivamente, es requisito previo desactivar la licencia (y la eliminación de licencia sí es competencia exclusiva del Gestor)

Una vez revocada la licencia para un usuario, para eliminarlo definitivamente del sistema tan sólo se debe clicar sobre el icono de la papelera en la pestaña de Administración:

The screenshot shows the 'Administración' section of the WhiteLynx interface. On the left is a sidebar with navigation options: Contactos de la empresa, Perfil de usuario, Estadísticas, Reportes, Registro, Administración, and Soporte. The main content area displays a summary of system statistics: Nombre DEMO ALLOCY, Numero de licencias 21, and Licencias asignadas 2. Below this is a table of users with columns for Imagen, Número, Extensión, Nombre, Email, Agenda, Rol, Licencia, and Opciones. A blue button 'CARGA MASIVA DE USUARIOS' is positioned above the table. A blue arrow points to the trash icon in the 'Opciones' column for the user 'Rosa'.

| Imagen | Número | Extensión | Nombre | Email | Agenda | Rol | Licencia | Opciones |
|--------|------------|-----------|-----------|-------------------|--------|---------------|----------|----------|
| | 123456789 | | Support | d.cerdan@wlynx.es | ✓ | Gestor | ✗ | |
| | 123456790 | | Support 2 | | ✓ | Usuario | 🟢 | |
| | 1234567866 | | support | | ✓ | Administrador | 🟢 | |
| | 123456788 | | Rosa | | ✓ | Usuario | 🔴 | |

Baja de licencias (1)

De la misma manera que cuando se dan de alta nuevas licencias, éstas aparecen en el perfil del Gestor sin asignar a ninguna línea en concreto, cuando se tramita la baja de algunas licencias, tampoco se seleccionan los números de línea o usuarios finales a los que se desea retirar la licencia.

Por este motivo, es muy importante tener presente que se pueden dar dos escenarios:

- ✓ Si el número de licencias de las que se solicita baja es igual o inferior al número de licencias sin asignar, éstas desaparecerán sin afectar a la distribución de licencias activas.
- ✓ Sin embargo, si el número de licencias de las que se solicita baja es superior al número de licencias sin asignar, algunas de los miembros con licencia activa dejarán de tener licencia.

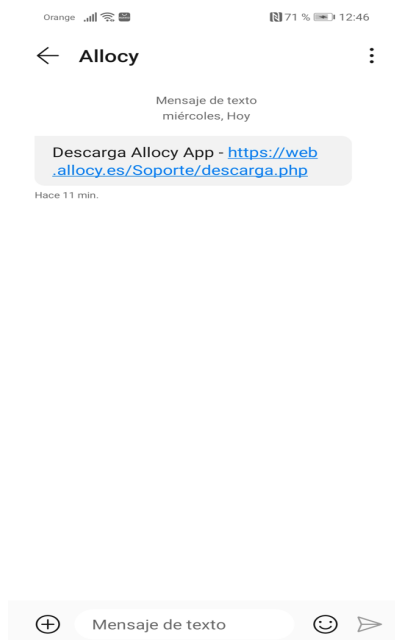
NOTA IMPORTANTE: Es responsabilidad del Gestor en el cliente realizar los ajustes necesarios para que las licencias todavía contratadas se asignen a las líneas oportunas, preferiblemente antes de proceder a la baja de licencias, o en su defecto después de la baja, para que el sistema siga funcionando correctamente, ya que de lo contrario algunos de los miembros que deben tener licencia pueden quedar sin licencia activa.

INSTALACIÓN DE LA APP

Para poder instalar la APP ALLOCY y acceder al servicio, tanto con perfil de Autorizado/Administrador como de Usuario, es requisito previo indispensable disponer de licencia activa (véase apartado de Asignación de Licencias).

Acceso a la página de descarga (2,3)

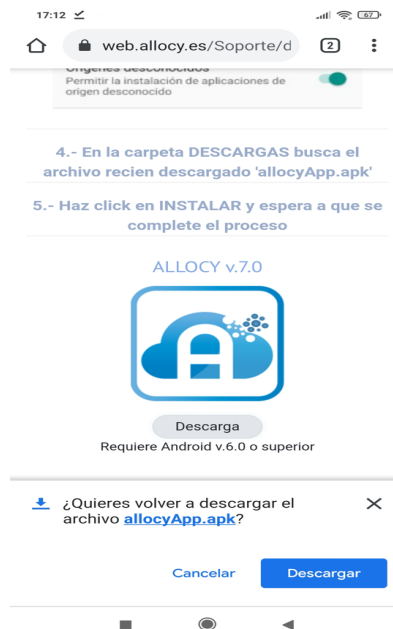
En el momento en que el Gestor asigna una licencia al usuario, éste recibe un SMS indicándole que puede acceder a la página de descarga de ALLOCY para acceder al enlace de descarga directa de la Aplicación:



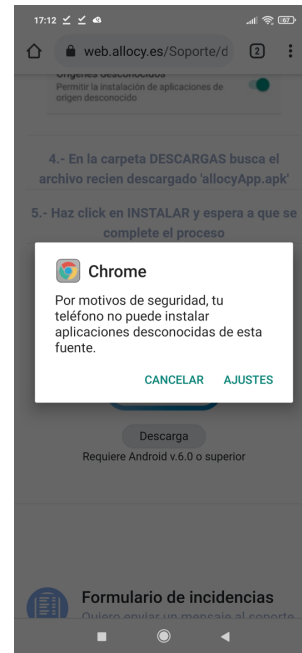
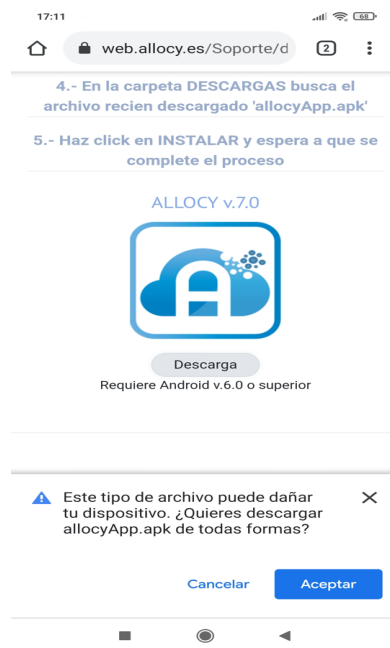
En enlace de descarga <https://web.allocy.es/soporte/descarga.php> está abierto, puede acceder cualquier usuario tanto si tiene licencia como si no la tiene, incluso podría descargar la aplicación en su dispositivo sin licencia, pero sólo los usuarios con licencia tienen la posibilidad de completar el proceso de registro para acceder al servicio.

Descarga e Instalación (2,3)

Una vez que el usuario pincha sobre el enlace de descarga, éste le introduce en la página de descarga donde dispone de instrucciones para la descarga e instalación de la aplicación:



El usuario descarga la aplicación desde el enlace de **Descarga** y procede con la instalación. Al tratarse de un enlace de descarga directa, para poder instalar ALLOCY el terminal requerirá que el usuario active la función de permitir la instalación de aplicaciones de orígenes desconocidos. Esta función está disponible habitualmente (varía en función del terminal) en el apartado de Seguridad o Aplicaciones:



17:13



Instalar aplicaciones desconocidas

Autorizar descargas de esta fuente

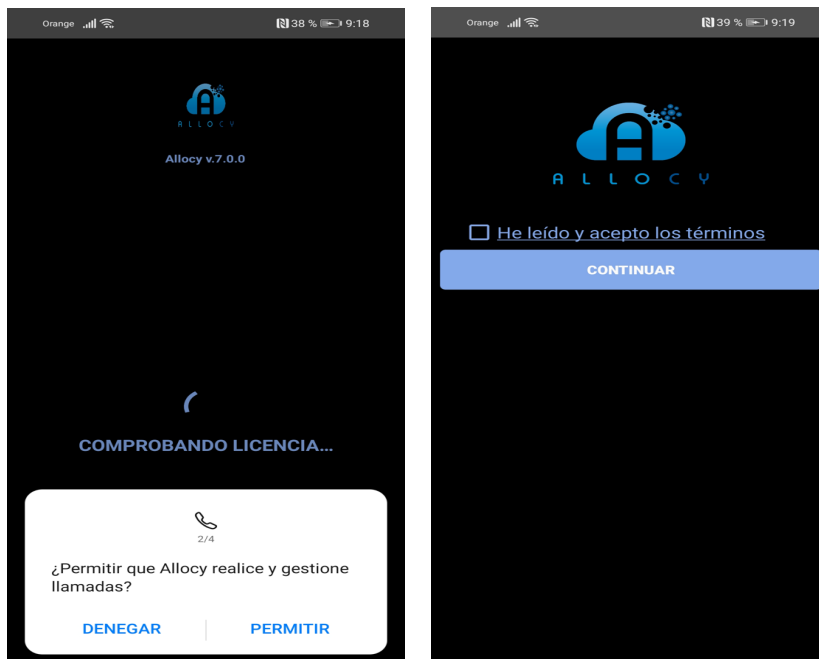
Tu teléfono y tus datos personales son más vulnerables a los ataques de aplicaciones desconocidas. Al instalar aplicaciones de esta fuente, aceptas ser responsable de cualquier daño que sufra tu teléfono o la pérdida de datos que se pueda derivar de su uso.



Una vez descargada la Aplicación y realizados los ajustes para permitir la instalación de aplicaciones de orígenes desconocidos, el usuario puede proceder a instalar ALLOCY en su dispositivo.

Tutorial primer acceso a la aplicación (2,3)

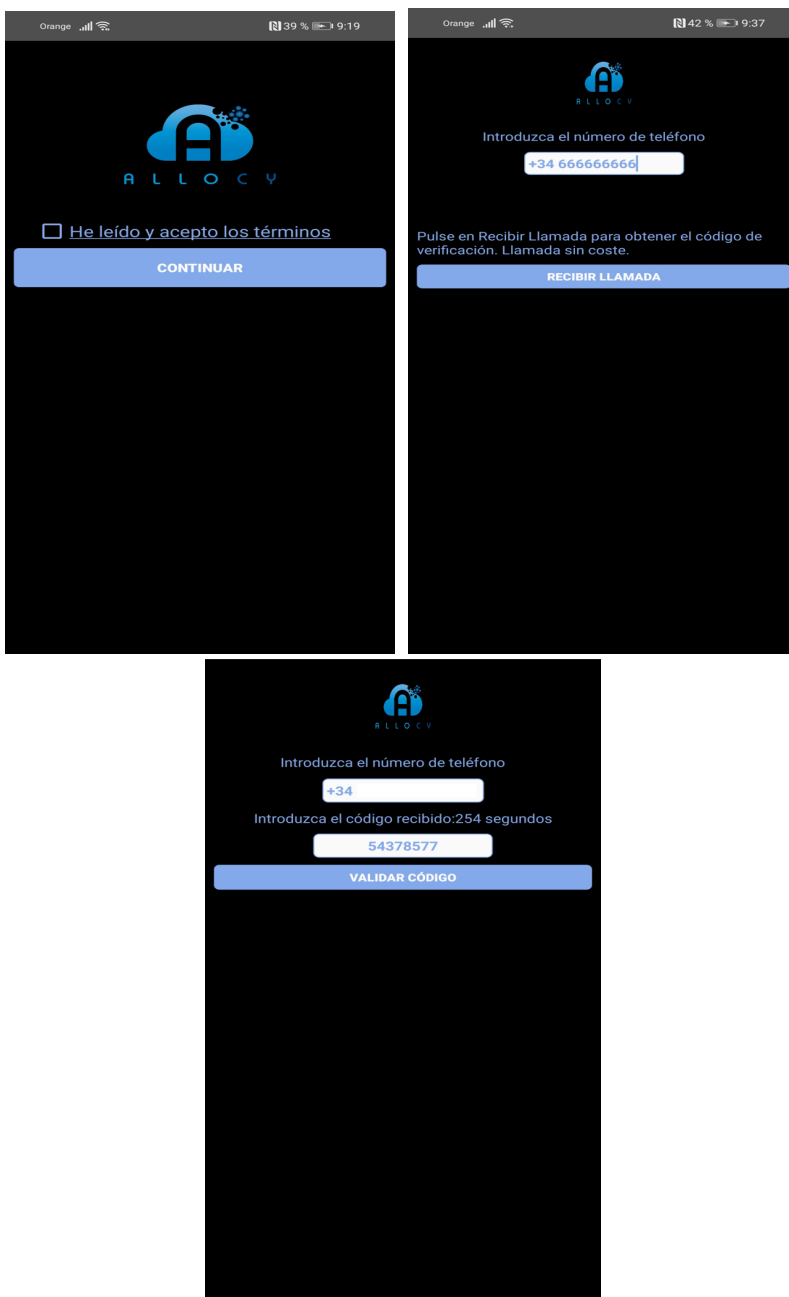
Una vez instalada la APP en el dispositivo, es necesario conceder los permisos que ésta solicita ya que son imprescindibles para un correcto funcionamiento de ALLOCY:



Validación de Licencia (2,3)

Una vez concedidos los permisos, se debe pasar el proceso de validación de licencia y aceptación de términos y condiciones por parte del usuario.

Una vez reconocida la lectura y aceptación de los términos y condiciones, la APP solicita el número de línea (que debe tener licencia otorgada por el Gestor) y se lleva a cabo el proceso de validación mediante la recepción de una llamada telefónica, por la que recibirá un código de validación a verificar en la APP:





Si al validar el número de línea, la APP lanza un mensaje de error indicando que el número de línea no tiene licencia activa, el usuario se debe poner en contacto con el Gestor de su cuenta para verificar si la línea ha sido debidamente licenciada.

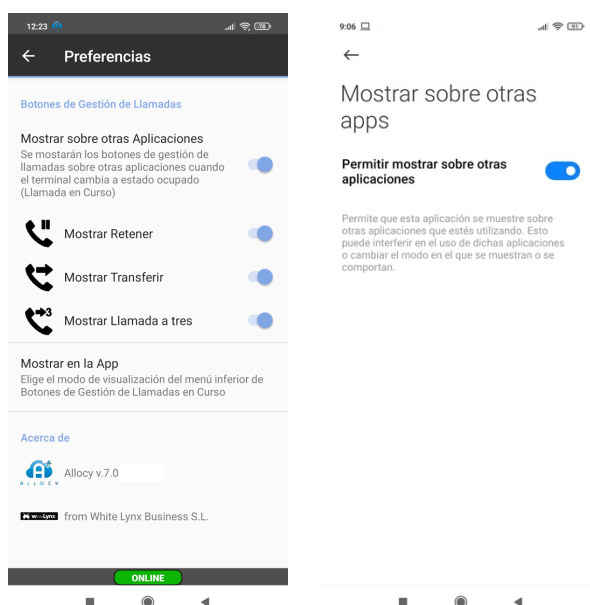
UTILIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA APP

Primeros Pasos. Configuración de botones de gestión de llamada (2,3)

Al iniciar por primera vez, la APP le mostrará la pestaña de Preferencias para que configure los botones de gestión de llamadas. Estos botones le permiten gestionar la llamada en curso (retener, transferir, conferencia) así como tener un acceso directo a la APP. Para la visualización de los botones sobre otras aplicaciones el terminal le solicitará otorgar el permiso de Mostrar sobre otras aplicaciones.

Estos botones se mostrarán siempre que el terminal se encuentre en estado Ocupado (llamada en curso). Es preciso que el terminal esté desbloqueado para visualizarlos.

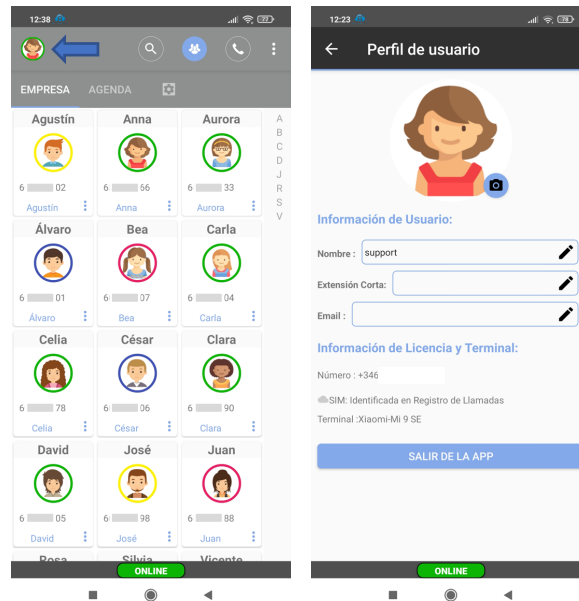
También le permite seleccionar el modo en que se visualizarán los botones de gestión de llamadas dentro de la APP. Estos se mostrarán por defecto en la parte inferior de la APP al estar en una llamada.



Configuración. Editar el Perfil (2,3)

Una de las primeras cosas que se recomienda hacer al iniciar la APP es editar los datos de perfil del usuario (esta tarea puede haber sido parcialmente realizada ya por el Gestor o Autorizado desde la Web, o puede que simplemente se haya creado el perfil con nombre y número de línea, y el resto de campos se deban cumplimentar por parte del usuario final).

El usuario puede acceder a su perfil a través del menú lateral y pulsando sobre el icono de contacto o fotografía de la parte superior:



En el apartado de perfil aparecen por un lado algunos campos editables por el usuario final:

- ✓ Fotografía
- ✓ Nombre
- ✓ Extensión Corta
- ✓ Email

También se muestran otros datos, que recopila automáticamente la APP por cuestiones de seguridad y que no son editables. Su función es fundamentalmente prevenir accesos sin autorización:

- ✓ Número: numeración de la licencia verificada
- ✓ SIM: Identificador de SIM verificada
- ✓ Terminal

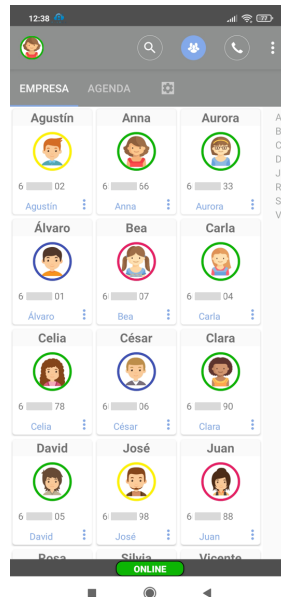
Contactos: Función de Presencia (2,3)

La primera pantalla que se muestra cuando se inicia la APP presenta el total de todos los contactos de la empresa incluidos en el directorio por parte del Gestor, tanto si tienen licencia como si no, siempre y cuando se haya seleccionado la opción de mostrar agenda.

Todos los contactos del directorio que se encuentren activos y que tengan licencia mostrarán un círculo de color alrededor de la fotografía, el cual indica el estado de la línea en tiempo real.

Junto al botón de contactos, se localiza un buscador que permite buscar un contacto por nombre o por número de línea.

En la parte inferior del botón de contactos, se localizan las pestañas de Grupos de Contactos, por defecto se mostrará la pestaña de EMPRESA, que incluye a todos los contactos de la empresa incluidos en el directorio por parte del Gestor, también se mostrará la pestaña de AGENDA, donde se incluirán todos los contactos de la agenda del terminal. Adicionalmente se mostrarán los posibles grupos personalizados creados por el propio usuario en la APP, y el botón de configuración para gestionar los mismos.



Verde: Línea libre

Rojo: Línea ocupada/Llamada en curso

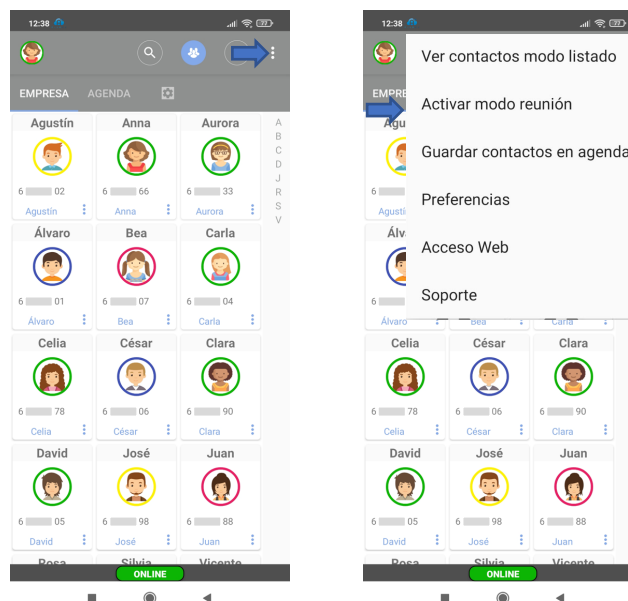
Azul: Reunido/No molestar

Amarillo: Llamada ocupada/Llamada entrante no atendida

Todos los estados que indican el estado en tiempo real de la línea (verde-libre, rojo-ocupado y amarillo-llamada entrante) funcionan de forma autónoma, es el propio terminal el que envía al servidor información acerca de su estado.

Sin embargo, el estado color azul (reunido-no molestar) se activa y desactiva manualmente por el propio usuario, e indica al resto de miembros del GCU que durante el tiempo en que se encuentre en color azul no desea ser molestado (no quiere recibir llamadas o transferencias de llamada).

El estado reunido-no molestar (azul) se activa y desactiva desde el menú superior derecho de la APP:



En ocasiones también se puede ver alguno de los contactos del directorio sin estado (sin círculo de color). Esto puede indicar que:

- ✓ El usuario no tiene licencia, simplemente ha sido incluido en el directorio por el gestor para poner a disposición del resto de usuarios sus datos y su acceso directo.
- ✓ El usuario tiene licencia habilitada, pero todavía no ha instalado e iniciado la APP y por lo tanto no está mandando su estado al servidor.
- ✓ El usuario tiene licencia, pero hace mucho tiempo que no utiliza la aplicación (el servidor no recibe actualización de su estado desde hace mucho tiempo), o lleva mucho tiempo apagado o fuera de cobertura.

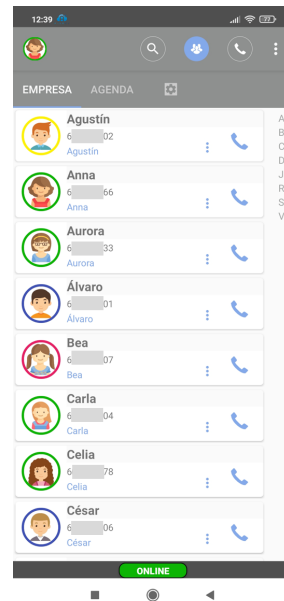
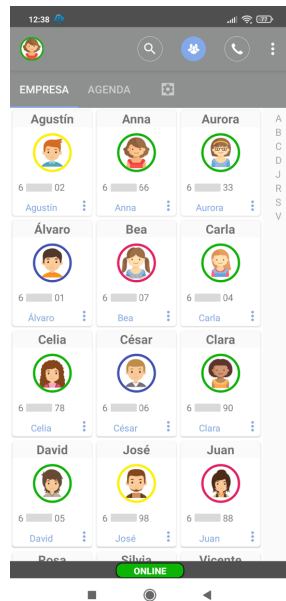
Se puede modificar el modo de visualizar los contactos (modo compacto o listado) desde el menú superior derecho de la APP:

INSTRUCCIONES DE USO Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE CENTRALITA VIRTUAL ALCOY



- Ver contactos modo compacto
- Activar modo reunión
- Guardar contactos en agenda
- Preferencias
- Acceso Web
- Soporte

- Ver contactos modo listado
- Activar modo reunión
- Guardar contactos en agenda
- Preferencias
- Acceso Web
- Soporte



Directorio: Función de Presencia Premium (2)

Sólo para miembros con perfil de Autorizado, existe una funcionalidad adicional relacionada con la función de presencia, en virtud de la cual podrán conocer, haciendo clic sobre líneas ocupadas (amarillo o rojo) con quién está conversando la persona objeto de consulta.

El perfil Autorizado conocerá en tiempo real con quién se establece la comunicación de las líneas ocupadas mientras que el perfil Usuario sabrá que están ocupadas, pero no tendrá forma de conocer con quién está hablando el miembro objeto de consulta:



Perfil Usuario

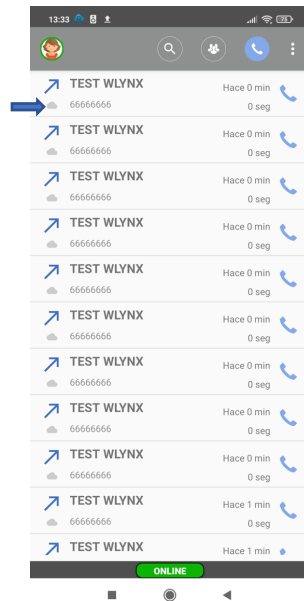


Perfil Autorizado

NOTA IMPORTANTE: Si un miembro del GCU no envía su registro de llamadas al sistema (porque así lo ha configurado el Gestor por cuestiones de privacidad en el apartado del perfil "Recopilar Estadísticas"), tampoco los Autorizados del GCU podrán ver en tiempo real con quien establece sus comunicaciones.

Registro de Llamadas: Identificación de SIM vinculada (2,3)

Desde la ventana de Registro de Llamadas se puede verificar el histórico de llamadas del terminal. En el listado se puede identificar la SIM vinculada a la licencia (identificada con una nube ☁).



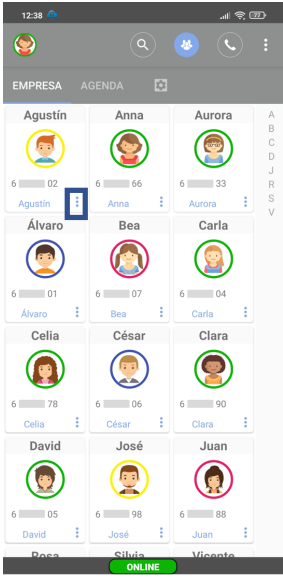
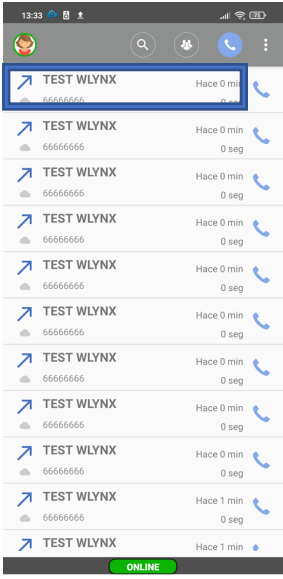
La aplicación solo reportará al servidor los registros de llamadas que cumplan los siguientes criterios:

- ✓ La llamada pertenece a la SIM vinculada (muestra la nube).
- ✓ La llamada se ha realizado posteriormente de la vinculación de la licencia. No reportará llamadas anteriores a la instalación y vinculación de la APP.
- ✓ El usuario tiene activado la Recopilación de Estadísticas (revisar le apartado de Creación de usuarios para más información)
- ✓ No se registran llamadas al teléfono de atención a víctimas por malos tratos por violencia de género 016.

Información de detalle: Número de teléfono (2,3)

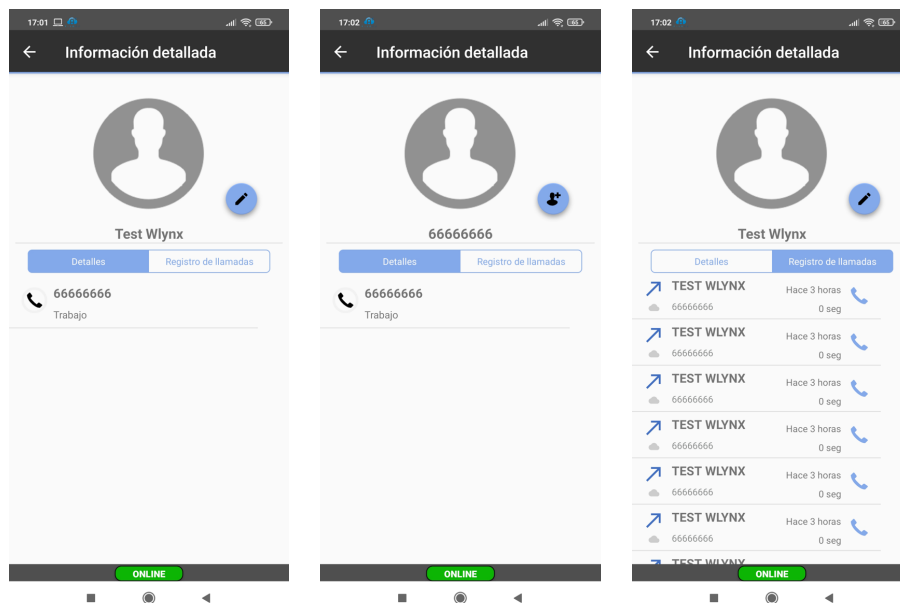
Tanto desde la ventana de Registro de Llamadas (pulsando sobre un registro) como desde la ventana de contactos (pulsando sobre los 3 puntos naranja), se puede acceder al detalle para un determinado número de teléfono.

INSTRUCCIONES DE USO Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE CENTRALITA VIRTUAL ALLOYC



La aplicación mostrará la siguiente información respecto al número de teléfono seleccionada:

- ✓ Imagen usuario. Mostrará la fotografía correspondiente a esa numeración asignada en la Agenda del Teléfono (no se mostrará la imagen asignada en el directorio de empresa)
- ✓ Acceso a Edición de usuario o Alta de Usuario. Si existe un usuario en la Agenda del terminal con esa numeración, aparecerá el botón de edición (lápiz) que dará acceso al mismo. Si por el contrario el usuario no existe en la agenda del terminal, dará acceso a el alta (icono de usuario con un +) en la agenda del terminal.
- ✓ Información de Detalle: Listado de numeraciones móviles y Email: Si la numeración corresponde a un usuario del directorio de empresa, mostrará en naranja el nombre actual del mismo y mostrará en color el estado de este.
- ✓ Registro de Llamadas: Histórico de llamadas a las numeraciones del usuario.



Directorio: Gestión de Contactos y comunicación con agenda (2,3)

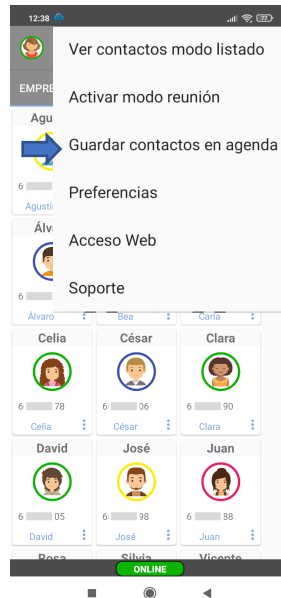
Cuando un usuario con licencia accede a la aplicación, de manera inmediata tiene acceso a toda la información de perfil actualizada de todos los compañeros del GCU que se muestran en el directorio.

Sin embargo, toda esta información de contacto (nombres, números de línea, extensiones cortas, correos electrónicos) no están salvados en la memoria del terminal, de manera que, si recibe una llamada de uno de sus compañeros, no podrá saber quién le llama salvo que tuviera guardado el contacto en la memoria del teléfono con anterioridad.

Para facilitar esta actualización de datos al terminal, ALLOCY pone a disposición de los usuarios la posibilidad de guardar de forma sencilla los datos de los contactos del directorio. Para ello,

tan sólo se debe pulsar sobre la opción Guardar contactos en agenda, donde se podrán seleccionar todos los contactos deseados y guardarlos directamente en la agenda del terminal.

La aplicación también permite guardar y editar una única numeración, revise el apartado de Información de detalle para más información.

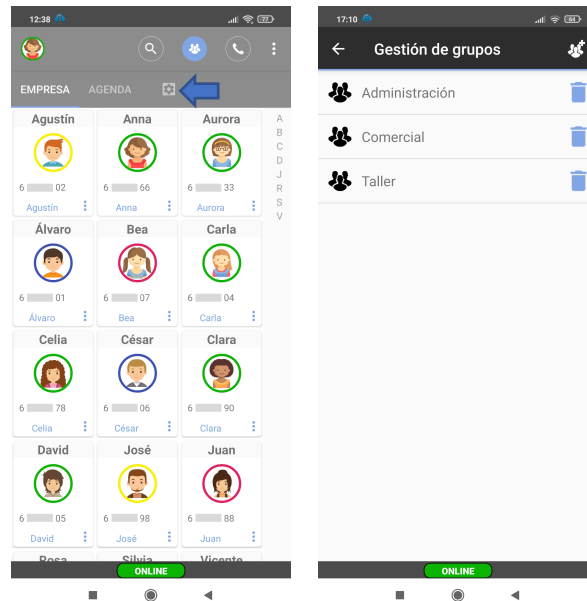


Directorio: Gestión de Grupos (2,3)

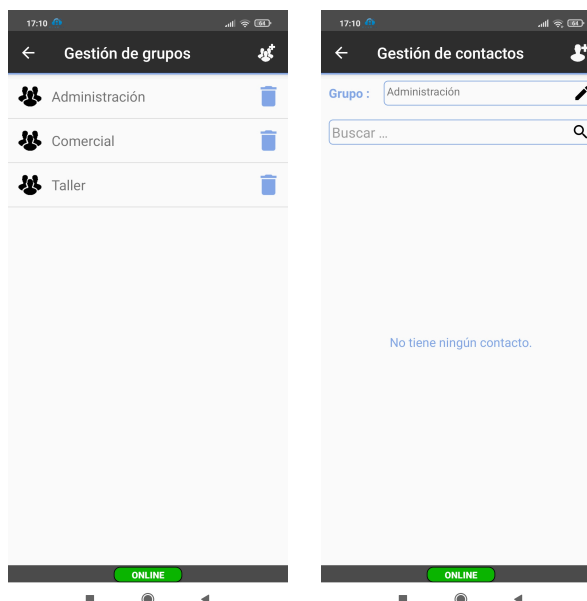
Una de las principales ventajas de utilizar ALLOCY en puestos que realizan tratamiento de llamadas (transferencias, puestos de operadora), es la rapidez de atención y por ende la satisfacción de los clientes gracias a la función de presencia.

Sin embargo, en grandes organizaciones (con un gran número de miembros en el directorio), puede resultar difícil localizar un determinado usuario dentro de un conjunto de muchos. Para facilitar esta tarea, ALLOCY permite la creación y edición de grupos personalizados a nivel de usuario (cada usuario genera sus propios grupos en función de sus necesidades o gustos).

Para generar o editar un grupo, se accede pulsando en botón de gestión de grupos. Una vez en este apartado, se puede crear o eliminar grupos de manera sencilla:



Una vez dentro de uno de los grupos creados, añadir o eliminar contactos pertenecientes al grupo es también inmediato:



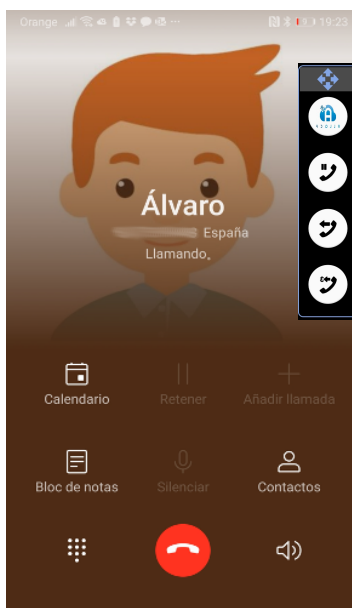
NOTA DE UTILIDAD: Se puede añadir a un grupo personalizado contactos cualesquiera de la agenda del terminal del usuario, aunque no tengan licencia, incluso aunque no pertenezcan al GCU.

Gestión de Llamadas. Funciones de Centralita (2,3)

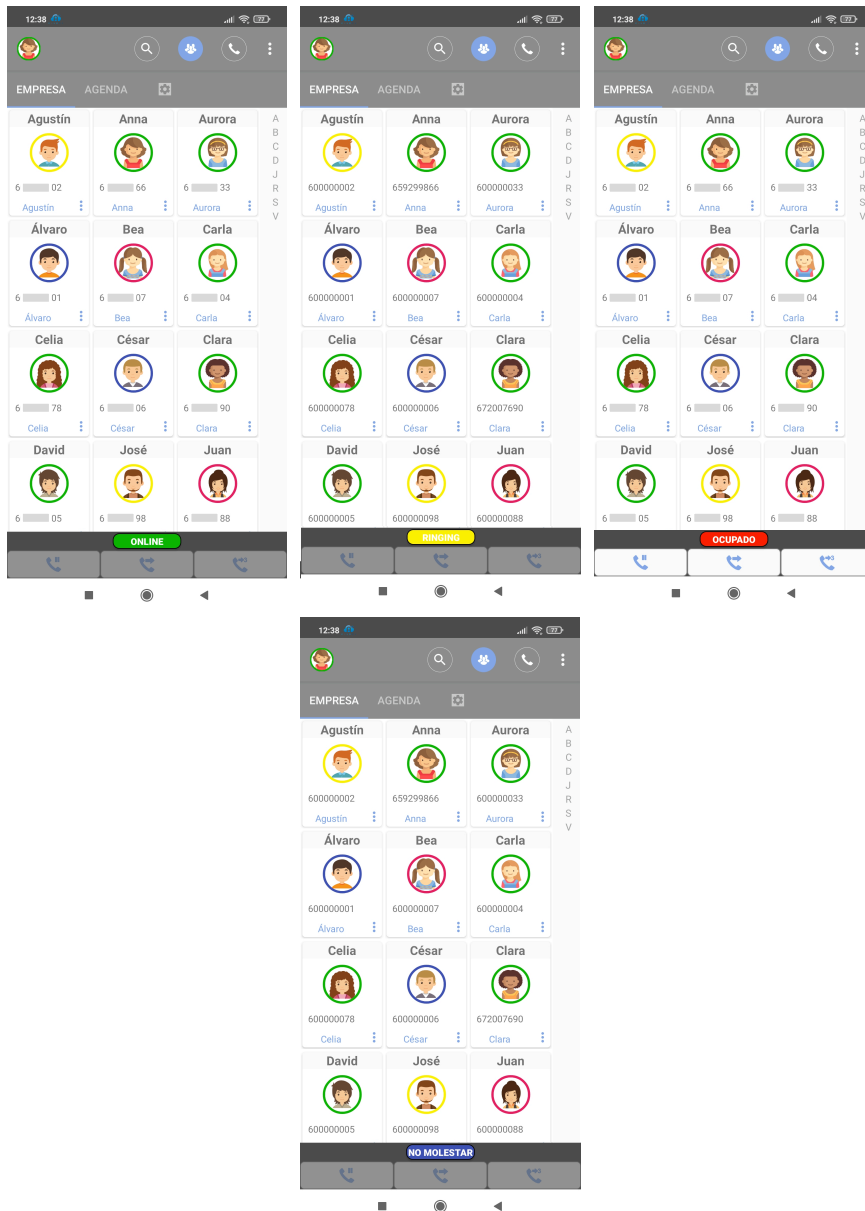
Una de las principales ventajas que ALLOCY aporta a sus clientes es la aportación de funciones extendidas de centralita, en particular, aportando la facilidad de disponer de las funciones tradicionales de operadora en un dispositivo Android (ya no es necesario utilizar teléfonos

desktop o dispositivos con teclado físico para la gestión de llamadas) junto a la función de presencia.

Los botones de gestión de llamadas se muestran automáticamente en la pantalla del terminal cuando se encuentra en una llamada en curso (estado ocupado – rojo), y le permiten acceder a la propia aplicación, para ver el estado online de otros compañeros antes de transferir una llamada, y también les dan acceso directo a las funciones de retención, transferencia, y conferencia. En terminales anterior a la versión Android v.8.1, también se mostrará automáticamente un botón para finalizar la llamada en curso.






Estos botones también se muestran dentro de la APP, en la parte inferior de la pantalla principal de la, se encuentra la barra desplegable de funciones de operadora:

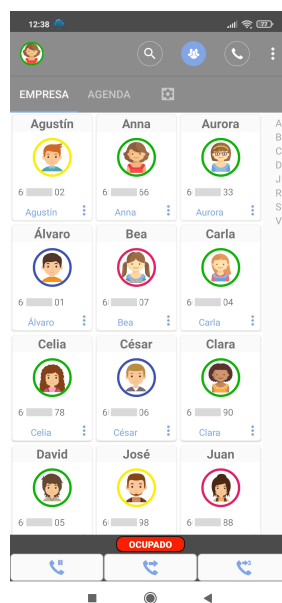


Esta barra de funciones de operadora se compone de un apartado superior, donde se indica el estado actual propio (OCUPADO-ROJO, ONLINE-VERDE o NO MOLESTAR-AZUL). En la parte inferior se encuentran los Botones de Gestión de Llamadas (Retener/Recuperar, Transferir y Llamada a 3). Estos botones se encuentran deshabilitados hasta que se dispone de una llamada en curso (estado OCUPADO-ROJO), momento en el cual pasan a habilitarse para permitir la transferencia de esta.

NOTA IMPORTANTE: ALLOCY no interactúa directamente con la red del operador para la transferencia de llamadas, únicamente utiliza los códigos estándar GSM que se emplean para esta función. Esto quiere decir que el usuario no podrá transferir una llamada si la función de transferencia no está habilitada en su Operador.

El procedimiento habitual para transferir una llamada en el caso más general (transferencia de llamada con consulta al destinatario) sería por lo tanto:

1. Se atiende la llamada entrante
2. Se pulsa el botón retener 
3. Se pulsa sobre la persona a la que se quiere transferir la llamada (que debe estar en color verde indicando que la línea está libre)
4. Una vez que la persona a la que se va a transferir la llamada atiende la llamada, y tras advertirle que se va a proceder a la misma, se pulsa el botón de transferencia 
5. Si la persona que transfiere la llamada quisiera mantenerse en el hilo de la conversación (multiconferencia), se haría la transferencia con el botón de llamada a tres 



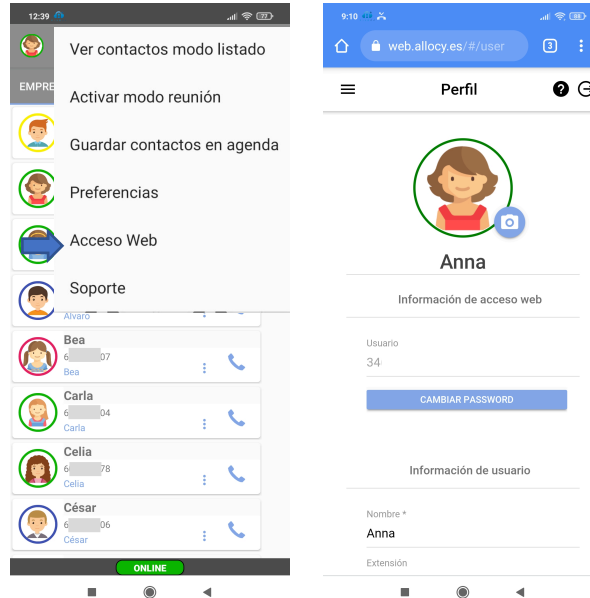
Para facilitar las funciones de operadora (gestiones de llamadas) todavía más, por defecto ALLOCY siempre emerge automáticamente a primer plano cada vez que se realiza, recibe, retiene o recupera una llamada, lo cual permite que ALLOCY se superponga a la aplicación por defecto de teléfono del terminal móvil, y de ese modo siempre que hay una llamada activa, todas las funciones de ALLOCY se encuentran accesibles al usuario en primer plano.

ACCESO WEB. CONFIGURACIÓN Y USO

Gestión de la Clave Privada de Acceso a la Web (2,3)

Como se detalló en apartados anteriores, el acceso a la Web por parte del perfil Gestor se realiza mediante correo electrónico autorizado y contraseña que recibe por correo electrónico en el momento de la activación de la cuenta.

Sin embargo, los perfiles Autorizado y Usuario no reciben comunicación alguna por parte del sistema con su contraseña. Para mayor seguridad, es el propio miembro del GCU quien debe gestionar (crear o cambiar) su contraseña accediendo a la Web a través de la APP móvil, desde el menú lateral, “Acceso Web” y botón de CAMBIAR PASSWORD:



Una vez creada o editada la contraseña para el número de línea con licencia, se podrá acceder a la versión Web desde otros dispositivos, incluido PC.

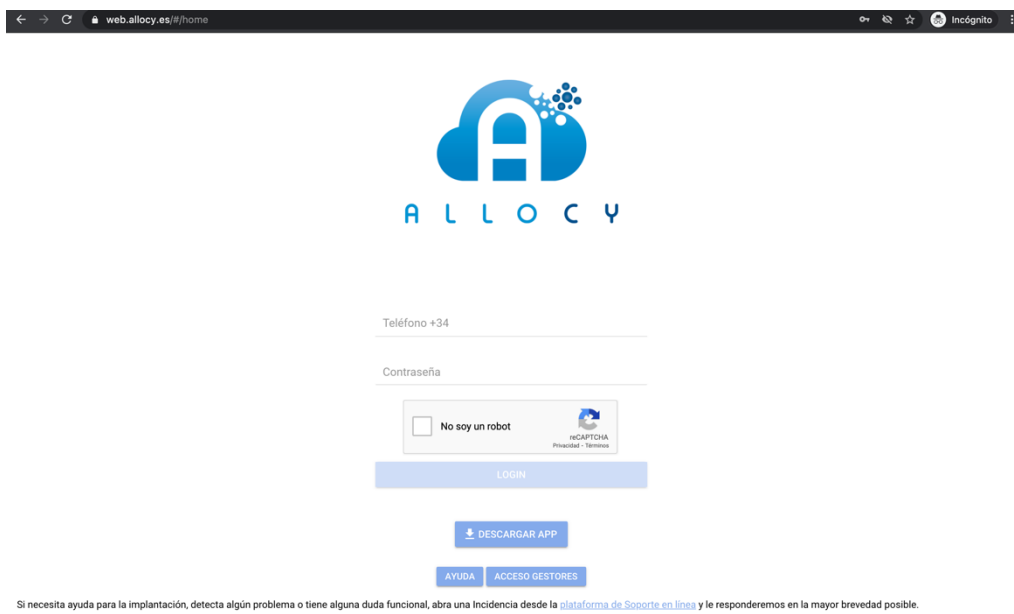
Acceso Web (1,2,3)

Todos los perfiles de usuario (Gestor, Autorizado y Usuario) disponibles en ALLOCY pueden acceder a la versión Web, aunque en función de su perfil de acceso tienen diferentes funcionalidades disponibles y también varía el modo en que se accede.

El perfil Gestor accede a la Web con correo electrónico autorizado y contraseña, proceso ya descrito en el apartado Primer Acceso al Sistema del presente manual.

Los perfiles Usuario y Autorizado acceden con su número de línea y contraseña, contraseña que deben crear previamente accediendo a la Web desde la APP móvil, tal y como se describe en el apartado Gestión de la Clave Privada de Acceso a la Web del presente documento.

En cualquiera de los casos, el portal Web está accesible en <https://web.allocy.es>:



En la parte inferior del botón de LOGIN se selecciona si se desea acceder como usuario (perfiles Autorizado y Usuario) o como Gestor, se introducen las credenciales de acceso, la contraseña y se pasa la política de seguridad Captcha, y finalmente se pulsa el botón LOGIN.

Contactos de la Empresa (1,2,3)

Independientemente del perfil de acceso que se utilice (Gestor, Autorizado o Usuario), se tendrá acceso al área de Contactos de la Empresa, que es el equivalente al directorio disponible en la pantalla principal de la APP móvil.

También en la Web es posible conocer el estado de línea de todos los usuarios finales con licencia.



NOTA IMPORTANTE: Aunque un usuario final haya sido configurado por parte del Gestor para no aparecer en Agenda, sí que aparece en la versión Web (tan sólo no será visible en el directorio de la APP móvil)

NOTA DE UTILIDAD: El apartado de Contactos de la empresa puede resultar de excepcional utilidad en clientes que utilicen una solución de telefonía fija diferente a Oficina Plus (por ejemplo, centralita física, centralita IP...) ya que podrán visualizar en tiempo real (desde un PC) el estado de línea de sus líneas móviles antes de llamarles o transferirles llamadas desde su red fija.

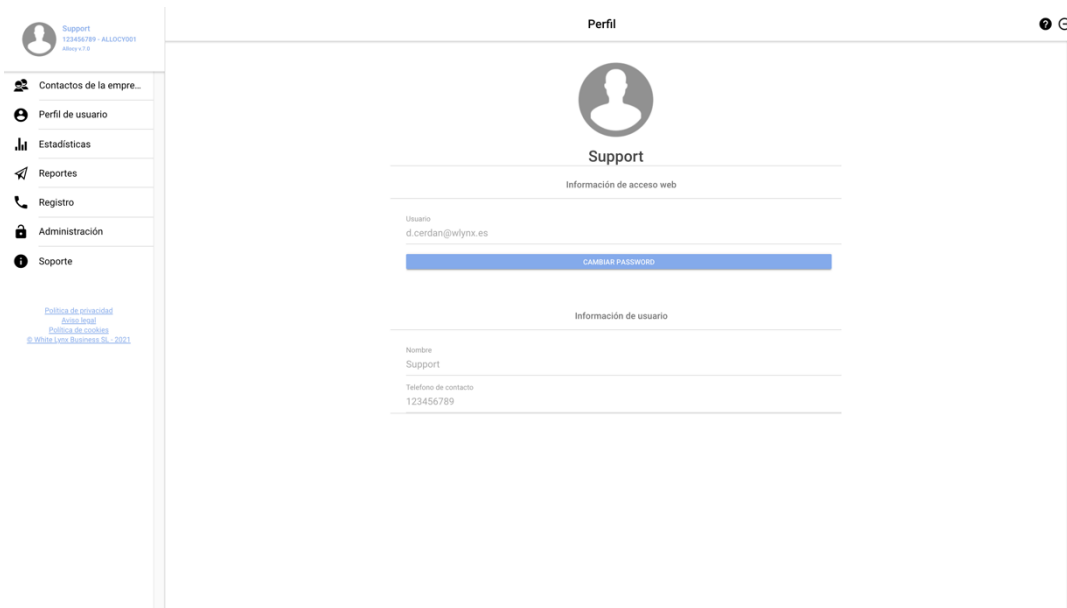
Adicionalmente, algunas soluciones de centralita IP pueden integrarse con ALLOCY para lanzar las llamadas directamente desde la Web a través de su solución de fija, si son capaces de escuchar el evento que se genera al pulsar el botón SIP (llamada al número móvil por VoIP), o si tienen vinculado el PC a un terminal móvil, pueden mandar iniciar una llamada al mismo pulsando sobre el botón de teléfono.

Perfil de usuario (1,2,3)

El apartado de Perfil de usuario está disponible para todos los perfiles de acceso, tan sólo cambian los campos disponibles en función de si accede el Gestor o un Usuario o Autorizado.

Este apartado de la Web permite editar los datos que el usuario pone a disposición del resto de miembros del GCU, equivalente al apartado de Perfil de la APP.

También permite reiniciar la contraseña mediante el botón CAMBIAR PASSWORD:



The screenshot shows a web interface for a user profile. On the left is a sidebar menu with the following items: 'Contactos de la empre...', 'Perfil de usuario', 'Estadísticas', 'Reportes', 'Registro', 'Administración', and 'Soporte'. Below the menu are links for 'Política de privacidad', 'Aviso legal', 'Política de cookies', and '© WhiteLynx Business SL - 2021'. The main content area is titled 'Perfil' and features a user profile card for 'Support' (ID: 123456789 - ALLOCY001, since 1/1/2021). The card includes a profile picture placeholder, the name 'Support', and the title 'Información de acceso web'. Under this section, the email 'd.cerdan@wlynx.es' is displayed, and a blue button labeled 'CAMBIAR PASSWORD' is visible. Below this is the 'Información de usuario' section, which shows the name 'Support' and the contact phone number '123456789'. A user icon and a 'G' icon are visible in the top right corner of the main content area.

Estadísticas (1,2,3)

A este campo tienen acceso todos los perfiles, aunque el perfil Usuario tan sólo puede conocer las estadísticas propias (no tiene acceso a datos de tráfico de ningún otro miembro del GCU).

El Gestor y los Autorizados, sin embargo, pueden en este apartado de la Web conocer en detalle todas las llamadas que realizan todos los usuarios finales del GCU (a excepción de aquellos usuarios que, por cuestiones de privacidad, no envían sus estadísticas al servidor porque tienen la opción “Enviar estadísticas” deshabilitada).

Estadísticas

Desde: 01-02-2021
Hasta: 16-02-2021
Modo Visión: Número Llamadas
Tipo Llamada (↕ ↗ X):
Categoría (👤 🏠 🌐 📞):

● Entrantes / 8 (23%)
● Salientes / 49 (46.2%)
● Perdidas / 17

Cuadro estadístico por línea

Glosario: Tipo Llamada (Entrantes ↕ - Salientes ↗ - Perdidas/Rechazadas/Bloqueadas X) - Categoría: (Internas 👤 - Nacional 🏠 - Internacional 🌐 - Resto 📞)

| Usuario | Entrantes | | | | | Salientes | | | | | Perdidas | | | | | Opciones | | |
|---------|-----------|-------|---|---|---|-----------|--------|----|----|---|----------|-----|--------|---|---|----------|---|--------------|
| | ↕ | (%) | 📞 | 🏠 | 🌐 | ↗ | (%) | 📞 | 🏠 | 🌐 | X | (%) | 📞 | 🏠 | 🌐 | | | |
| Clara | 1 | 12.5% | 0 | 1 | 0 | 16 | 32.65% | 10 | 6 | 0 | 0 | 11 | 64.71% | 6 | 5 | 0 | 0 | VER REGISTRO |
| Anna | 7 | 87.5% | 1 | 6 | 0 | 33 | 67.35% | 9 | 13 | 0 | 11 | 6 | 35.29% | 5 | 1 | 0 | 0 | VER REGISTRO |

En la parte superior derecha existe una ventana que permite aplicar diferentes filtros para presentar los resultados que se quiere visualizar:

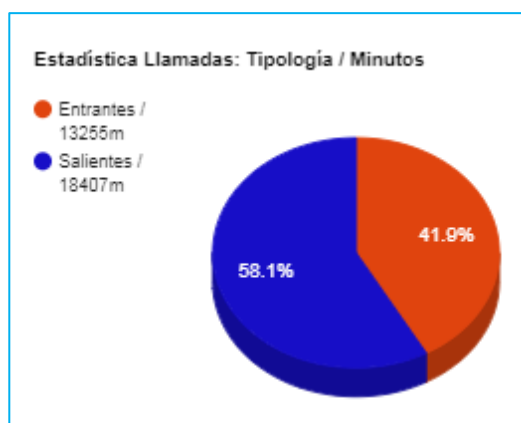
- ✓ **Periodo:** Permite seleccionar un periodo a mostrar (se puede editar el periodo deseado siempre y cuando no supere un mes de duración).
- ✓ **Modo Visión:** Hay dos modos de presentación de datos, por número de llamadas o por tiempo de llamadas (en minutos).
- ✓ **Tipo de Llamadas:** Permite filtrar por llamadas:
 - Entrantes
 - Salientes
 - Perdidas
- ✓ **Categoría:** Permite filtrar por llamadas:
 - Internas: Llamadas entre líneas del Grupo Cerrado de Usuarios
 - Nacional: Llamadas a/desde numeraciones fijo/móvil nacionales
 - Internacional: Llamadas a/desde numeraciones internacionales
 - Resto: Otras tipologías de llamadas (90x, 80x, 118xx...)

La elección de distintos criterios de filtrado por Tipología de Llamada y categoría únicamente muestra o no las mismas en la tabla de detalle. Tanto el número de Llamadas Entrantes, Salientes y Perdidas, como el porcentaje sigue siendo respecto el total del usuario independientemente del criterio seleccionado.



NOTA IMPORTANTE: Para que se contabilicen correctamente las llamadas internas por parte de ALLOCY como tales, es indispensable que:

- ✓ Todas las líneas del cliente, aunque no dispongan de licencia, se incluyan en el directorio. De lo contrario es posible que las llamadas que en realidad son internas (del mismo cliente) se contabilicen como nacionales.
- ✓ En caso de existir extensiones cortas, todas las líneas del directorio tengan incluida su numeración corta, de lo contrario se considerará llamada especial.

En la parte superior izquierda se presenta un esquema general en función de los valores seleccionados en los filtros. Los resultados se pueden presentar en función del número de llamadas o de la duración de estas. Se acompaña de una leyenda en valores porcentuales indicando la cantidad de cada tipología:



En la parte inferior aparece una tabla dinámica que expone todos los usuarios finales (aquellos que envían estadísticas al servidor), indicándose para cada uno de ellos el total de llamadas (o minutos) diferenciados por tipo de llamada (entrantes, salientes o perdidas), tanto en términos absolutos como en porcentaje que representa cada valor respecto del total de la empresa, y subcategorizados a su vez por perfil de tráfico (internas, nacional, internacional y resto). Al tratarse de una tabla dinámica, se puede ordenar los valores por cualquiera de las columnas, en sentido ascendente o descendente, clicando en el valor que se pretende seleccionar para ordenar.

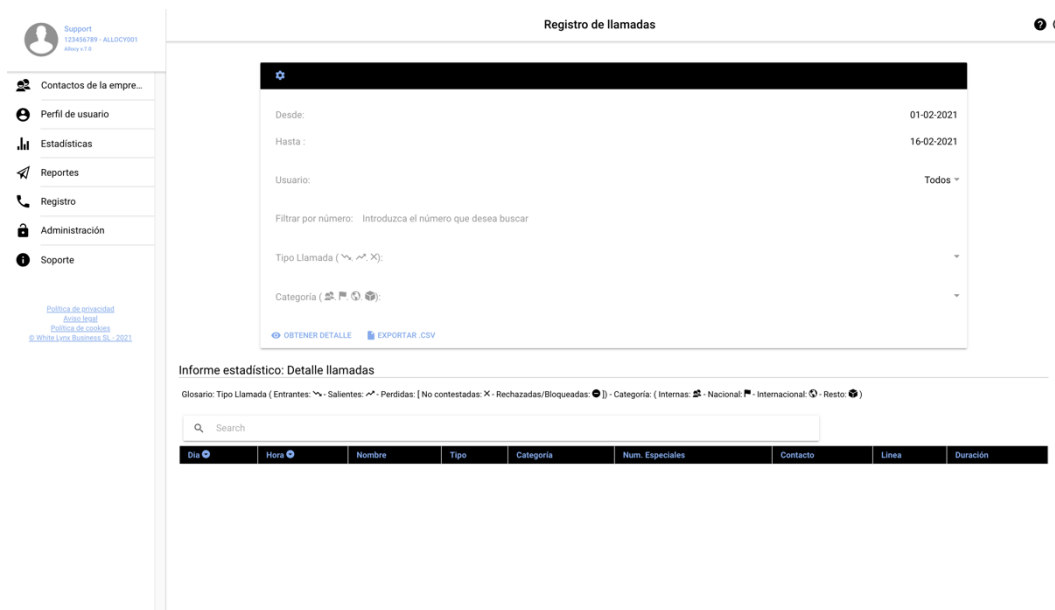
| Usuario | Entrantes | | | | | | Salientes | | | | | | Perdidas | | | | | | Opciones |
|--|-----------|-------|---|---|---|---|-----------|--------|----|----|---|----|----------|--------|---|---|---|---|------------------------------|
| | ↘ | (%) | 📞 | 📞 | 📞 | 📞 | ↗ | (%) | 📞 | 📞 | 📞 | 📞 | ✕ | (%) | 📞 | 📞 | 📞 | 📞 | |
|  Clara 6 0 | 1 | 12.5% | 0 | 1 | 0 | 0 | 16 | 32.65% | 10 | 6 | 0 | 0 | 11 | 64.71% | 6 | 5 | 0 | 0 | VER REGISTRO |
|  Anna 6 6 | 7 | 87.5% | 1 | 6 | 0 | 0 | 33 | 67.35% | 9 | 13 | 0 | 11 | 6 | 35.29% | 5 | 1 | 0 | 0 | VER REGISTRO |

Si se desea ampliar la información, se puede pulsar sobre VER REGISTRO y se accederá al Registro de llamadas detallado del usuario, apartado de la Web que se desgrana en el siguiente apartado.

NOTA IMPORTANTE: ALLOCY no recopila en ningún caso, y por lo tanto no es accesible en modo alguno, el registro de llamadas realizadas al teléfono 016, de atención a víctimas de malos tratos por violencia de género.

Registro (1,2,3)

Todos los perfiles de acceso al sistema (Gestor, Autorizado y Usuario) tienen acceso a esta sección, aunque el Usuario tan sólo puede consultar la información de su propio registro de llamadas y no el del resto de miembros del GCU (que sí puede ser consultado por el Gestor y los Autorizados, a excepción del registro de aquellos usuarios que por cuestiones de privacidad hayan escogido no enviar al servidor sus estadísticas).



Este apartado de la Web sirve para acceder a nivel de detalle (llamada por llamada) a todas las llamadas realizadas, recibidas o perdidas de cada uno de los miembros del GCU que envían sus datos al servidor.

En la parte superior se puede realizar filtros sobre:

- ✓ Periodo: Intervalo de tiempo que se desea consultar entre dos días cualesquiera.
- ✓ Usuario: Permite seleccionar un usuario de entre los que envían sus estadísticas al servidor.
- ✓ Filtrar por número: Permite realizar la búsqueda por un número determinado.
- ✓ Tipo de llamada: Combinaciones de salientes, entrantes y perdidas.
- ✓ Categoría: Combinaciones de internas, nacional, internacional y resto.

Una vez seleccionados los datos que se desea consultar, se pulsa sobre:

- ✓ EXPORTAR CSV para obtener un fichero formato csv que puede ser tratado posteriormente.
- ✓ OBTENER DETALLE para sacar por pantalla en la propia Web el listado de llamadas resultado de aplicar los filtros seleccionados.

Una vez que se obtiene el detalle de llamadas resultante de aplicar una relación de filtros, se muestra por pantalla una tabla que detalla, llamada a llamada, los siguientes datos:

Support
123456789 - ALLOCY001
Allocy v1.2

- 👤 Contactos de la empresa
- 👤 Perfil de usuario
- 📊 Estadísticas
- 📄 Reportes
- 📞 Registro
- 🔒 Administración
- 🛎 Soporte

[Política de privacidad](#)
[Aviso legal](#)
[Política de cookies](#)
© White Lynx Business SL - 2021

Registro de llamadas 🔍 🌐

Informe estadístico: Detalle llamadas

Glosario: Tipo Llamada (Entrantes: ↖ - Salientes: ↗ - Perdidas: [No contestadas: X - Rechazadas/Bloqueadas: 🚫]) - Categoría: (Internas: 🏠 - Nacional: 🇪🇸 - Internacional: 🌐 - Resto: 🌐)

Página 1 de 1

| Día | Hora | Nombre | Tipo | Categoría | Num. Especiales | Contacto | Línea | Duración |
|-----|----------|--------|------|-----------|-----------------|------------|-------|----------|
| 16 | 09:06:53 | Anna | X | 🏠 | | Clara | 6 0 | 0:00:16 |
| 16 | 09:06:48 | Clara | ↗ | 🏠 | | Anna | 6 6 | 0:00:00 |
| 16 | 09:04:25 | Clara | ↗ | 🏠 | | Anna | 6 6 | 0:00:00 |
| 16 | 09:04:19 | Clara | ↗ | 🏠 | | Anna | 6 6 | 0:00:00 |
| 16 | 08:45:55 | Clara | X | 🏠 | | Anna | 6 6 | 0:00:00 |
| 16 | 08:45:50 | Anna | ↗ | 🏠 | | Clara | 6 0 | 0:00:00 |
| 15 | 21:36:47 | Clara | X | 🚫 | | 9 4 | 9 4 | 0:00:00 |
| 15 | 20:59:21 | Anna | X | 🚫 | | 9 6 | 9 6 | 0:00:16 |
| 15 | 17:23:23 | Anna | 🚫 | 🏠 | | Clara | 6 0 | 0:00:00 |
| 15 | 17:23:19 | Clara | ↗ | 🏠 | | Anna | 6 6 | 0:00:00 |
| 15 | 17:16:44 | Clara | X | 🏠 | | Anna | 6 6 | 0:00:00 |
| 15 | 17:16:40 | Anna | ↗ | 🏠 | | Clara | 6 0 | 0:00:00 |
| 15 | 17:13:19 | Anna | ↗ | 🏠 | | Clara | 6 0 | 0:00:00 |
| 15 | 13:56:32 | Anna | ↗ | 🚫 | | 6 5 | 6 5 | 0:05:22 |
| 15 | 13:32:32 | Anna | ↗ | 🚫 | | TEST WLYNX | 6 3 | 0:00:00 |
| 15 | 13:32:29 | Anna | ↗ | 🚫 | | TEST WLYNX | 6 3 | 0:00:00 |

- ✓ Día
- ✓ Hora
- ✓ Nombre (usuario final que se está consultando)
- ✓ Tipo: Entrante, Saliente o Perdida
- ✓ Categoría: Interna, Nacional, Internacional o Resto
- ✓ Num. Especiales: En caso de tratarse de una llamada de Categoría Resto, este campo identifica a qué subgrupo pertenece (véase apartado de Alarmas).
- ✓ Contacto: Persona con la que se establece la comunicación. Existen tres posibilidades:
 - Si se trata de un contacto del GCU, se muestra el nombre que tiene el contacto en el directorio de ALLOCY.
 - Si es una línea externa, pero está grabada en la agenda del usuario final, se recopila el nombre que tiene grabado en agenda de su terminal.
 - Si es una línea externa y no está grabado en agenda del terminal del usuario final, se muestra el número de línea.
- ✓ Línea: Número de línea con que se establece la comunicación.
- ✓ Duración: Duración de la llamada.

Para facilitar la búsqueda de llamadas concretas dentro de un listado de resultados:

- ✓ Se puede ordenar la tabla (orden alfabético o alfabético inverso, o creciente/decreciente en los campos ordinales) pulsando cualquiera de los campos de la fila superior (por nombre, por hora, por tipo...)
- ✓ Se puede utilizar la Barra buscador (Search) situada justo encima de la tabla de resultados.

Reportes (1,2)

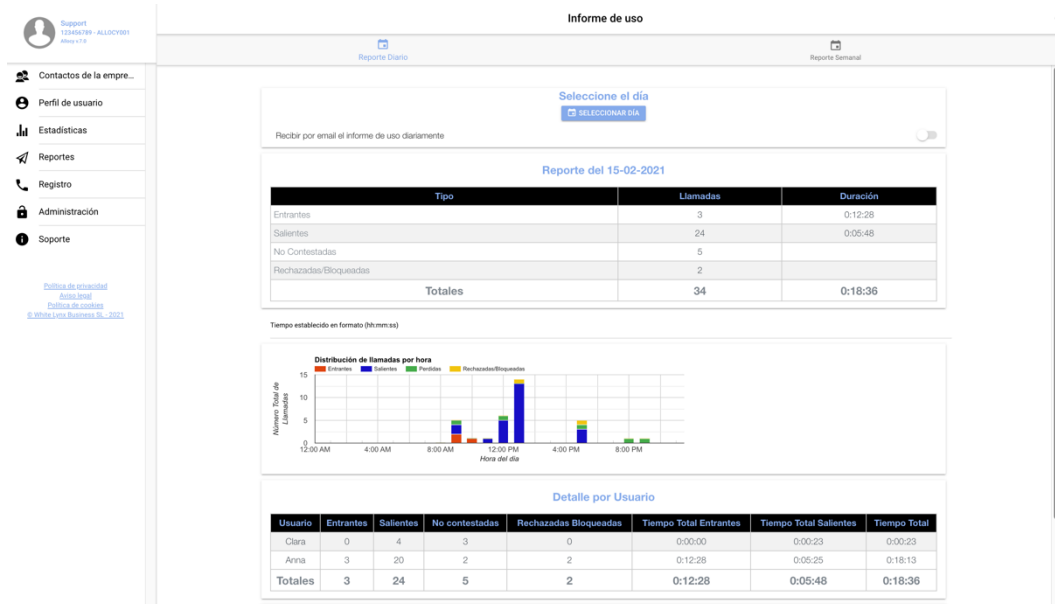
Los perfiles de acceso al sistema (Gestor, Autorizado) tienen acceso a esta sección. En la misma se puede visualizar un reporte diario y semanal de la información en tiempo real del estadístico de sus llamadas.

Reporte diario:

Este apartado permite visualizar en tiempo real una extracción del estadístico de llamadas. También permite solicitar la recepción de un informe diario con el contenido de esta información. El informe se recibe a primera hora de la mañana y muestra la información acumulada del día anterior.

La información presente en el reporte es la siguiente.

- ✓ Reporte del día: Total de llamadas por tipología y minutos.
- ✓ Gráfica: Representación de estas llamadas por tipología distribuida en horas (este apartado no se incluye en el email de reporte diario).
- ✓ Detalle por usuario: Desglose detallado por usuario.
- ✓ Perdidas no atendidas: Detalle de llamadas no contestadas, rechazadas o bloqueadas por cualquier usuario de la empresa, y que a posteriori no fueron devueltas por ningún usuario de la empresa. Para controlar sobre un grupo más reducido de usuarios de la empresa, revisar el apartado de Alarmas – Control de no atendidas, donde se puede configurar para grupos cerrados.



Reporte Semanal:

Este apartado permite visualizar en tiempo real una extracción del estadístico de llamadas por semana. También permite solicitar la recepción de un informe semanal con el contenido de esta información. El informe se recibe a cada lunes a primera hora de la mañana y muestra la información acumulada de la semana anterior.

La información presente en el reporte es la siguiente.

- ✓ Reporte del periodo semanal: Total de llamadas por tipología y minutos.
- ✓ Gráfica: Representación de estas llamadas por tipología distribuida en días de la semana (este apartado no se incluye en el email de reporte semanal).
- ✓ Detalle por usuario: Desglose detallado por usuario.

Support **ALLOYC**

Reporte Diario Reporte Semanal

Informe de uso

- 👤 Contactos de la empresa...
- 👤 Perfil de usuario
- 📊 Estadísticas
- 📄 Reportes
- 📞 Registro
- 🔑 Administración
- 🛎 Soporte

[Política de privacidad](#)
[Ayuda](#)
[Política de cookies](#)
[© WhiteLynx Business S.L. 2021](#)

Seleccione el día para ver las estadísticas de esa semana

SELECCIONAR DÍA

Recibir por email el informe de uso semanalmente

Del 08-02-2021 al 14-02-2021

| Tipo | Llamadas | Duración |
|-----------------------|----------|----------|
| Entrantes | 5 | 0:22:10 |
| Salientes | 21 | 0:48:30 |
| No Contestadas | 7 | |
| Rechazadas/Bloqueadas | 1 | |
| Totales | 34 | 1:10:44 |

Tiempo establecido en formato (hh:mm:ss)

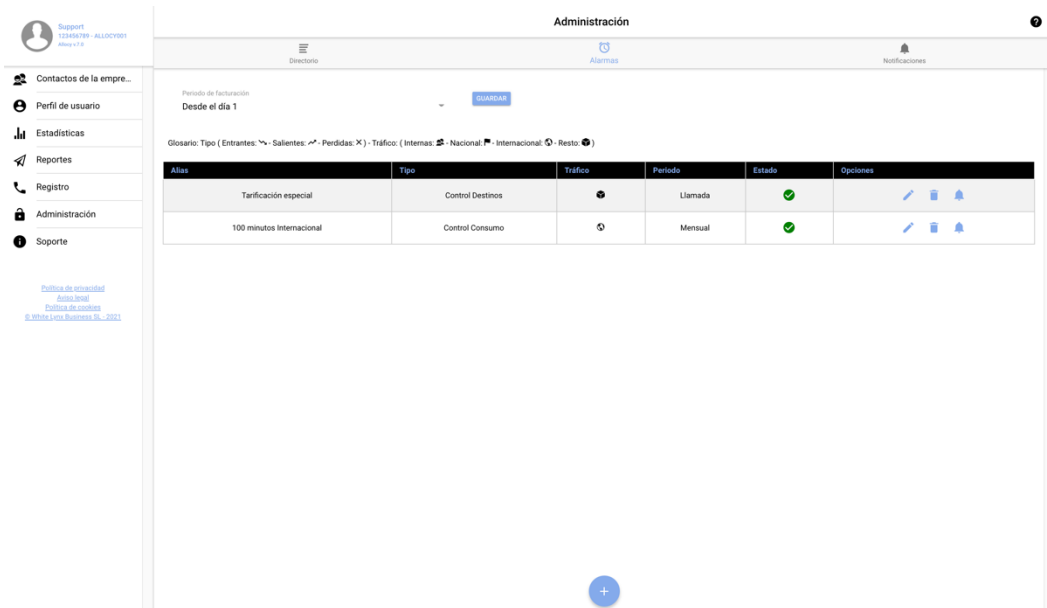
Distribución de llamadas por día

Detalle por Usuario

| Usuario | Entrantes | Salientes | No contestadas | Rechazadas Bloqueadas | Tiempo Total Entrantes | Tiempo Total Salientes | Tiempo Total |
|---------|-----------|-----------|----------------|-----------------------|------------------------|------------------------|--------------|
| Clara | 1 | 9 | 6 | 1 | 0:00:06 | 0:00:59 | 0:01:05 |
| Anna | 4 | 12 | 1 | 0 | 0:22:04 | 0:47:21 | 1:09:29 |
| Totales | 5 | 21 | 7 | 1 | 0:22:10 | 0:48:30 | 1:10:44 |

Alarmas (1,2)







Solo los perfiles de Gestor y Autorizado tienen acceso a la gestión de Alertas o Alarmas, apartado de la Web al cual se accede a través de la pestaña Directorio, haciendo clic sobre el icono existente a tal efecto en la parte superior de la pantalla:



Administración

Período de facturación
Desde el día 1 GUARDAR

Glosario: Tipo (Entrantes, Salientes, Pérdidas X) - Tráfico (Internos, Nacional, Internacional, Resto)

| Alias | Tipo | Tráfico | Periodo | Estado | Opciones |
|---------------------------|------------------|---------|---------|--------|---|
| Tarificación especial | Control Destinos | ● | Llamada | ✓ |    |
| 100 minutos Internacional | Control Consumo | ● | Mensual | ✓ |    |

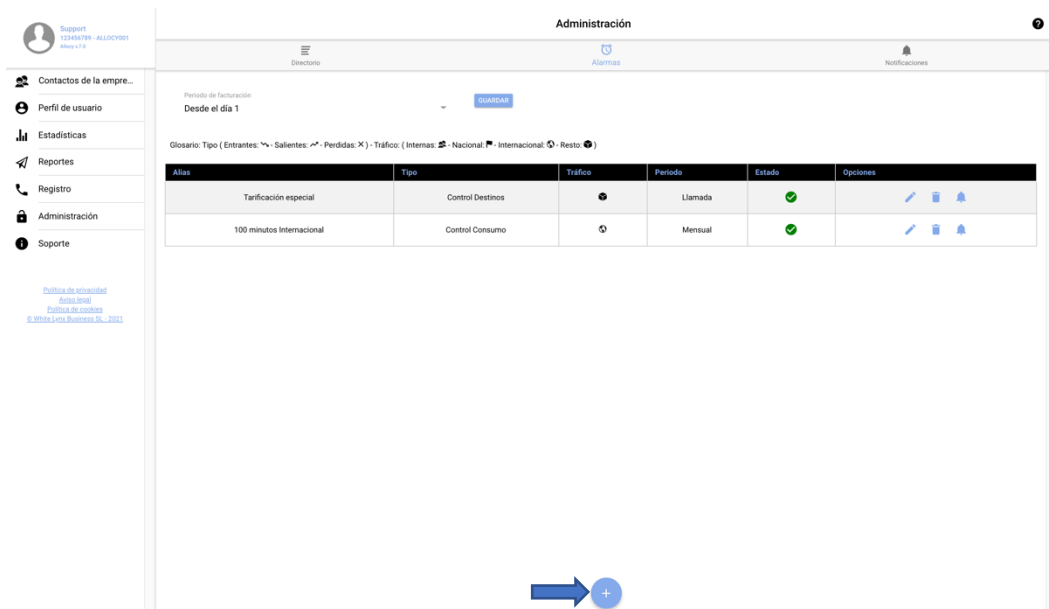
Las Alarmas son útiles para prever (adelantarse) a costes adicionales que puedan generarse en la cuenta del cliente o para incrementar la eficiencia de la organización, solicitando al sistema que envíe, a través de un correo electrónico, avisos tales como que una línea va a exceder su tarifa nacional, que una línea llama a un destino de coste especial o que una línea mantiene una llamada de más de un determinado tiempo con un determinado número.

En la pantalla principal se puede acotar el día de facturación mensual del cliente, utilizado para gestionar alertas de periodicidad mensual, y se pueden visualizar las alertas existentes mediante una tabla que detalla:

- ✓ Alias: Nombre con el que se ha grabado la alarma.
- ✓ Tipo: Existen cuatro tipos de alarmas:
 - Control de Consumo: Pensadas para acotar tráfico de llamadas por tipología y minutos.
 - Control Destinos: Pensadas para notificar al creador de la alarma llamadas realizadas hacia ciertos números que cumplan unos determinados parámetros.
 - Control Orígenes: Pensadas para notificar al creador de la alarma llamadas realizadas desde ciertos números que cumplan unos determinados parámetros.
 - Control de no atendidas: Pensadas para notificar de las llamadas rechazadas, bloqueadas, o no atendidas por un grupo de usuarios y que a posteriori no fueron devueltas. Tiene una periodicidad diaria.
- ✓ Tráfico: Categoría de tráfico a los que afecta (interno, nacional, internacional o resto).
- ✓ Estado: Señala si la alarma está activa o ha sido desactivada (pero no borrada), lo que permitirá volver a activarla en el futuro sin necesidad de volver a crearla.
- ✓ Opciones: Aparecen tres iconos que dan acceso a:
 - Editar la alarma (modificar sus parámetros).
 - Eliminar la alarma definitivamente

- Notificaciones (véase apartado de Notificaciones)

Se puede crear una nueva alarma desde el icono dispuesto a tal efecto en la parte inferior de la pantalla principal de Alarmas:



Hay una serie de campos que son comunes a todos los tipos de Alarmas disponibles:

- ✓ Nombre de la alarma (obligatorio): Alias que se da por parte del creador de la alarma a la misma para facilitar su identificación.
- ✓ Notificaciones: Se provee un campo para incluir el correo electrónico (pueden ser más de uno por alerta) donde se desea recibir la notificación cuando la alarma se produce.
- ✓ Estado: Activada o Desactivada (se puede desactivar una alarma para que deje de funcionar sin borrarla, por si pudiera ser útil más adelante y para no borrar el registro de notificaciones que ha generado).

Alarmas de Control de Consumo

Esta alarma se genera cuando se excede un determinado número de minutos por una línea del GCU de un determinado tipo de tráfico:

Se puede elegir:

- ✓ Nº de minutos (obligatorio): Tiempo en minutos que generará la alarma cuando se exceda.
- ✓ Periodo: Se puede elegir periodo mensual o por llamada.
- ✓ Categoría de tráfico:
 - Interna: Llamadas entre líneas del cliente
 - Nacional: Llamadas a fijo o móvil nacional
 - Internacional: Llamadas a números internacionales
 - Personalizada: Se puede indicar un número destino concreto
 - Resto: A su vez se divide entre los siguientes subgrupos:
 - Tarificación Especial (70x)
 - Gratuito (800, 900)
 - Servicio de coste fijo (901, 902)
 - Tarificación Especial (80x, 90x)
 - Emergencias (112, 088, 085, 1006, 061, 062, 080, 091, 092)
 - Información Administrativa (010, 012, 060)
 - Atención al Cliente (13XX, 14XX, 15XX, 16XX, 17XX, 12XX, 22XX)
 - Servicios de Atención (011, 061, 065, 116XXX)
 - Consulta Telefónica sobre Números de Abonado (118XX)
 - Resto de Casos
- ✓ Usuarios: se puede seleccionar uno, varios o todos los usuarios (de entre los que envían estadísticas al servidor) para añadirles a la alarma que se está creando o modificando.

Usuarios 

MARCAR TODOS

| Nombre | Última notificación | Estado | Opciones |
|--------|---------------------|-------------------------------------|----------|
| Clara | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Anna | | <input type="checkbox"/> | |

Alarmas de Control de Destinos

Esta alarma es útil para notificar al creador cuando una línea del GCU establece una llamada (independientemente de su duración) a un determinado número que cumpla unos requisitos.

Se puede elegir:

- ✓ Categoría de tráfico (a quién se llama):
 - Internacional: Llamadas a números internacionales
 - Personalizada: Se puede indicar un número destino concreto
 - Resto: A su vez se divide entre los siguientes subgrupos:
 - Tarificación Especial (70x)
 - Gratuito (800, 900)
 - Servicio de coste fijo (901, 902)
 - Tarificación Especial (80x, 90x)
 - Emergencias (112, 088, 085, 1006, 061, 062, 080, 091, 092)
 - Información Administrativa (010, 012, 060)
 - Atención al Cliente (13XX, 14XX, 15XX, 16XX, 17XX, 12XX, 22XX)
 - Servicios de Atención (011, 061, 065, 116XXX)
 - Consulta Telefónica sobre Números de Abonado (118XX)
 - Resto de Casos
- ✓ Usuarios: se puede seleccionar uno, varios o todos los usuarios (de entre los que envían estadísticas al servidor) para añadirles a la alarma que se está creando o modificando.

Alarmas de Control de Orígenes

Esta alarma es útil para notificar al creador cuando una línea del GCU recibe una llamada (independientemente de su duración) procedente de un determinado número que cumpla unos requisitos.

Se puede elegir:

- ✓ Categoría de tráfico (número desde el que procede la llamada):
 - Internacional: Llamadas a números internacionales
 - Personalizada: Se puede indicar un número destino concreto
 - Resto: A su vez se divide entre los siguientes subgrupos:
 - Tarificación Especial (70x)
 - Gratuito (800, 900)
 - Servicio de coste fijo (901, 902)
 - Tarificación Especial (80x, 90x)
 - Emergencias (112, 088, 085, 1006, 061, 062, 080, 091, 092)
 - Información Administrativa (010, 012, 060)
 - Atención al Cliente (13XX, 14XX, 15XX, 16XX, 17XX, 12XX, 22XX)
 - Servicios de Atención (011, 061, 065, 116XXX)
 - Consulta Telefónica sobre Números de Abonado (118XX)
 - Resto de Casos
- ✓ Usuarios: se puede seleccionar uno, varios o todos los usuarios (de entre los que envían estadísticas al servidor) para añadirles a la alarma que se está creando o modificando.

Alarmas de Control No atendidas

Esta alarma es útil para notificar al creador cuando respecto a un grupo de líneas del GCU, no se responde, se rechaza o bloquean una llamada entrante, y a posteriori no fue devuelta. Tiene una periodicidad diaria respecto al total de llamadas del día anterior. Para tener una visibilidad en tiempo real de esta tipología de llamadas revisar el apartado de Reportes.

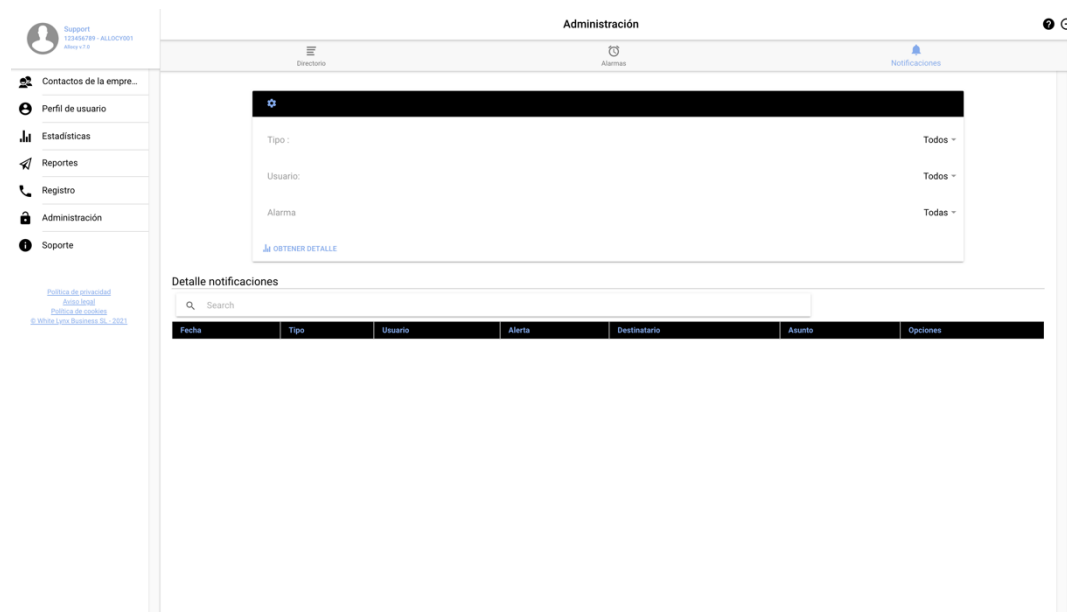
Se puede elegir:

- ✓ Categoría de tráfico (número desde el que procede la llamada, se omiten las llamadas internas y especiales):
 - Internacional: Llamadas de números internacionales
 - Nacional: Llamadas de números naciones
- ✓ Usuarios: se puede seleccionar uno, varios o todos los usuarios (de entre los que envían estadísticas al servidor) para añadirles a la alarma que se está creando o modificando.

Notificaciones (1,2)

Tanto el perfil de Gestor como los perfiles de Autorizado tienen acceso a esta funcionalidad, la cual no está accesible para miembros con perfil de Usuario.

Este apartado de la Web está accesible a través de la pestaña de Administración, a través del icono dispuesto para tal fin en la parte superior de la ventana:



La sección de Notificaciones agrupa tres posibles tipos de notificación:

- ✓ Envío de Email de Alerta: Cada vez que se genera una alerta, no sólo se envía la misma por mail a los correos electrónicos incluidos en la misma, sino que también queda registrada en el panel de Notificaciones.
- ✓ SMS de Activación: Cada vez que un usuario verifica su identidad (verifica licencia) mediante la operativa de envío de SMS (en el primer acceso o cuando el sistema lo solicita por cuestiones de seguridad), la contraseña asignada por el sistema para ese miembro queda también registrada en el panel de Notificaciones.
- ✓ Notificaciones Gestor: Cuando se realizan operaciones de alta, baja o modificación del número de licencias, el Gestor recibe un correo electrónico en el email de autorizado informando de esta circunstancia, y también esta comunicación queda registrada en el menú de Operaciones bajo esta tipología de notificación.
- ✓ Reporte diario: Cada vez que se envía un email con el reporte diario una, no sólo se envía la misma por mail al correo del gestor, sino que también queda registrada en el panel de Notificaciones.

La sección de notificaciones cuenta con una ventana de filtros que permite seleccionar:

- ✓ Tipo: Combinaciones de las anteriores tres tipologías de notificación

- ✓ Usuario: Usuario o usuarios a los que afecta la notificación
- ✓ Alarma (sólo para el tipo Envío de Email de Alerta): Permite seleccionar entre las diferentes alarmas que hay creadas en ese momento, tanto si están activas como si no (se seleccionan usando el nombre o alias que el creador ha dado a la alarma).

Una vez seleccionadas las opciones deseadas, se pulsa sobre OBTENER DETALLE y se genera un listado tabulado de todas las alarmas, donde además se puede buscar utilizando el buscador ubicado sobre la misma:

The screenshot shows the 'Administración' section of the system. At the top, there are tabs for 'Directorio', 'Alarmas', and 'Notificaciones'. A filter form is displayed with the following fields:

- Tipo: Todos
- Usuario: Todos
- Alarma: Todas

Below the filter form is a button labeled 'OBTENER DETALLE'. Underneath, there is a search bar and a table titled 'Detalle notificaciones'.

| Fecha | Tipo | Usuario | Alerta | Destinatario | Asunto | Opciones |
|---------------------|-----------------------|---------|--------|--------------|---|----------|
| 11-02-2021 12:48:42 | SMS de Activación | Anna | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 11-02-2021 12:47:22 | SMS de Activación | Clara | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 11-02-2021 10:36:35 | SMS de Activación | Clara | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 11-02-2021 10:33:32 | SMS de Activación | Clara | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 11-02-2021 09:37:58 | SMS de Activación | Clara | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 10-02-2021 13:02:04 | Notificaciones Gestor | Support | | @wlynx.es | Restablecer contraseña Gestor Alloy App | |
| 10-02-2021 09:41:00 | SMS de Activación | Clara | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 10-02-2021 09:23:52 | SMS de Activación | Clara | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 15-12-2020 12:08:47 | SMS de Activación | dcs | | 6 | Alloy App SMS Activación | |
| 15-12-2020 11:55:49 | SMS de Activación | dcs | | 6 | Alloy App SMS Activación | |

Los campos de la tabla indican:

- ✓ Fecha: Indicación de fecha y hora en que se genera la Notificación
- ✓ Tipo: Tipología de la notificación (Envío de email de Alerta, SMS de Activación o Notificaciones Gestor).
- ✓ Usuario: Destinatario de la Notificación.
- ✓ Alerta (sólo para los Envíos de email de Alerta): Nombre de la alarma que ha saltado.
- ✓ Destinatario: Correo electrónico destino (en alarmas y notificaciones gestor) o número de línea (para los SMS de activación).
- ✓ Opciones: Se puede acceder al contenido de la alerta pulsando el icono

SOPORTE Y PREGUNTAS FRECUENTES

El usuario final de ALLOCY puede acceder en todo momento a información técnica actualizada, manuales, resolución de problemas habituales mediante FAQs (preguntas frecuentes) y formulario de soporte accediendo al apartado de SOPORTE de la página web <https://web.allocy.es/Soporte/>

Si tiene alguna duda o necesita ayuda para la implantación no dude en ponerse en contacto abriendo una Incidencia en la web de Soporte. Le responderemos o le llamaremos (salimos con número oculto) en la mayor brevedad posible.

ALLOCY constituye un sistema de Centralita Virtual Avanzada conformado por un apartado Web y una APP móvil.

Para una mejor experiencia de usuario, se establecen como Navegadores Web recomendados Google Chrome ES5 o Microsoft Edge ES5.

Con respecto a la APP móvil, es por el momento sólo compatible con SO Android (a partir de la versión 6.0), y pese a que en principio sería funcional en cualquier terminal Android que cumpla con este requisito de Sistema Operativo, White Lynx prueba y redacta manuales de optimización para muchas marcas y modelos en el mercado.

Se puede acceder a información actualizada acerca de terminales recomendados (y manuales de optimización para lograr un mejor desempeño del sistema) en el apartado de soporte de la página web <https://web.allocy.es/Soporte/terminales.php>

