


GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
PLATAFORMA DE COMUNICACIONES 3CX							
Código:	IN-TI-08	Versión:	1	Vigencia:	11 de julio de 2022	Página:	1 de 17

1. OBJETIVO

Guiar a los funcionarios autorizados de la Cooperativa en el uso y manejo de la plataforma web 3CX la cual permite la comunicación mediante voz y mensajería instantánea.

2. ALCANCE

Manejo y uso de la plataforma 3CX para las comunicaciones.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. 3CX: Plataforma completa de comunicaciones unificada, basada en el software de PBX.
- 3.2. QR: "Quick Response", es un código de respuesta rápida. Es la evolución del código de barras y permite, al ser escaneado, ver la información que contiene.
- 3.3. Softphone: Un softphone es un software que es utilizado para realizar llamadas a otros softphones o a otros teléfonos convencionales usando un VoIP o ToIP.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1. Esta plataforma de comunicación solo será habilitada para los funcionarios que tienen permitido el uso de telefonía softphone en la cooperativa.
- 4.2. Si tienen acceso a esta plataforma deberán siempre tener consigo usuario y clave de acceso a la misma.
- 4.3. Cada funcionario es responsable de la información que se emita desde la plataforma, teniendo en cuenta el manejo y privacidad de esta.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Ingresar a la intranet donde encontraremos la pestaña "TU EXTENSIÓN" dar click para entrar.



2. Loguearse en la plataforma 3CX a donde será redirigido. En el primer campo digitar el número de la extensión que este a su cargo y en el campo de contraseña digitar la clave que será enviada por medio del correo empresarial.
3. El correo que contiene las credenciales llega de la siguiente manera:

PLATAFORMA DE COMUNICACIONES 3CX

Código:

IN-TI-08

Versión:

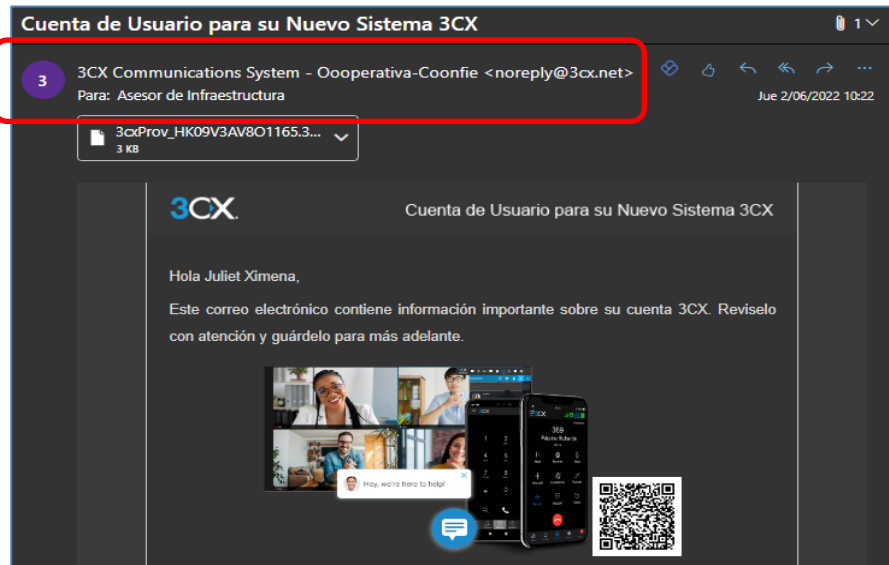
1

Vigencia:

11 de julio de 2022

Página:

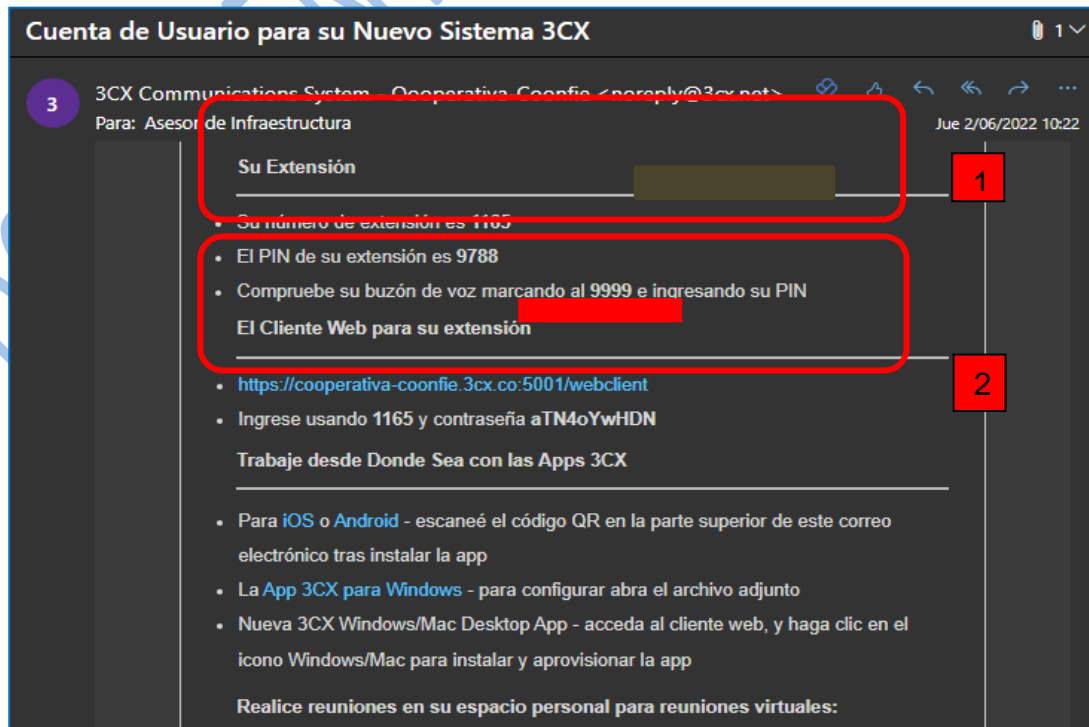
2 de 17

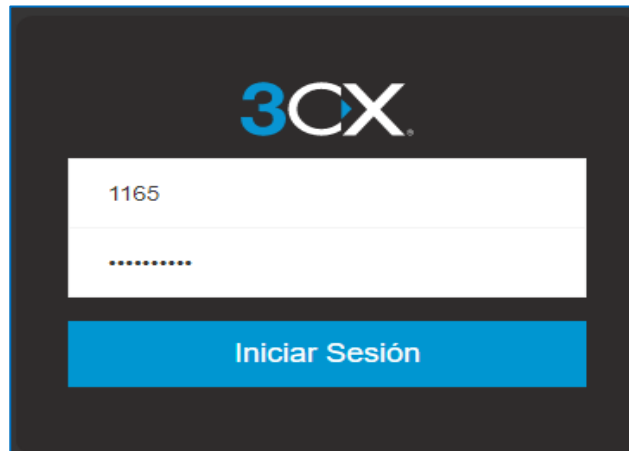


En el contiene la información necesaria como:

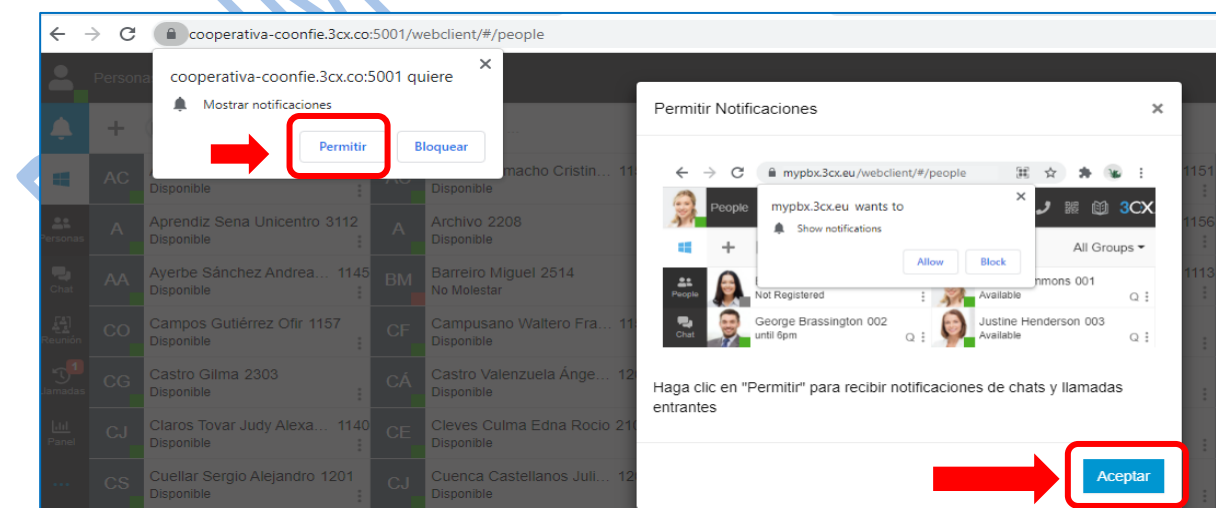
1. El número que debe marcar desde su extensión para oír los mensajes de voz.
2. Número de su **extensión** y **clave** para el ingreso a la plataforma 3CX.

Ingresar usuario (extensión) y clave (la que llega en el correo) para poder ingresar y utilizar la plataforma de llamadas 3CX.

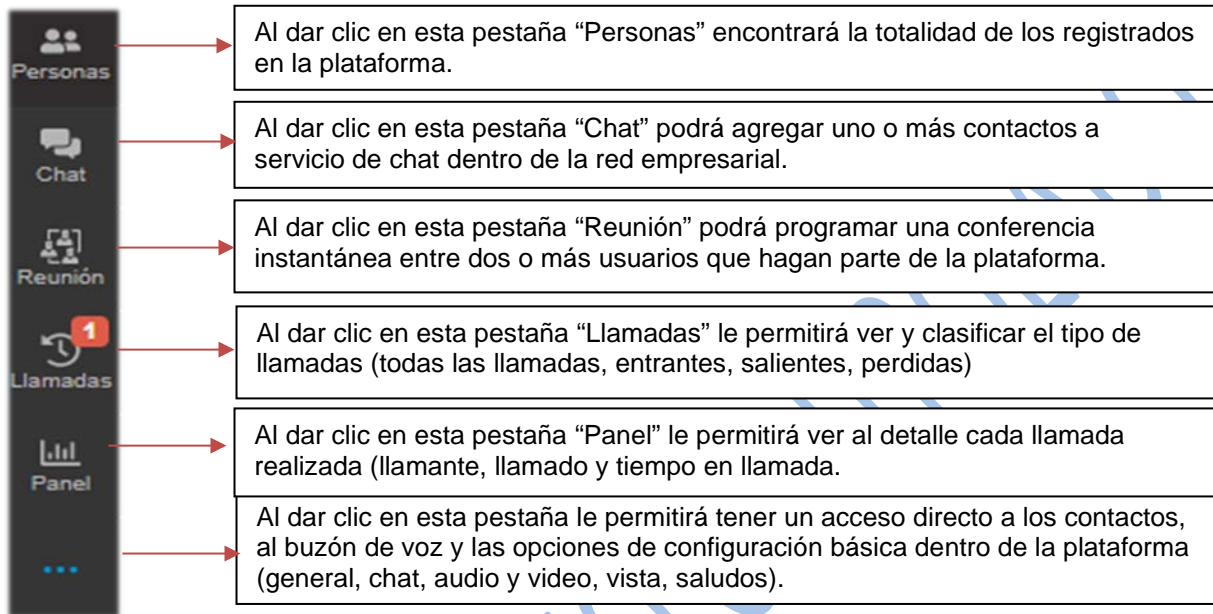




Una vez ingrese correctamente a la plataforma se cargan la totalidad de los contactos, dar click en el icono de la campana para activar las notificaciones que se emitan desde la plataforma, dar click en “permitir” y “aceptar”.

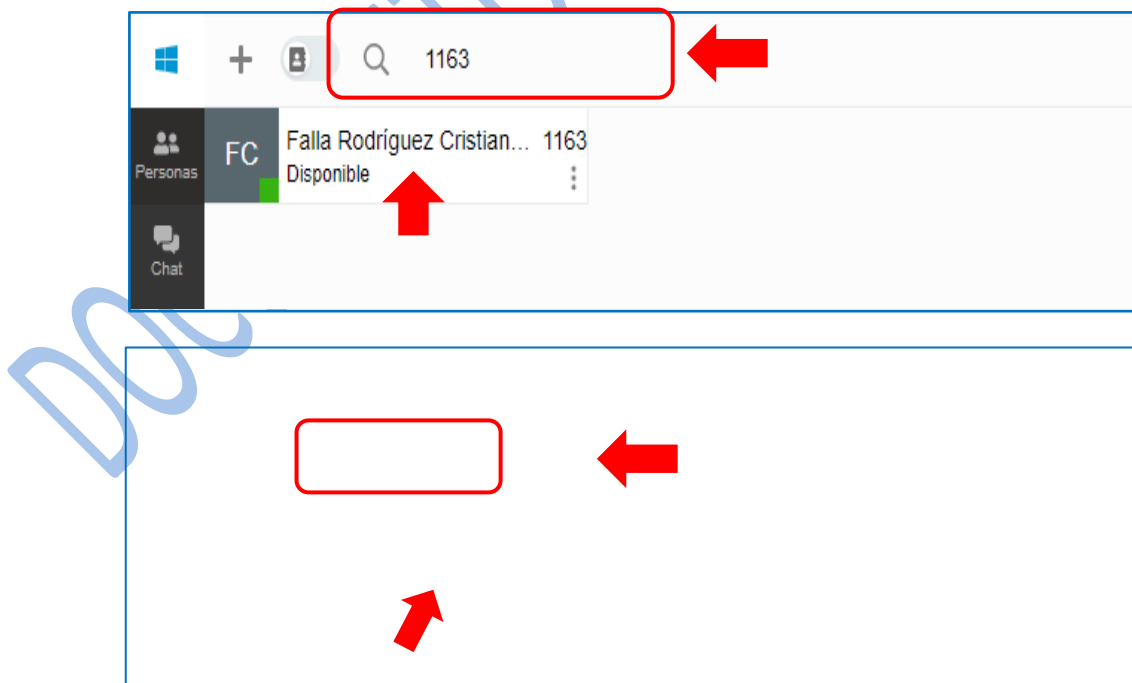


4. Dentro de las funcionalidades de la plataforma se encuentra el panel de herramientas identificado rápidamente así:



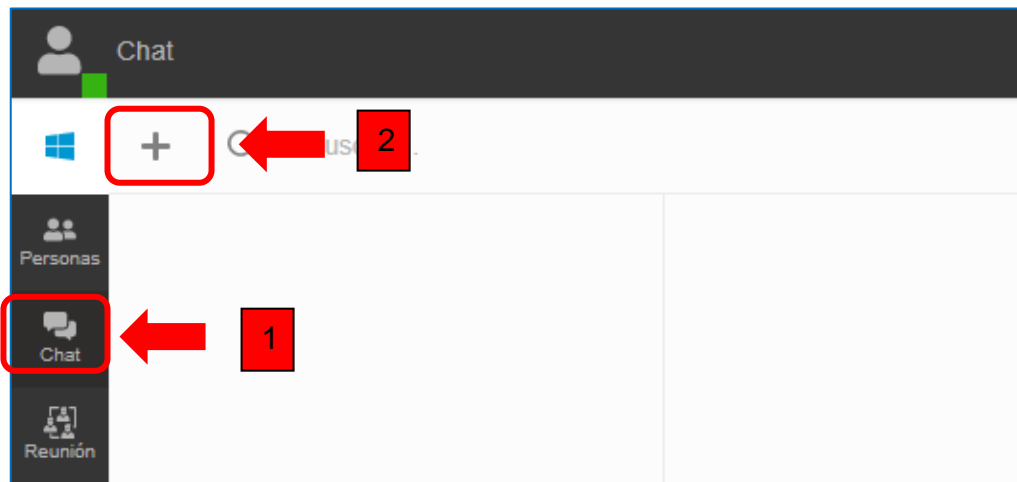
5. Realizar llamada a un contacto de la red empresarial.

Dar clic en la pestaña "Personas" en la barra de búsqueda rápida escribir nombre del contacto o número de la extensión y presiona enter para iniciar la llamada.

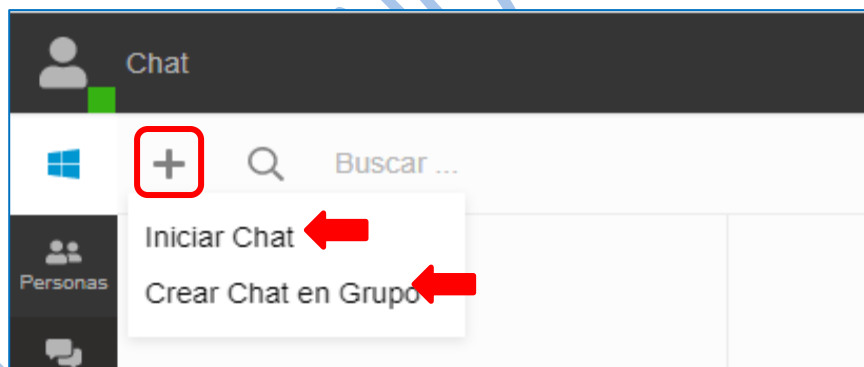


6. Iniciar mensajería instantánea con un contacto de la red empresarial.

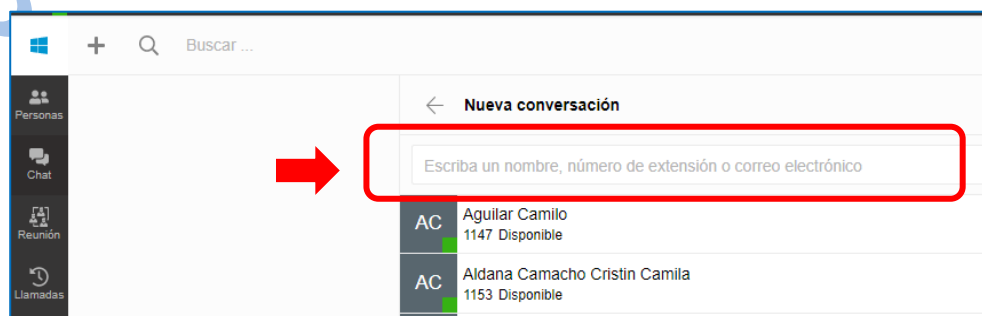
Ubicarse en la pestaña "Chat" dentro del panel de herramientas y dar clic. Presionar en el símbolo "+".



7. Si desea iniciar un chat individual dar clic en “Iniciar Chat”, si por el contrario desea iniciar un chat grupal dar clic en “Crear Chat en Grupo”.

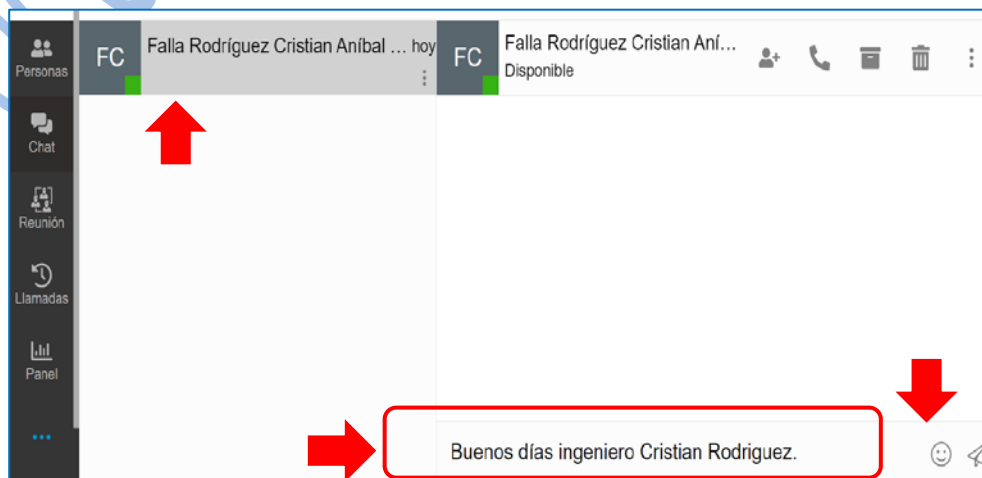


8. Al dar clic en “Iniciar Chat” debe escribir el nombre o número de extensión del usuario con el que desea establecer comunicación mediante texto. Debe dar clic sobre el contacto a seleccionar.





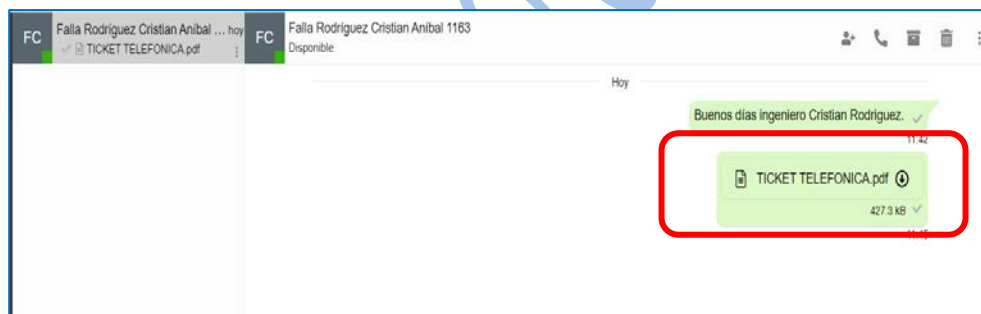
9. Iniciada la ventana para la mensajería instantánea podrá establecer comunicación vía texto con el usuario, para enviar el mensaje presiona 'enter' o dar clic en el icono de la fecha señalado de color azul en la imagen.



10. Para adjuntar o enviar un archivo al chat dar clic en el ícono del "clip", seleccionar el archivo a enviar y presionar enviar.

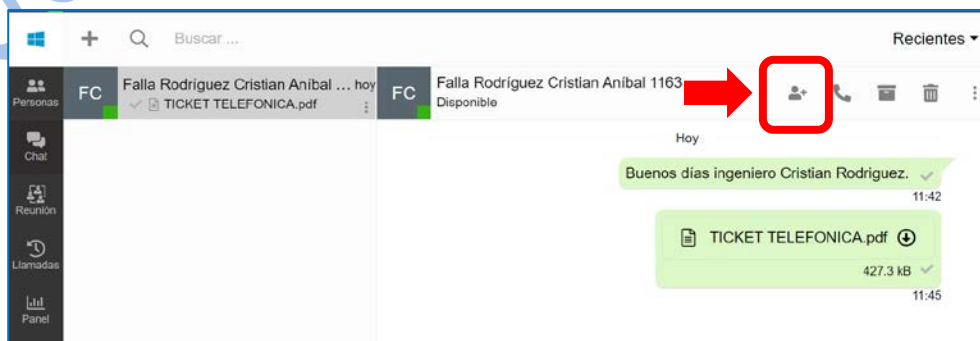


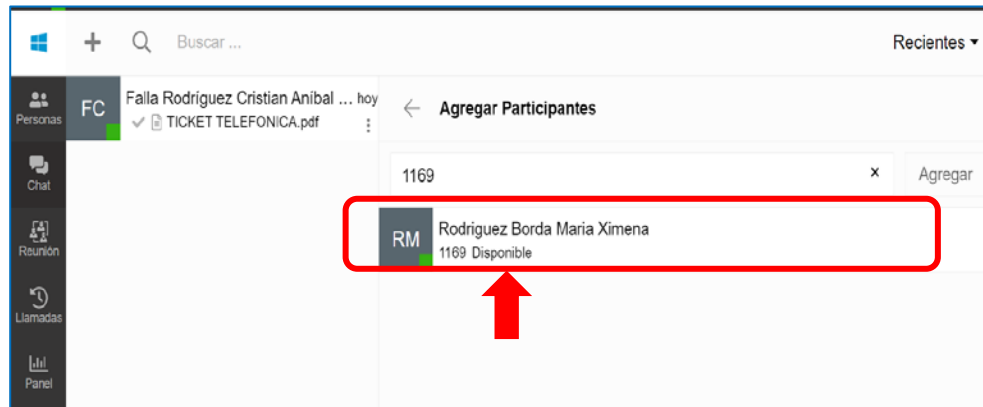
Seleccionar el archivo desde la ubicación del equipo y presionar enviar.



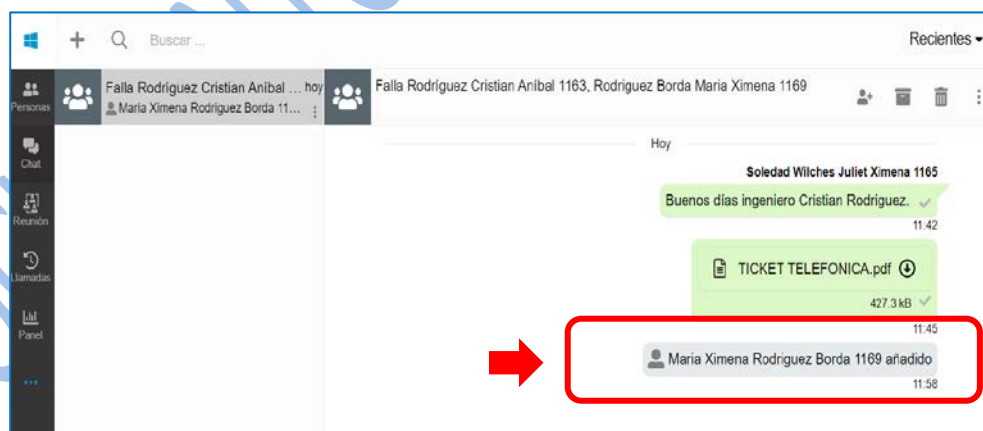
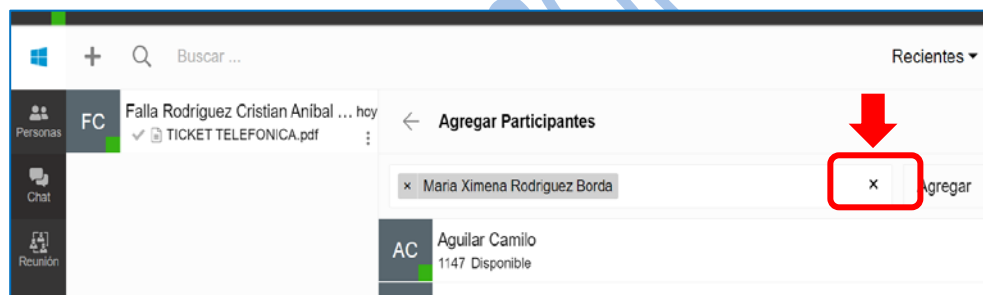
11. Agregar uno o más participantes al chat individual.

Dar clic en el icono señalado en la imagen, luego escribir en la barra de búsqueda rápida el nombre o número de extensión del usuario a integrar y dar clic sobre él.





Si desea agregar más contactos debe seleccionarlos, una vez estén completos dar clic en agregar.

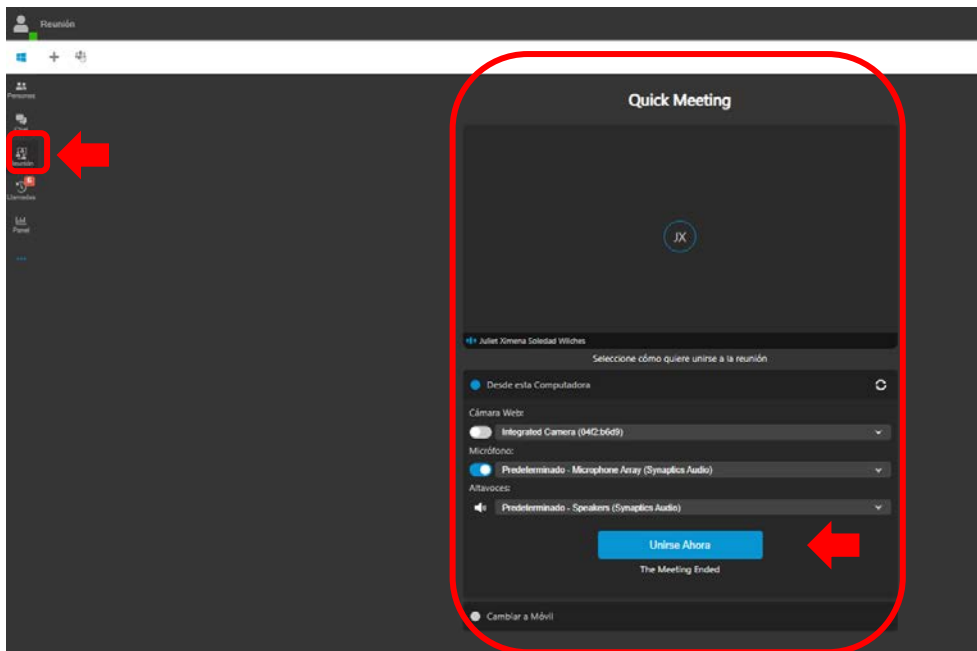


12. Programar una reunión instantánea.

Dar clic en la pestaña “Reuniones”. La herramienta ofrece dos opciones para realizar las reuniones instantáneas, debe escogerse la que sea de su preferencia.

- **Opción 1:** Reunión instantánea desde el equipo de cómputo de donde se está accediendo

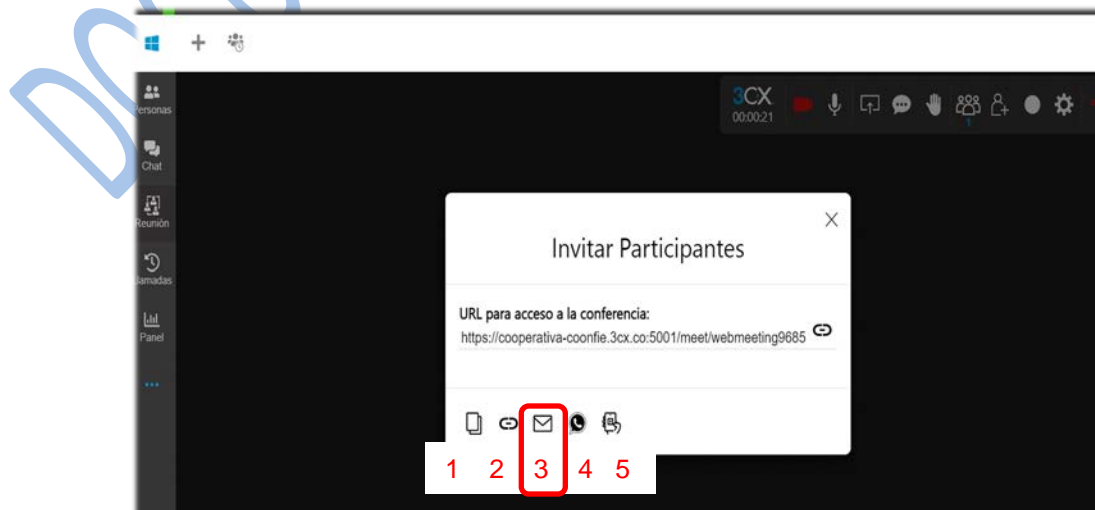
Ingresar con cámara y audio activo si lo desea. Presionar “Unirse Ahora”.



Al dar clic en “Unirse Ahora” le muestra la URL de acceso a la reunión este enlace se debe compartir con los asistentes de la reunión.

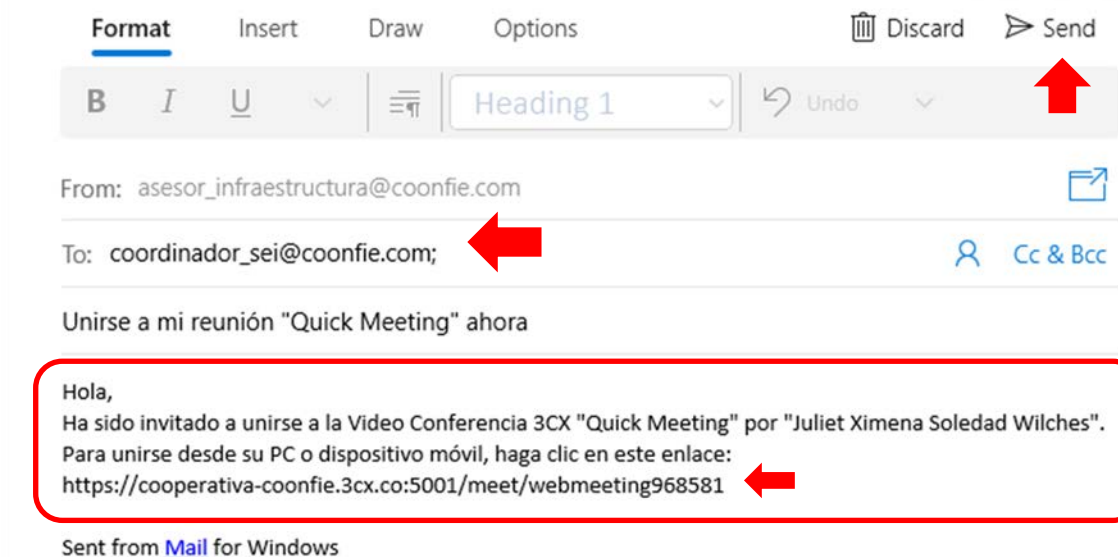
La herramienta 3CX ofrece 5 canales para compartir el enlace de acceso:

1. Copiar la información para unirse.
2. Copiar el enlace de la reunión.
3. Invitar por E-Mail.
4. Enviar por WhatsApp.
5. Unirse por el teléfono celular.



- **Opción 3 Invitar por E-Mail:**

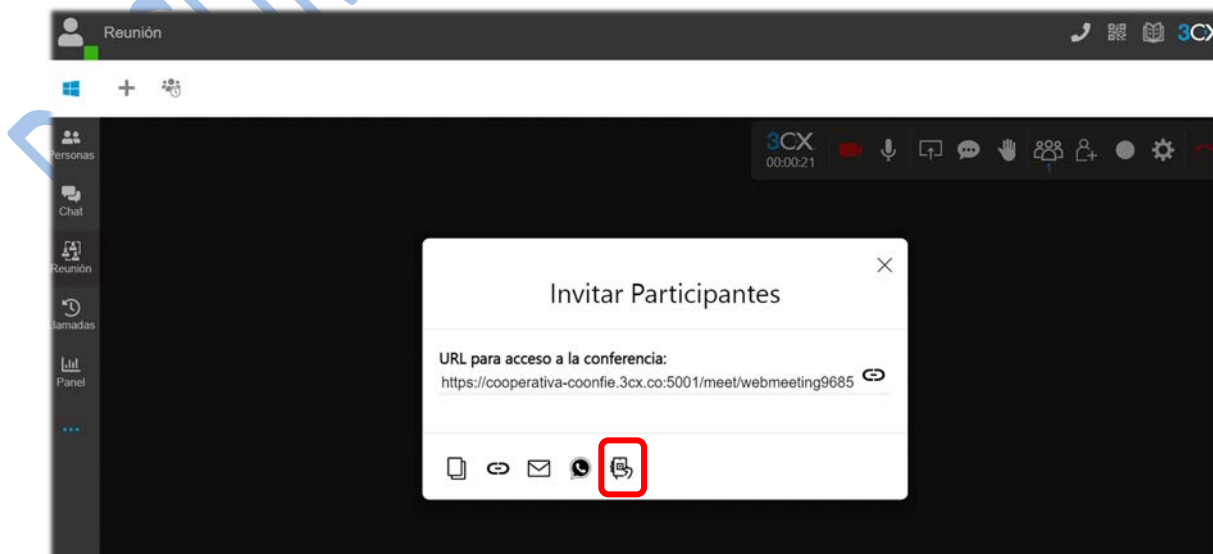
Se adjunta automáticamente el enlace de conexión, especifique con quien desea compartirlo y presione enviar.




13. Iniciar la reunión desde el dispositivo móvil.

NOTA: es indispensable tener instalada la aplicación 3CX en el dispositivo móvil para poder iniciar una reunión instantánea. En el siguiente paso se indican los pasos para su instalación.

Dar clic en el último icono (señalado en la imagen).



Escanear el código QR que aparece en pantalla con su dispositivo móvil.

GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
PLATOFORMA DE COMUNICACIONES 3CX						
Código:	IN-TI-08	Versión:	1	Vigencia:	11 de julio de 2022	Página: 11 de 17

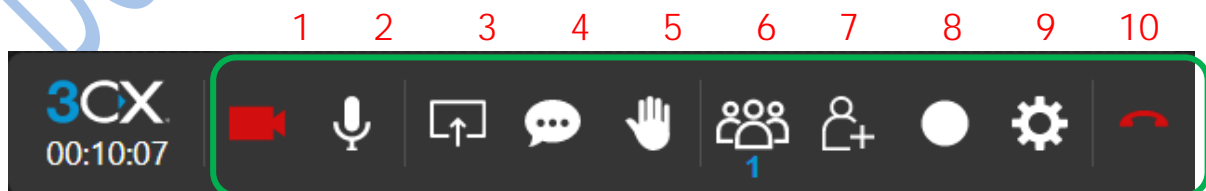


14. Una vez iniciada la reunión se puede visualizar el panel auxiliar de la conferencia:

1. Encender cámara
2. Silenciar audio.
3. Presentar o compartir pantalla.
4. Chat
5. Levantar la mano visualizar.
6. Los participantes (al dar clic en este icono puede realizar acciones como deshabilitar y bloquear el micrófono de la audiencia, deshabilitar y bloquear la cámara de la audiencia, bloquear la reunión y habilitar pantalla completa).
7. Agregar participantes.
8. Iniciar la grabación de la reunión. (Las grabaciones son eliminadas automáticamente después de 7 días o una vez que la reunión sea eliminada. La grabación es enviada al correo electrónico del organizador una vez que termine la reunión).

NOTA: para cerrar la ventana de navegación de participantes debe dar clic nuevamente sobre el mismo icono.

9. Opciones de configuración.
10. Finalización de la llamada.

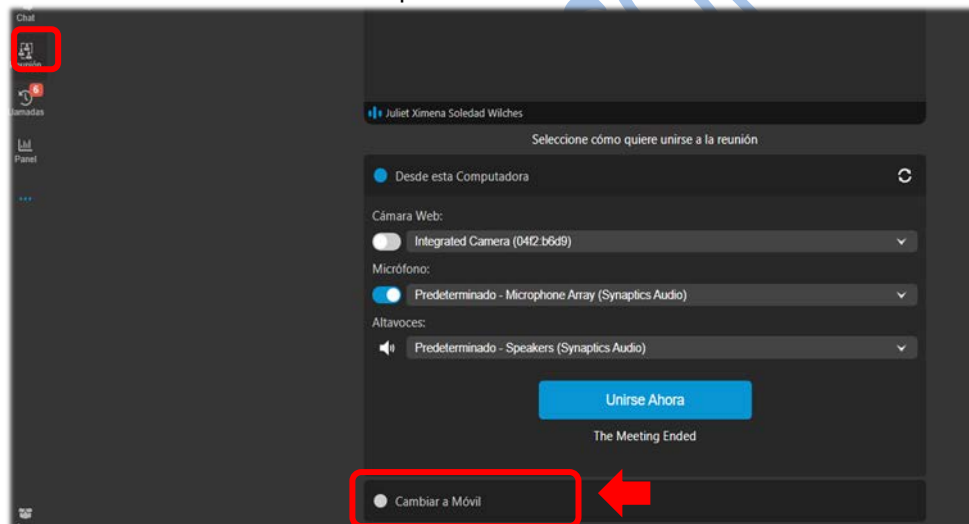


Dentro del icono de “Opciones” señalado en la imagen le permite seleccionar la cámara, micrófono y altavoces que desea utilizar.

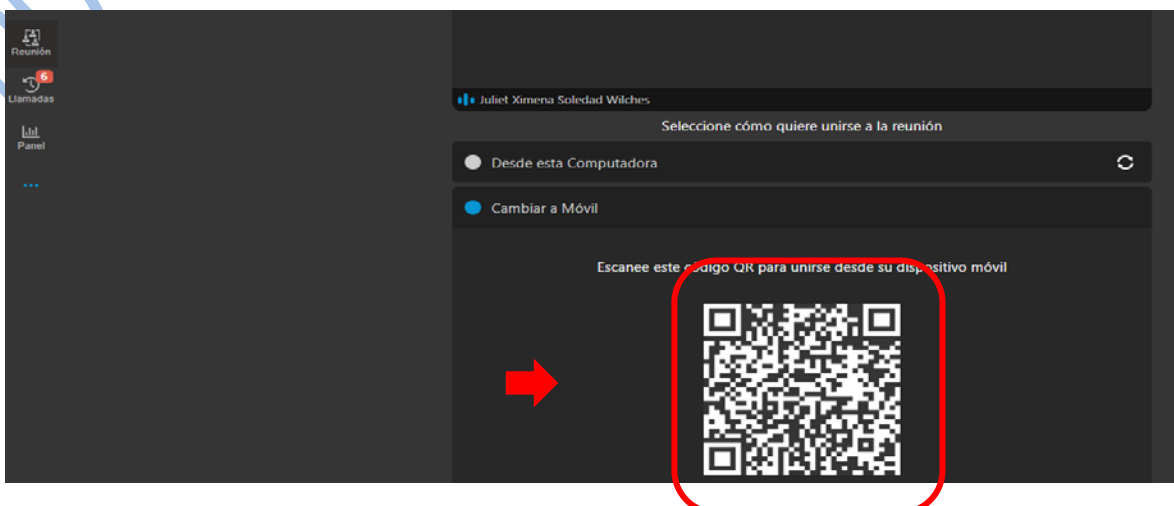



- **Opción 2.**

Reunión instantánea desde el dispositivo móvil.



Esta opción le permite unirse a la reunión mediante código QR. Este debe escanearlo desde su dispositivo móvil.



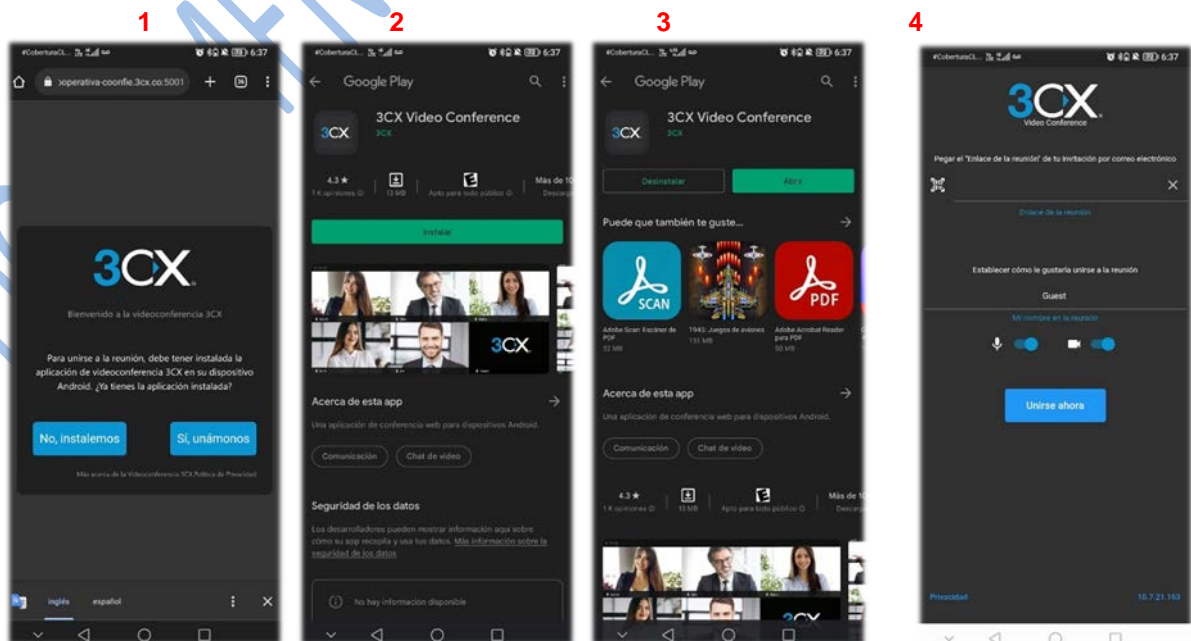
GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
PLATOFORMA DE COMUNICACIONES 3CX							
Código:	IN-TI-08	Versión:	1	Vigencia:	11 de julio de 2022	Página:	13 de 17

Una vez el código es escaneado se dirigirá automáticamente a la plataforma web en el teléfono móvil.



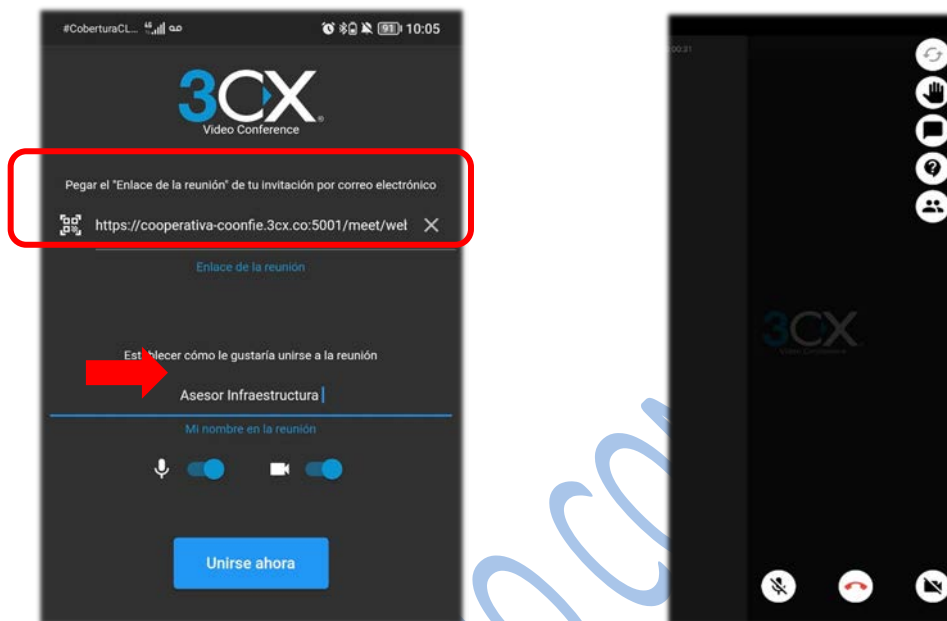
NOTA: Para llevar a cabo la reunión desde el dispositivo móvil es necesario tener instalada la aplicación en el mismo. Si no tiene instalada previamente la aplicación debe presionar en la opción **“No, instalemos”**, si por el contrario ya cuenta con la aplicación en el móvil debe presionar **“Si, unámonos”**.

Cuando no está instalada la App.



A continuación, pegar la URL o enlace enviado por el canal que haya escogido (Chat, E-mail, WhatsApp). Del mismo modo establecer el nombre con el que se unirá a la reunión, dar clic en **“Unirse ahora”**.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE



15. Pestaña “Panel”

Dar clic en pestaña Panel para visualizar detalle de todas llamadas en vivo como “Llamante – Llamado – Cola de Llamadas – Tiempo

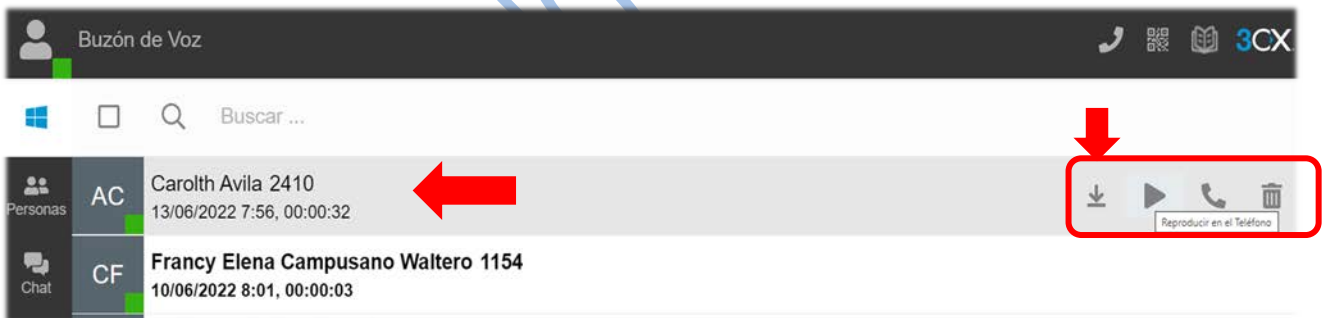


16. Pestaña Más Opciones “...” en el panel izquierdo de la plataforma.
Dar clic en el icono “...” para visualizar y oír los mensajes de voz.

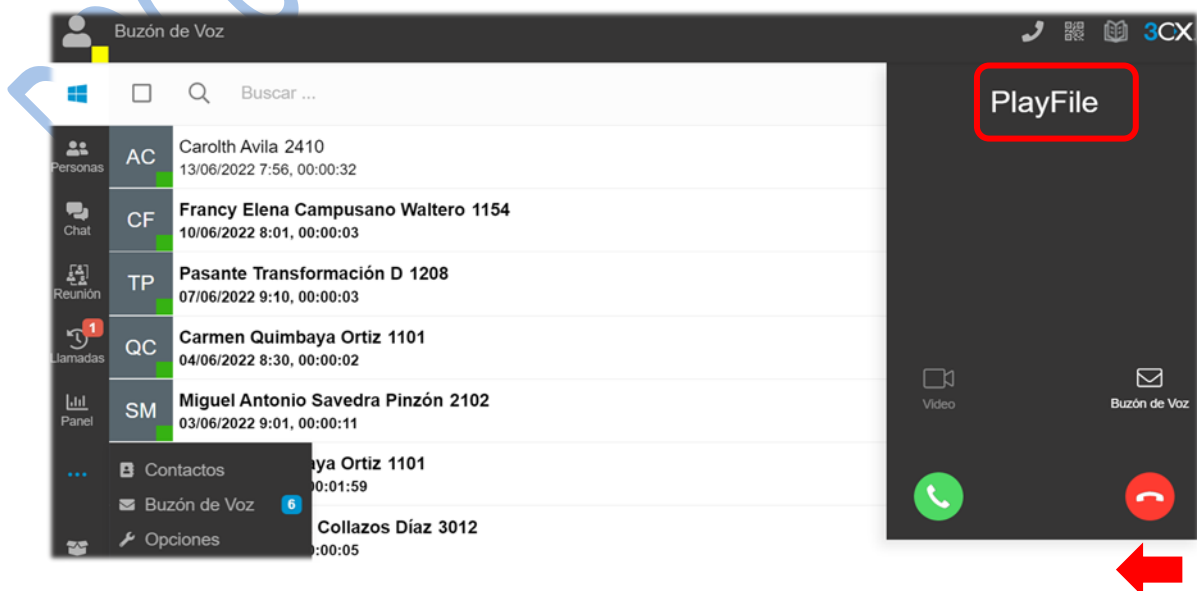


Para oír los mensajes de voz dar clic sobre el usuario que desee reproducir primero, luego dar clic nuevamente en la parte derecha superior para reproducir.

NOTA: Permite descarga el audio, reproducirlo, devolver la llamada y/o eliminarlo.

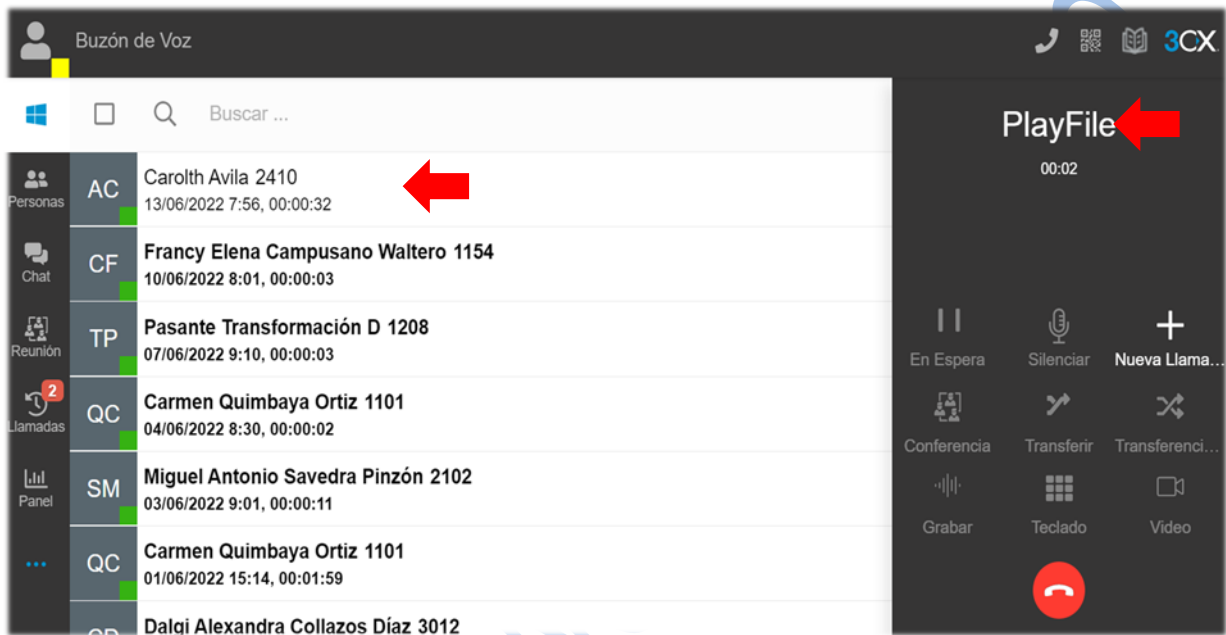


Al presionar reproducir le ingresará una llamada identificada con el nombre de "PlayFile" dar clic en contestar y posteriormente escuchará su mensaje de voz.



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

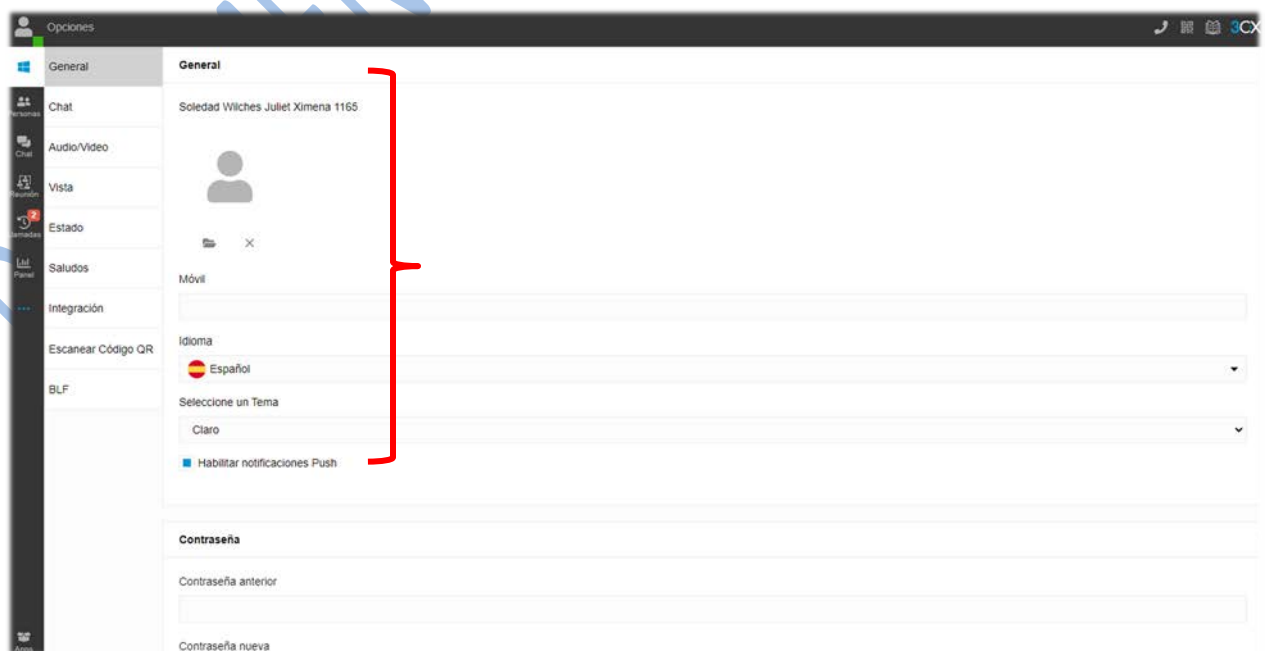
Reproduciendo el mensaje de voz.




17. Pestaña "Opciones"

Permite configurar y/o actualizar el perfil.

NOTA: Se recomienda dejarlo por defecto.



GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
PLATOFORMA DE COMUNICACIONES 3CX							
Código:	IN-TI-08	Versión:	1	Vigencia:	11 de julio de 2022	Página:	17 de 17

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	08 de julio de 2022
Elaborado Por:		Aprobado Por:
CRISTIAN ANIBAL RODRIGUEZ FALLA Cargo: Subgerente de TIC (e)	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General