

Smartphone App User Manual

Complete guide to the SmartEcho mobile app: calling, contacts, settings and reference.

Aplicación para smartphone

La aplicación SmartEcho convierte tu teléfono en un softphone completo conectado a la centralita de tu empresa. Realiza y recibe llamadas profesionales por internet (VoIP/SIP), gestiona contactos e historial de llamadas y controla tu disponibilidad, el enrutamiento de llamadas y los ajustes de la centralita, todo desde una sola aplicación.

Llamadas

Marca, recibe, retén, transfiere y haz conferencias con audio HD por WiFi o datos móviles.

Personas

Contactos personales y de la empresa, favoritos e historial de llamadas completo.

Control

Presencia, No molestar, Follow Me, flujos de llamada, colas e identificador de llamadas.

Iniciar sesión

- 1 Abre la aplicación. La **pantalla de inicio** aparece mientras se registra tu cuenta.
- 2 Introduce tu **nombre de usuario** y **contraseña de SmartEcho**, o inicia sesión con   .
- 3 Si la verificación en dos pasos está activada, introduce el **código PIN / de activación** que se te envió.
- 4 Si tu inicio de sesión tiene varias cuentas SIP, elige una predeterminada en el **Selector de cuenta**.

Toca el icono del ojo para alternar la visibilidad de la contraseña. ¿Olvidaste tu contraseña? Usa el enlace de restablecimiento para recuperarla en la web.

Navegación

La aplicación tiene cinco pestañas en la parte inferior:

PESTAÑA	PROPÓSITO
Favoritos	Marcación rápida de números fijados
Recientes	Historial de llamadas (entrantes, salientes, perdidas)
Teclado	Marcador: la pantalla de inicio predeterminada
Contactos	Contactos personales y de la empresa
Ajustes	Cuenta, disponibilidad y ajustes de la centralita

Teclado / Marcador

Marca cualquier número con el teclado numérico (0–9, *, #) y luego pulsa el botón de llamada.

- El número que escribes se muestra arriba; si coincide con un contacto, aparece su **nombre** .
- Toca **retroceso** para borrar un dígito; mantén pulsado para borrar todo.
- Guarda un número desconocido con **Añadir a contactos** o **Añadir a un contacto existente**.

Cuenta y presencia

- La barra superior muestra tu **cuenta SIP activa** y su estado de registro.
- Tu **indicador de presencia** muestra Disponible / No disponible / Sin conexión.
- Toca el área de la cuenta para cambiar de cuenta.

Durante una llamada

La pantalla de llamada muestra el nombre/número del llamante, el avatar, la duración de la llamada y el estado.



Silenciar

Activa/desactiva tu micrófono.



Altavoz

Cambia la ruta de audio (consulta Enrutamiento de audio).



Retener

Pausa la llamada; toca de nuevo para reanudar.



Teclado

Envía tonos DTMF (p. ej. menús IVR).



Añadir llamada

Inicia una segunda llamada manteniendo la primera.



Transferir

Transferencia ciega o supervisada.



Asistente de IA

Inicia el asistente de llamadas con IA (si está habilitado).



Finalizar

Cuelga la llamada.

Llamadas entrantes

- **Aceptar** para responder.
- **Rechazar** para rechazar.

No puedes usar el teclado mientras una llamada está en espera; reanúdala primero. Un aviso te indica cuándo la otra parte te pone en espera.

Transferir una llamada

TIPO	CÓMO FUNCIONA
Ciega	Envía la llamada directamente a otro contacto, sin consulta.
Supervisada	Llama primero al destino, habla y luego completa la transferencia. La llamada original queda en espera; cancela para volver a ella.

Llamadas de conferencia

- Con dos llamadas activas, **fusiónalas** en una conferencia.
- **Añadir llamada** para incorporar más participantes (hasta el límite máximo).
- **Separar** para separar a un participante de la conferencia.
- La pantalla muestra el **número de participantes actual**.

Si se alcanza el número máximo de llamadas, finaliza una antes de añadir otra. Algunas llamadas no se pueden fusionar en una conferencia existente.

Enrutamiento de audio

Toca el botón del altavoz para alternar entre:

Auricular

Altavoz

Auriculares

Bluetooth

Supervisión de llamada (Info)

Toca el botón **Info** Info durante la llamada para ver estadísticas de calidad en tiempo real:

- Medidor de intensidad de señal y estado de la llamada
- Tipo de red y códec de audio
- Fluctuación, pérdida de paquetes y latencia (ms)

Contactos

- Alterna entre **Personales** (dispositivo) y **De la empresa** contactos (compañeros de la centralita).
- Busca por nombre o número; desliza para actualizar.
- Los contactos de la empresa muestran un **indicador de presencia** indicador de presencia.

Detalle del contacto

- Consulta el avatar, el nombre, todos los números (con etiquetas) y los grupos.
- Toca un número para marcar; márcalo con la estrella para añadirlo a Favoritos.
- Para compañeros, puedes hacer una **captura de llamada** a su extensión.
- Mantén pulsado un número para copiarlo.

La aplicación necesita permiso para acceder a los contactos de tu dispositivo. Los datos de contacto permanecen locales en tu teléfono y no se comparten.

Favoritos

- Fija los números que llamas con frecuencia para marcar con un solo toque.
- Añadir: elige un contacto y un número. Quitar: retira la estrella.
- Busca y actualiza; aparece un mensaje cuando no hay ninguno configurado.

Recientes / Historial de llamadas

- Consulta todas las llamadas agrupadas por fecha (Hoy, Ayer, día de la semana).
- Entrantes, salientes y **perdidas** llamadas tienen cada una un indicador.
- La insignia de llamada perdida se muestra en la pestaña y el icono de la app; desaparece al verla.
- Busca, actualiza o borra todo el historial.

Detalle del historial

- Consulta fecha, hora, tipo de llamada y duración.
- Devuelve la llamada o añade el número a los contactos.

Cuenta

- Consulta tu(s) cuenta(s) SIP registrada(s) y su estado (Registrada / Registrando / No registrada / Error).
- Comprueba si tienes sesión iniciada de forma remota en otros dispositivos y fuerza un cierre de sesión remoto si es necesario.
- Desliza para actualizar el último estado.
- **Cerrar sesión** (requiere confirmación) borra tu sesión y vuelve a la pantalla de inicio de sesión.

Es posible que se cierre tu sesión automáticamente ante una solicitud no autorizada, o cuando inicies sesión en otro lugar.

Modo de llamada

MODO	DESCRIPCIÓN
Softphone	Experiencia VoIP completa por internet. Requiere una cuenta SIP activa.
Devolución de llamada / Heredado	Conmutación por error a través de la red GSM cuando no hay datos disponibles.

Cuando WiFi / 4G / 5G no está disponible, la aplicación ofrece cambiar al modo heredado. Puedes descartar el aviso de forma permanente.

No molestar

- **Disponible** — recibe todas las llamadas.
- **Ocupado** — las personas que llamen pueden obtener una señal de ocupado.
- **Activado** — deja de sonar en la aplicación (todos los dispositivos, o solo este). Sigues visible como disponible en los contactos.

Desliza para actualizar y sincronizar el último estado entre dispositivos.

Follow Me

- **Activado** — desvía las llamadas entrantes a un número de teléfono que definas.
- **Desactivado** — sin desvío.
- Edita el número de desvío y guarda; desliza para actualizar y sincronizar.

Número saliente (identificador de llamadas)

- Elige cuál de tus números de centralita se muestra como identificador en las llamadas salientes.
- Selecciona y guarda; un aviso confirma el cambio. Desliza para actualizar la última lista.

Flujos de llamada

Controla cómo se enrutan las llamadas entrantes a cada uno de tus números.

- Selecciona/activa un flujo de llamada por número; edita el número de desvío en línea.
- Elige cuándo surte efecto un cambio:
 - Activar cuando no haya llamadas activas
 - Forzar tras esperar 1 hora
 - Activar de inmediato
- Busca y desliza para actualizar.

Estado y ubicación de la centralita

- Consulta tus **ubicaciones de reserva de la centralita** y selecciona la activa.
- Establece el número **entrante / de reserva** por ubicación.
- Configura el **desvío de llamadas** ("Desviar llamadas a [número]").
- Cambia el estado de la centralita; desliza para actualizar y sincronizar.

Colas de llamadas

- Consulta las colas a las que perteneces y tu estado de conexión en cada una.
- **Iniciar sesión** para empezar a atender llamadas de la cola; **cerrar sesión** para detenerte.
- Desliza para actualizar; aparece una confirmación cuando cambia el estado.

Idioma

Elige el idioma de tu interfaz; los cambios se aplican de inmediato:

English

Français

Nederlands

Sonido

- Elige un **tono de llamada personalizado para llamadas entrantes**, o usa el predeterminado del sistema.
- Escucha una vista previa del tono antes de guardar.
- Activa / desactiva el sonido de llamada entrante.

Acerca de y soporte

- Consulta la **versión de la aplicación** (y el número de compilación en compilaciones de depuración).
- Abre los enlaces a redes sociales: Twitter/X, Instagram, Facebook, LinkedIn.

Solución de problemas y soporte

- **Registros SIP** — genera y comparte registros de llamadas con el equipo de soporte.
- **Datos del servicio de asistencia** — envía datos de diagnóstico al soporte.

Permisos necesarios: Contactos, Micrófono, Notificaciones y Red local (para la detección push). Si se deniegan, la aplicación te dirige a Ajustes para concederlos.

Referencia: estados de llamada

ESTADO	SIGNIFICADO
Intentando	Iniciando el intento de llamada
Sonando	Sonando en el otro extremo
Conectada	Llamada en curso
En espera	Llamada en pausa (por ti o por la otra parte)
Ocupado	La otra parte está ocupada
Finalizada / Perdida	Llamada finalizada o perdida

Referencia: mensajes comunes

MENSAJE	QUÉ SIGNIFICA
Internet parece estar sin conexión...	Comprueba tu conexión y vuelve a intentarlo.
La transferencia ha fallado.	La transferencia no pudo completarse; conservas la llamada original.
Se ha alcanzado el número máximo de llamadas...	Finaliza una llamada antes de añadir otra.
No se puede incluir esta llamada en la conferencia existente.	Esa llamada no se puede fusionar.
La cuenta aún no se ha registrado...	Espera al registro y luego vuelve a intentarlo.
Introduce un número para marcar.	El campo de marcado está vacío.