

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

Manual de Usuario

Webex Softphone

Guía práctica, visual y completa para dominar tus llamadas

Versión 2.0

Índice

- 0. Bienvenida
- 1. Ingreso a Webex
- 2. Realizar una llamada
- 3. Responder una llamada
- 4. Funciones durante la llamada
- 5. Historial de llamadas
- 6. Configuraciones básicas
- 7. Buenas prácticas para llamadas más efectivas
- 8. Solución de problemas frecuentes
- 9. Tarjeta de referencia rápida

0. Bienvenida

Este manual te acompaña paso a paso para que aproveches al máximo el softphone Cisco Webex: desde el primer inicio de sesión hasta funciones como transferencias, desvíos y configuración de audio. Está pensado para resolver dudas en segundos, con capturas de pantalla reales, consejos prácticos y una sección de solución de problemas.

¿Qué encontrarás aquí?

Instrucciones claras, atajos de productividad, una tarjeta de referencia rápida para imprimir y respuestas a los errores más comunes.

1. Ingreso a Webex

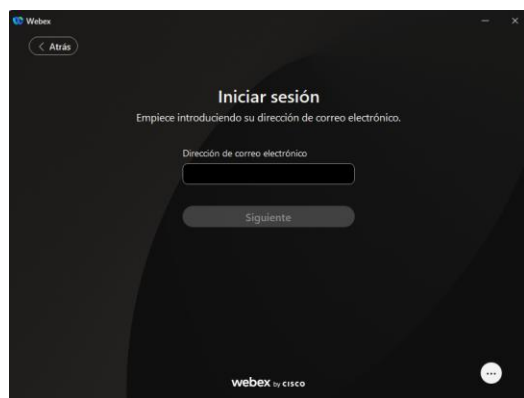
Sigue estos pasos para acceder a la aplicación por primera vez o cada vez que inicies tu jornada.

1. Abre tu navegador o la aplicación Cisco Webex en tu computador o celular.

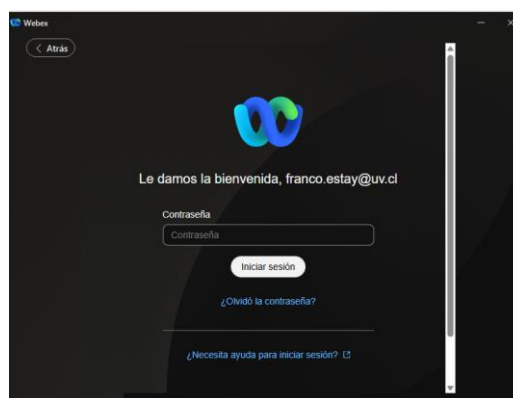


Pantalla de inicio de la app Webex

2. Inicia sesión con tu correo institucional y tu contraseña corporativa (la misma que usas para tu cuenta de la empresa).



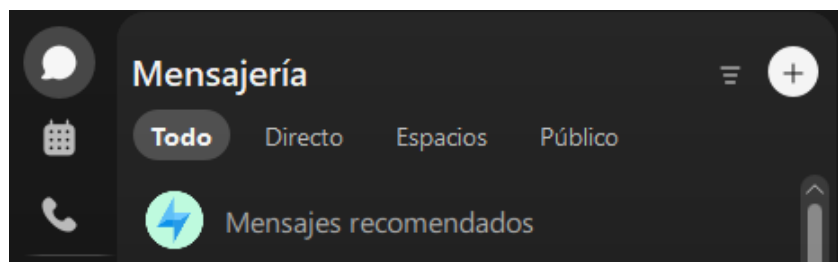
Inicio de sesión: correo institucional



Inicio de sesión: contraseña

3. Una vez dentro, verás la pantalla principal con tres secciones clave:

- Mensajes — chats individuales y espacios de equipo
- Reuniones — agenda y videollamadas programadas
- Llamadas — tu softphone corporativo



Vista de la sección de Mensajería

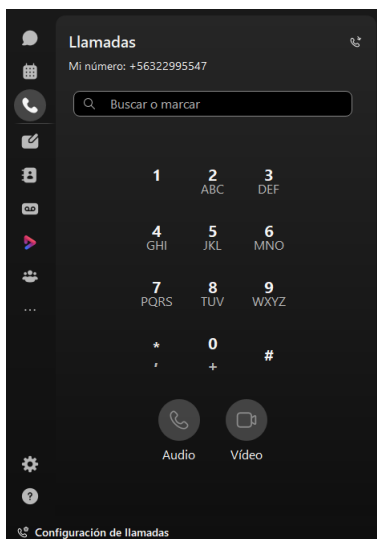
Tip de seguridad

Nunca compartas tu contraseña institucional. Si olvidaste tu clave, restablécela desde el portal de TI o contacta a Mesa de Ayuda.

2. Realizar una llamada

El softphone te permite llamar a cualquier anexo interno o número externo directamente desde tu computador.

1. Haz clic en el ícono  “Llamadas” del menú lateral.
2. En la parte superior, escribe:
 - El número de anexo interno (por ejemplo, 7546), o
 - El número externo con prefijo si está habilitado (por ejemplo, 0 + 9 + número).
3. Presiona Enter o el botón “Llamar”.
4. Espera a que la otra parte conteste.



Pantalla de llamadas



Consejo profesional

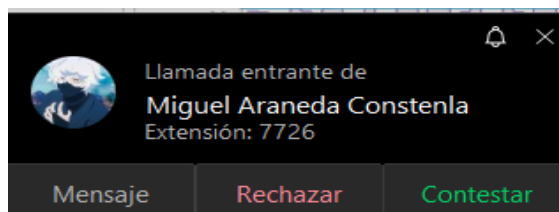
Si usas audífonos o micrófono USB, verifica que estén seleccionados correctamente antes de llamar: Configuración → Audio. Así evitas quedar “mudo” en una llamada importante.

3. Responder una llamada

Cuando recibas una llamada entrante, aparecerá una ventana emergente con dos opciones:

- ☒ Contestar — inicia la conversación de inmediato
- ☐ Rechazar — envía la llamada a buzón o la finaliza

1. Haz clic en Contestar para iniciar la conversación.



Ventana emergente de llamada entrante

4. Funciones durante la llamada

Una vez en la llamada, tienes control total sobre la experiencia:

-  Silenciar / Activar micrófono — corta o reactiva tu audio al instante
-  Activar o desactivar altavoz / auriculares
-  Transferir la llamada — clic en “Más opciones (...)” → Transferir, escribe el número o anexo destino y selecciona Transferir
-  Poner en espera — clic en “En espera” y luego “Reanudar” para volver

Evita errores comunes

Antes de transferir, confirma el número de anexo con la persona o revisa el directorio interno. Una transferencia a un número equivocado puede hacer perder tiempo valioso a quien llama.

5. Historial de llamadas

En la pestaña “Llamadas” encontrarás un registro completo de tu actividad:

-  Llamadas recibidas
-  Llamadas realizadas
-  Llamadas perdidas

Puedes hacer clic sobre cualquier número para devolver la llamada fácilmente, sin necesidad de volver a marcarlo.

6. Configuraciones básicas

Personaliza tu experiencia desde tu foto de perfil → Configuración → Llamadas:

-  Seleccionar dispositivo de audio (micrófono, parlante, audífono)
-  Activar desvío de llamadas hacia otro número o buzón
-  Ajustar notificaciones de llamada

7. Buenas prácticas para llamadas más efectivas

Antes de llamar

- Verifica tu conexión a internet y el dispositivo de audio seleccionado.
- Ten a mano el anexo o número correcto para evitar transferencias erróneas.

Durante la llamada

- Usa el silencio del micrófono cuando no estés hablando en llamadas grupales.
- Evita poner en espera por más de 1–2 minutos; informa a la otra parte si demorarás.

Después de la llamada

- Revisa el historial si necesitas registrar o dar seguimiento a la conversación.
- Actualiza tu estado (disponible, ocupado, ausente) para que tus colegas sepan tu disponibilidad.

8. Solución de problemas frecuentes

¿Algo no funciona como esperabas? Revisa esta tabla antes de contactar a soporte.

Problema	Solución sugerida
 No me escuchan en la llamada	Ve a Configuración → Audio y confirma que el micrófono correcto esté seleccionado. Revisa que no esté silenciado.
 No puedo iniciar sesión	Verifica tu correo institucional y contraseña. Si el problema persiste, restablece tu clave desde el portal de TI.
 No logro llamar a un número externo	Confirma el prefijo requerido (0 + 9 + número) y que tu cuenta tenga habilitada la marcación externa.
 La llamada se corta sola	Revisa tu conexión a internet (Wi-Fi o cable) y cierra otras aplicaciones que consuman mucho ancho de banda.
 No recibo notificaciones de llamadas entrantes	Revisa los permisos de notificación de la app en tu sistema operativo y la configuración de notificaciones dentro de Webex.
 La transferencia no llegó al destino	Confirma que el anexo digitado sea correcto y que la persona destino esté disponible o registrada en el sistema.



¿Sigues con problemas?

Contacta a Soporte – soporte@uv.cl / indicando tu nombre completo, tu anexo y una breve descripción del error.

9. Tarjeta de referencia rápida

Imprime o guarda esta tabla como acceso rápido a las acciones más usadas.

Ícono	Acción	Cómo hacerlo
	Llamar	Clic en “Llamadas” → escribir anexo/número → Enter
	Contestar	Clic en “Contestar” en la ventana emergente
	Silenciar	Ícono de micrófono durante la llamada
	Transferir	Más opciones (...) → Transferir → número destino
	Poner en espera	Botón “En espera” → “Reanudar” para volver
	Ver historial	Pestaña “Llamadas” → recibidas / realizadas / perdidas
	Configurar audio	Foto de perfil → Configuración → Llamadas

¿Necesitas ayuda adicional?

Mesa de Ayuda / Soporte TI

Ten a mano tu usuario y una breve descripción del inconveniente para una atención más rápida.

Universidad de Valparaíso · Manual Webex Softphone