



# MANUAL DE USUARIO

Consola de Despacho TeamVOX MDC 2000

## DIRECCIÓN

Av. Revolución 639, Piso 4,  
Colonia San Pedro de los Pinos  
Delegación Benito Juárez,  
Ciudad de México, C.P. 03800

## TELÉFONO

0155 54820210 / 5615 9200  
01800 RADIO 911  
(72346)

[teamvox.com](http://teamvox.com)

V 1.0

# Contenido

	Página.
<b>Introducción</b>	4
<b>Requisitos para su Instalación</b>	4
2.1 Requisitos de Software	4
2.2 Requisitos mínimos de Hardware	4
<b>Requerimientos de Firewall</b>	5
<b>Instalación</b>	6
4.1 Iniciar sesión en la consola	6
4.2 Agregar o editar un perfil de usuario	7
4.3 Salir de la consola	8
<b>Su consola de Despacho en un vistazo</b>	8
5.1 Vista general de los paneles	8
5.2 Barra de estado	10
5.3 Barra de menú superior	11
5.3.1 Ad-Hoc	11
5.3.2 Chat	12
5.3.3 Añadir al grupo	12
5.3.4 Grabaciones	13
5.3.5 Configuración	13
5.3.5.1 Configuración: Preferencias	14
5.3.5.2 Configuración: Mapa	14
5.3.5.3 Configuración: Llamada	15
5.3.5.4 Configuración: Sonido	17
5.3.5.5 Configuración: Emergencia	18
5.3.5.5 Configuración: Registros	18
5.3.6 Restaurar Diseño	19
5.3.7 Administrar	19
5.3.8 Acerca de	21
<b>Panel de grupos y contactos</b>	22
6.1 Vista general	22
6.2 Clasificación de la lista de Grupos y Contactos	23
6.3 Inicio de una sesión de llamada PTT	24
6.3.1 Llamada privada y grupal	24
6.3.2 Ad-Hoc (Grupos Dinámicos)	24
6.4 Gestión de Contactos.	25
<b>Panel de Trabajo</b>	25



# Contenido

Página.

<b>Panel de Llamada entrante</b>	<b>26</b>
<b>Panel de Llamadas de emergencia</b>	<b>27</b>
9.1 Proceso de aprobación para una llamada de emergencia	27
9.2 Sonido Ambiental	28
9.3 Emisión	28
9.4 Historial	28
<b>Panel de Mapa</b>	<b>29</b>
10.1 Seguimiento de ubicación	29
10.1.1 Guardar Mapa Actual	30
10.2 Geo-Referencias	30
10.2.1 Creación de una Geo-Referencia	30
10.2.2 Edición de una Geo-referencia existente	32
10.2.3 Eliminar una Geo-referencia existente	32
10.3 Historial de Ubicaciones	32
<b>Soporte</b>	<b>34</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

**MDC2000** es una consola de despacho de múltiples sesiones que sirve como un centro de mando y control para la gestión de miles de trabajadores remotos en los sectores de seguridad, transporte, comercio, manufactura y otros sectores. Proporciona una funcionalidad que permite las comunicaciones individuales y en grupo, llamadas de emergencia (**SOS**), seguimiento de la ubicación y más.

## 2. REQUISITOS PARA SU INSTALACIÓN

### 2.1 Requisitos de Software

- Computadora con conexión a Internet.
- En su red tener habilitados los puertos que se mencionan en el apartado “Requerimientos de Firewal.
- Sistema Operativo: Microsoft Windows 7 Service Pack 1 o Windows 10 Enterprise.
- Lector de PDF y MS Excel (Recomendado).
- Una cuenta de usuario con una licencia de despachador.

### 2.2 Requisitos mínimos de Hardware

- CPU - Quad Core i5 de 2.6 GHz y superiores.
- RAM - 8 GB.
- Unidad de disco duro (almacenamiento mínimo necesario para la aplicación, con exclusión de las llamadas grabadas) - 500 MB.
- Tarjeta de interfaz de red - al menos 1x100Mb.
- Pantalla - LCD 21” (sólo para PC), 16: 9 (dos pantallas - recomendado).
- Resolución de pantalla Full HD de 1920x1080 (Recomendado).
- Altavoces.
- Micrófono.
- Tarjeta de sonido.
- Ratón.
- Teclado.



### 3. REQUERIMIENTOS DE FIREWALL

Esta consola requiere una conexión directa y no esta soportado el uso de Servidores Proxy.

Para su conectividad a través de un Firewall se requiere que los siguientes puertos estén habilitados:

Puerto destino	Protocolo
25000	UDP
25001	UDP
25003	UDP
25100	UDP
25101	UDP
26000	TPC
8081	TPC
26001	TPC
8082	TPC
843	TPC
8443	TPC
8002	TPC
3000	TPC
443	TPC
5481	TPC
2195	TPC

## 4. INSTALACIÓN

Para la instalación de la consola, deberá levantar un ticket al área de soporte en la página: <https://soporte.servitron.net>  
Quienes lo apoyaran de manera remota durante todo el proceso de instalación y configuración de su consola.

### 4.1 Iniciar sesión en la Consola

1. Haga doble clic en el acceso directo en el escritorio para iniciar la aplicación. Inmediatamente se abrirá un dialogo de registro como el de la figura siguiente:



Figura: Inicio de sesión

2. Al ingresar por primera vez, en el Nombre campo introduzca el nombre de usuario que le proporciono su agente de ventas.
3. En Contraseña, introduzca la contraseña proporcionada
4. Seleccione el Sitio "TeamVOX" en la lista desplegable.  
Si no encuentra el sitio "TeamVOX", favor de comunicarse al área de soporte para su configuración.
5. Seleccione "Recuerda contraseña" y "Mantener sesión Iniciada" para guardar las credenciales de acceso a nivel local.
6. Haga clic en el idioma si desea cambiar el idioma.
7. Hacer clic "Mostrar perfiles" si desea ver los perfiles de usuario guardados existentes. También puede hacer clic en "Ocultar perfiles", si desea ocultar los perfiles de usuario guardados existentes.

## 4.2 Agregar o editar un perfil de usuario

Para una estación conformada por varios controladores, se permite la adición de perfiles de usuario.

Para agregar un perfil de usuario:

1. Desde dialogo de registro, haga clic en el botón “Mostrar Perfiles” para abrir la ventana correspondiente. En esta pestaña se muestran los perfiles de usuario guardados.



Figura: Perfiles de usuarios

2. Presione en “Añadir Perfil” para agregar uno nuevo.
3. Introduzca las credenciales de acceso y otros parámetros del perfil en sus respectivos campos, como se explica en la sección “Iniciar sesión en la consola”.
4. Para editar cualquier perfil, seleccione el perfil requerido de la sección de perfil de usuario.
5. Editar el parámetro deseado y haga clic en el botón “Inicio de Sesión”.

## 4.3 Salir de la Consola

Para salir y cerrar la aplicación MDC2000 clic en el botón Cerrar en la esquina superior derecha de la pantalla.



## 5. SU CONSOLA DE DESPACHO EN UN VISTAZO

### 5.1 Vista general de los paneles

La pantalla principal de la aplicación se divide en 8 paneles diferentes, Como se muestra:

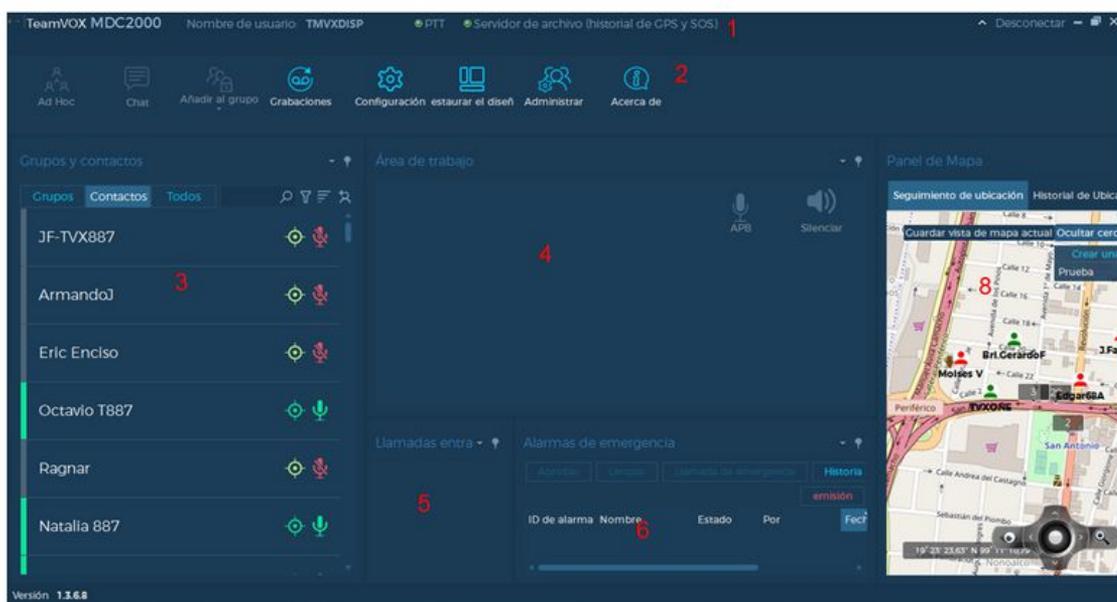


Figura: Página principal

Como se ve en la figura anterior, la consola de despacho cuenta con los siguientes paneles:

1. Barra de estado
2. Barra de menú superior
3. Grupos y Contactos del panel
4. Panel de trabajo
5. Llamada entrante / panel de Alerta
6. Panel de llamadas de emergencia
7. Mapa

Se pueden hacer los paneles flotantes, acoplar u ocultar dando clic en la flecha desplegable en la parte superior de cada panel y seleccionando la opción.

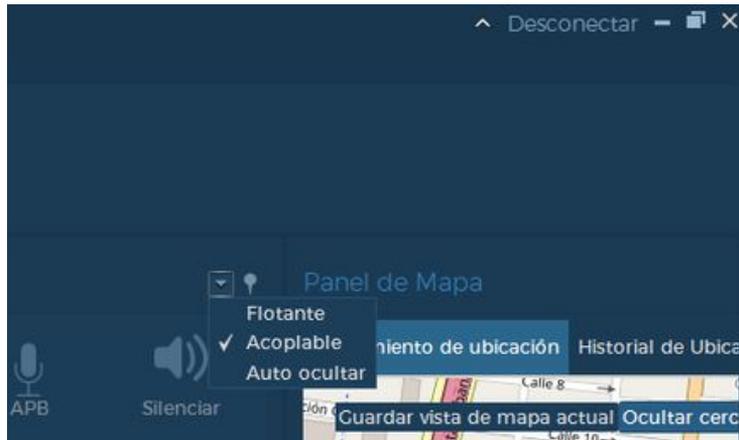


Figura: Menú del panel

- **Flotante:** Seleccione esta opción para ver todos los paneles en un estado flotante.
- **Acoplable:** Seleccione esta opción para ver todos los paneles en un estado fijo, conectado con el principal.
- **Auto ocultar:** Seleccione esta opción para ocultar automáticamente el panel seleccionado. Se oculta temporalmente (Sólo el nombre aparecerá en la parte derecha o izquierda de la ventana) y volverá a aparecer con un solo clic, como se muestra a continuación:



Figura: Auto Ocultar

Además, se puede mover libremente cualquier sección haciendo clic y manteniendo la barra superior. Una pequeña guía aparecerá para guiarlo a la mejor posición disponible. Puede mover cualquier panel a otro monitor si lo tiene conectado a su PC.

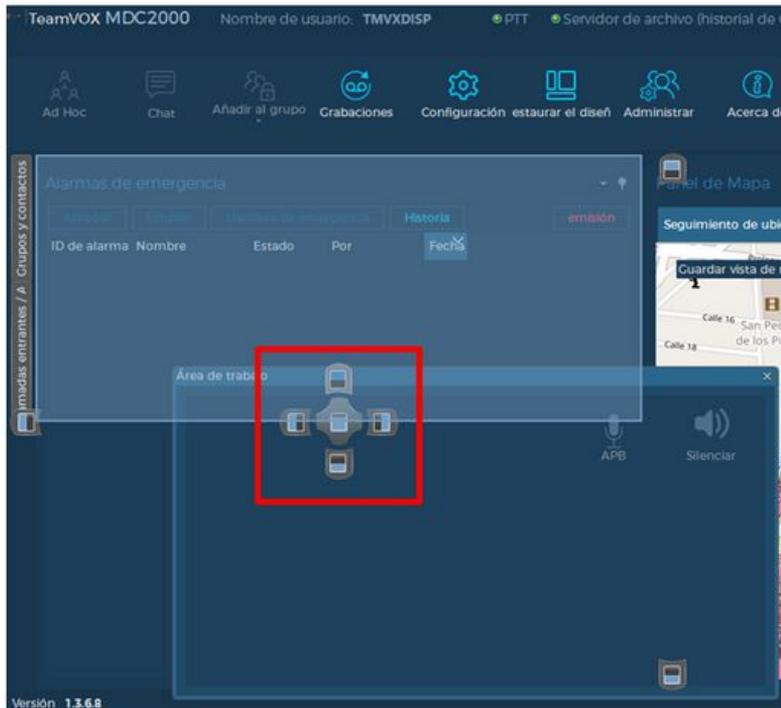


Figura: Guía de Posición

## 5.2 Barra de Estado

La barra de estado de la consola de despacho muestra el nombre del usuario que accede, el estado de conectividad en los servicios de PTT y Archivo, el botón de menú de la opción minimizar, así como el botón “Desconectar”.

- Cuando la consola está bien conectada a los servicios, el indicador es de color verde.



Figura: Estado de Conexión

- Cuando la consola no está conectada al servicio, el indicador es de color gris.
- Un inicio erróneo en el servidor PTT, causara que no se puedan realizar llamadas grupales, ni uno a uno.

Un inicio erróneo en el servidor de GPS y SOS causara que no se pueda visualizar la ubicación ni puedan recibir o mandar alertas SOS.

- Para intentar solucionar esta situación el controlador deberá reiniciar la aplicación MDC2000.

Nota: En caso de que esto no solucione el problema, por favor contacte al administrador de sistemas de su empresa.

- Cuando quieras minimizar la cinta del menú superior, haga clic en el botón de flecha ubicado en la esquina superior derecha.



Figura: Botón Desconectar

- Haga clic en el botón “Desconectar” para finalizar la sesión del servicio PTT y volver a la pantalla de acceso.
- Usted puede minimizar, maximizar o cerrar la ventana haciendo clic en el botón correspondiente en la esquina superior derecha de la ventana de la aplicación.

Nota: Al cerrar la ventana se cierra la aplicación y sale del servicio.

## 5.3 Barra de Menú Superior



Figura: Menú Superior

### 5.3.1 Ad Hoc

Hacer clic en Ad-Hoc para iniciar una sesión de llamada de grupo dinámico. Este icono se activa sólo cuando se selecciona más de un contacto en el panel de contactos.

Al generar una llamada Ad Hoc (Grupo Dinámico) se establece con los contactos seleccionados y aparece un cuadro especial de Sesión de Llamada de anuncios en el panel de área de trabajo.

### 5.3.2 Chat

Haga clic en el botón de “Chat” para enviar un mensaje instantáneo o iniciar una sesión de chat con cualquier contacto seleccionado o grupo predefinido (basada en servidor). La ventana de chat del contacto / grupo seleccionado se visualiza en el panel de mensajes instantáneos.

### 5.3.3 Añadir al grupo

Haga clic en “Añadir al grupo” para agregar un contacto seleccionado (seleccionado del panel de Grupos y Contactos) a un grupo privado existente mostrando en la lista desplegable. Además, un contacto puede ser añadido a un grupo haciendo clic en el icono que se muestra en el menú desplegable del contacto.

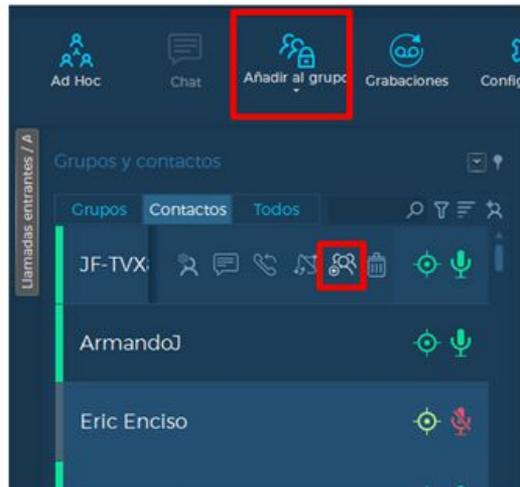


Figura: Añadir al grupo

Además, la opción de “Crea un grupo”, permite añadir un grupo privado. Al hacer clic en esta opción, aparecerá la opción “Crear grupo”, presionando en ella nos mostrara un cuadro de texto en blanco donde es necesario introducir el nombre del Grupo. El nombre del grupo recién creado se muestra en la ficha Grupos del panel de Grupos.



Figura: Crear grupo privado

### 5.3.4 Grabaciones

Haga clic en “Grabaciones” para abrir el administrador de grabación. Nota: Esta función está disponible sólo si en los derechos de rol está habilitada esta función.

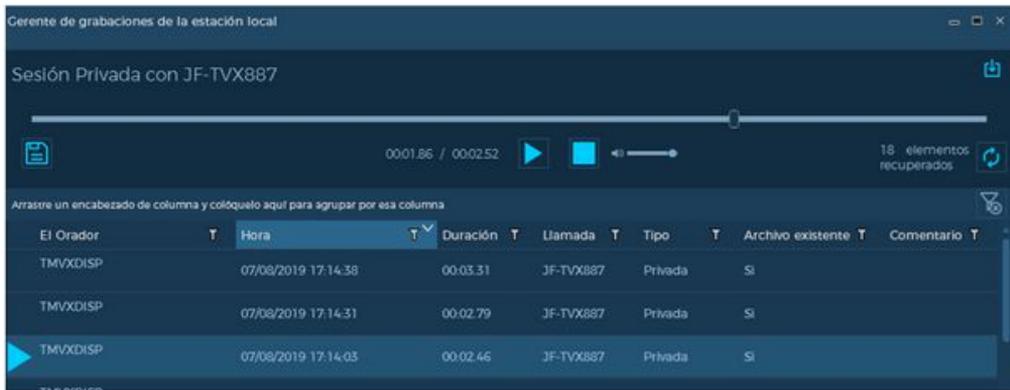


Figura: Grabaciones

Esto muestra una línea de tiempo y una tabla con entradas de grabación.

- La línea de tiempo: Indica la duración de la grabación.
- La tabla de registro proporciona detalles acerca de algunas entradas de registro como el nombre del hablante, indicación de la hora, la duración de la transmisión, nombre de la sesión, el tipo de llamada y si existe el archivo en el almacenamiento. Además, se puede introducir observaciones haciendo clic en el campo “Comentario”.
- Para guardar la sesión haga clic en el icono del diskette para guardar toda la sesión grabada en relación con el segmento seleccionado. Por defecto, la grabación se guarda en formato WAV en la carpeta de su PC. El folder destino se puede cambiar en Configuración>Preferencias.

### 5.3.5 Configuración

El elemento de menú “Configuración” muestra los parámetros de la aplicación que se puede cambiar. Algunos de los ajustes afectan a todos los perfiles de usuario y algunos sólo afectan el usuario actual. Esto se indica en la parte superior de cada pestaña de configuración.

### 5.3.5.1 Configuración: Preferencias

La pestaña de “Preferencias” permite configurar diversos parámetros. Se muestra todos los valores por defecto como se muestra en la figura siguiente.

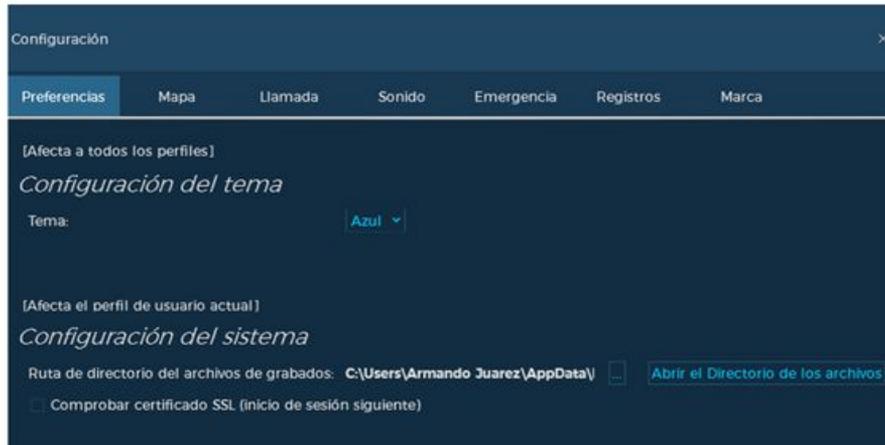


Figura: Configuración de Preferencias

- Tema: Seleccione un tema para la aplicación. Los siguientes temas están disponibles: azul, oscuro y plata oficina.
- Comprobar certificado SSL: Habilitar la opción para comprobar la validez del certificado SSL en el próximo inicio de sesión. El certificado se utiliza para hacer la conexión a los servidores garantizados y cifrados.
- Ruta de archivos grabados: Muestra la ruta local donde se guardan los archivos de las sesiones grabadas.

### 5.3.5.2 Configuración: Mapa

La pestaña de mapa permite configurar los ajustes para el mapa y el seguimiento de la localización.



Figura: Configuración de Mapa

- **Misma ubicación (metros):** Si la nueva ubicación de un usuario está dentro de “X” metros (por ejemplo, 300M) de la última posición conocida, que se supone que es la misma posición y sólo la marca de tiempo se actualizará. Esto reducirá el número de nuevas entradas de ubicación en el informe del historial de ubicaciones.

**Tasa de envío de datos de ubicación desde aplicación(segundos):** Ajustar la duración en segundos en el que el cliente móvil envía actualizaciones de ubicación al servidor. El valor predeterminado es de 600 segundos. Puede cambiar este valor para aumentar temporalmente la tasa de informes más frecuentes, con un límite de no menos de 5 segundos.

- **Vencimiento de envío de datos de ubicación en velocidad diferente(segundos):** Ajuste el intervalo de tiempo en segundos en que el dispositivo reportara después de salir de la consola. (El valor por defecto es de 600 segundos = 10 minutos)
- **Modo de etiqueta de marcador de mapa:** Seleccione el modo para mostrar la etiqueta de marcadores.
- **Nivel de zoom para la ubicación del contacto:** Permite ajustar el nivel de zoom deseado para las posiciones de los contactos en el mapa.
- **Mostrar en el mapa usuarios fuera de línea:** Seleccione esta opción para ver los usuarios desconectados en el mapa.

### 5.3.5.3 Configuración: Llamada

La pestaña de “Llamada” le permite cambiar los ajustes de llamada, junto con los ajustes para la grabación, la selección de dispositivo de salida cuando se inicia una nueva sesión, Mostrar nombre de quien habla, opciones de rechazo de llamada y capacidad de mostrar u ocultar el botón de silencio.



#### ¡RECUERDA!

CONTAR CON DATOS CELULARES O UNA CONEXIÓN WIFI (INTERNET).



TENER ENCENDIDO EL GPS



Figura: Configuración de Llamada

- **Aceptar automáticamente llamadas entrantes:** Cuando se selecciona esta opción, la consola de despacho aceptará llamadas entrantes sin necesidad de confirmación por parte del controlador. Si esta opción está desactivada, la primera llamada entrante será puesta en espera. A continuación, el controlador puede seleccionar la solicitud para aceptar de la espera.
- **Llamar a los usuarios que se encuentran en estado No Molestar:** Seleccione esta opción para aumentar la prioridad de salida llamadas PTT a los usuarios.
- **Mostrar botón para silenciar todo:** Habilitar la opción de mostrar el botón de Silenciar en el panel de área de trabajo.
- **Mostrar el nombre del hablante en una ventana separada (sesión seleccionada solamente):** Seleccione esta opción para ver el nombre de un hablante seleccionado en una ventana separada. Esta ventana se puede mover, así como cambio de tamaño.

Nota: Para mostrar esta ventana el usuario debe hacer clic en el botón “Restaurar diseño”.

- **Es posible rechazar al hablante en la sesión de radio independientemente de su prioridad:** Seleccione esta opción para permitir que el controlador rechace al usuario hablar en la sesión de la radio y tomar la palabra, independientemente de su prioridad. Esto es aplicable sólo en una sesión de radio.

## Cuando comienza una nueva sesión:

- **Inicio automático de la grabación:** Seleccione esta opción para iniciar automáticamente la grabación de cualquier nueva sesión. Si no se selecciona, la sesión no se grabará hasta que el controlador haga clic manualmente al botón de grabación en la parte superior del panel de la sesión.
- Nota: Llamadas de emergencia como reacción a las alertas de prioridad (SOS) siempre se graban automáticamente.

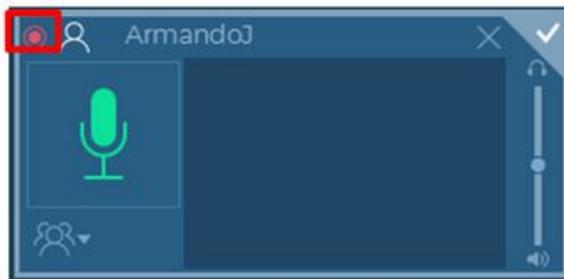


Figura: Grabar Sesión

- **Selección de dispositivo de salida:** Establecer la opción que mejor se adapte a su PC.

### 5.3.5.4 Configuración: Sonido

La pestaña de sonido le permite establecer el volumen y el número de veces que se reproduce un sonido para diversos tonos de PTT.



Figura: Configuración de Sonido

### 5.3.5.5 Configuración: Emergencia

La pestaña de sonido le permite establecer el volumen y el número de veces que se reproduce un sonido para diversos tonos de PTT.



Figura: Configuración de Emergencia

- **Tiempo de cuenta atrás en segundos:** Establecer el tiempo de cuenta regresiva en segundos. Se puede establecer un máximo del 30 segundos.
- **Permitir enviar nueva alarma de emergencia:** Activar esta opción para permitir el envío de una alarma de emergencia.
- **Cuenta atrás antes de enviar la nueva alarma de emergencia:** Activar esta opción si desea que exista una cuenta atrás antes de enviar una alarma de emergencia.
- **Permitir la escucha ambiente (sólo si la opción la permite su Rol):** Activar esta opción para permitir la activación de escucha ambiental (abriendo el micrófono en un dispositivo remoto de un usuario) sólo si el Controlador tiene los permisos otorgado por el administrador de la organización en el portal de administración.

### 5.3.5.6 Configuración: Registros

La pestaña Registros permite ajustar las opciones de registro para todos los perfiles de usuario.

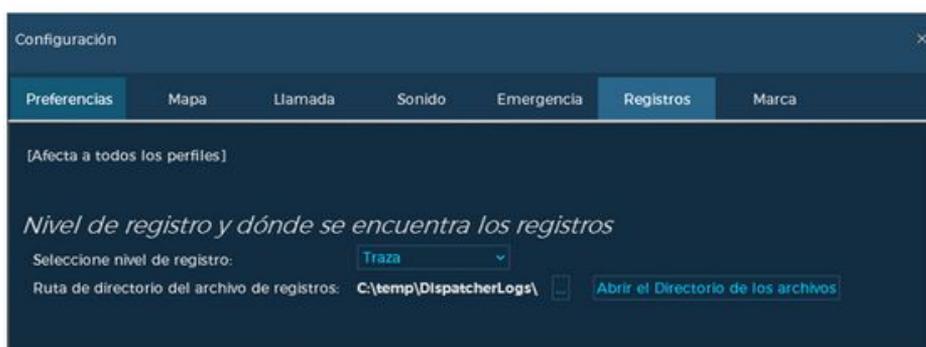


Figura: Configuración de Registros

- **Seleccione Nivel de registro:** Seleccione el nivel de registro deseado de la lista desplegable. Las opciones disponibles son: Trace, depuración, información, warn, error y Fatal.
- **Ruta de directorio del Archivo de registros:** Muestra la ruta local donde se guardan los registros.

### 5.3.6 Restaurar Diseño

La consola permite cambiar el aspecto de la aplicación. Una vez que los paneles son personalizados, puede hacer clic en el restaurar diseño para restaurar todos los paneles al diseño predeterminado.



Figura: Botón Restaurar Diseño

### 5.3.7 Administrar

El controlador puede ahora gestionar el aprovisionamiento de los usuarios de la consola de despacho (de acuerdo con los privilegios permitidos del controlador, que son administrados a través del portal de administración). Para ello, haga clic en el botón “Administración” de la barra de menú superior.



Figura: Botón Administración de Usuarios

**Nota:** Esta función está disponible sólo si los derechos de administración están habilitados por el administrador.

Administrar Organización: Servitron

Usuarios Grupos Versiones

158 usuarios recuperados

<b>Angelica Cal</b> Número de teléfono: 525580700513	Versión: 0.0.0.0 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: En línea Correo electrónico/SIP: 525580700513@teamvox.com
<b>Freddy</b> Número de teléfono: 525579897108	Versión: 0.0.0.0 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 525579897108@teamvox.com
<b>Ragnar T</b> Número de teléfono: 999000000000038822	Versión: 0.0.0.0 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: En línea Correo electrónico/SIP: Finney1@teamvox.com
<b>Sr. Diego</b> Número de teléfono: 525539009801	Versión: 0.0.0.0 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 525539009801@teamvox.com
<b>Test222</b> Número de teléfono: 222	Versión: 0.0.0.0 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 222@teamvox.com
<b>Test666</b> Número de teléfono: 666	Versión: 0.0.0.0 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 666@teamvox.com
<b>Jesús Coyote</b> Número de teléfono: 525580279603	Versión: 2.13.1.604 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 525580279603@teamvox.com
<b>Arturo</b> Número de teléfono: 525579795502	Versión: 2.13.1.607 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: En línea Correo electrónico/SIP: 525579795502@teamvox.com
<b>Jorge GTZ</b> Número de teléfono: 527291226405	Versión: 2.13.1.607 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 527291226405@teamvox.com
<b>JorgeCriz</b> Número de teléfono: 525544428888	Versión: 2.13.1.607 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 525544428888@teamvox.com
<b>Michelle B.</b> Número de teléfono: 525513370430	Versión: 2.13.1.607 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: En línea Correo electrónico/SIP: 525513370430@teamvox.com
<b>Moises V</b> Número de teléfono: 525579801792	Versión: 2.13.1.607 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: 525579801792@teamvox.com
<b>ZTE-2</b> Número de teléfono: 999000000000014804	Versión: 2.13.1.607 Tipo de Cliente: Móvil	Estado: Fuera de línea Correo electrónico/SIP: xuzhai_ran2@teamvox.com

Figura: Administración de Usuarios

La página muestra cuatro pestañas: Los usuarios, grupos, roles y Versiones.

- **Usuarios**

La etiqueta de usuarios muestra una lista de los usuarios actuales de la organización a la que el controlador pertenece, junto con sus detalles y el estado (en línea o fuera de línea). Puede realizar búsquedas utilizando el campo de búsqueda, escriba el nombre de usuario junto al icono de la lupa.

Junto con el resultado de la búsqueda, la consola también muestra el número de usuarios recuperados de toda la lista.

También puede administrar un usuario en la pantalla haciendo clic en el icono “Gestionar” al lado del nombre de usuario como se muestra en la siguiente pantalla.

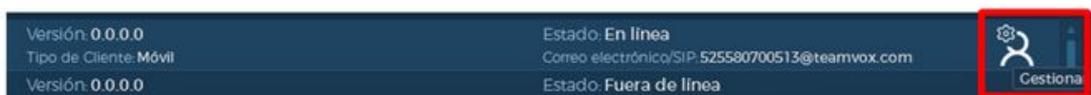


Figura: Gestionar suscriptores

- **Grupos**

La pestaña grupos muestra una lista de los grupos existentes de la organización con la que el controlador está asociado, junto con los detalles.

Se puede buscar un grupo utilizando el campo de búsqueda, escriba el nombre de usuario junto al icono de la lupa.

Junto con el resultado de la búsqueda, la consola también muestra el número de grupos recuperados de toda la lista.

Para editar un grupo existente, haga clic en el icono “Editar”.



Figura: Editar Grupos

Puede editar el Nombre del grupo, añadir y retirar los usuarios del grupo arrastrando y soltando los usuarios desde el panel de contactos disponibles en el panel de Contactos o viceversa. Hacer clic en Salvar para guardar los cambios.

También puede agregar un grupo de esta consola haciendo clic en el botón Añadir nuevo grupo.

- **Versiones**

La pestaña versiones permite ver las versiones de las aplicaciones de todos los usuarios.

### 5.3.8 Acerca de

Haga clic en el botón “Acerca de” en el menú para ver la organización, el usuario, el producto y la información sobre el sitio.



Figura: Acerca de

## 6. PANEL DE GRUPOS Y CONTACTOS

El panel de Grupos y Contactos muestra todos los contactos y los grupos - (basada en servidor).

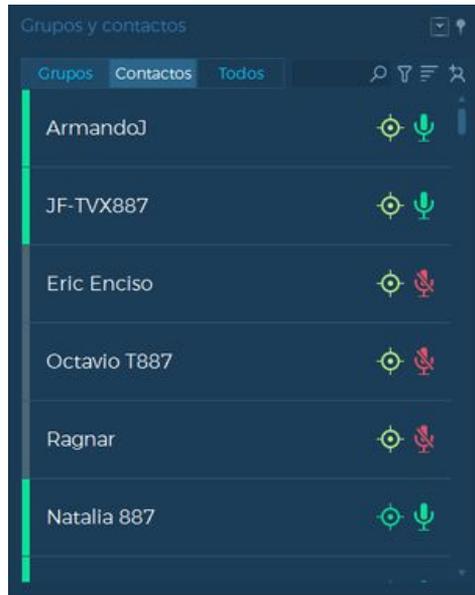


Figura: Panel de Grupos y Contactos

### 6.1 Vista general

Cada grupo muestra el número de miembros en línea con respecto al número total de miembros del grupo.



Figura: Grupos

**Nota:** Un controlador se puede conectar a un máximo de 18 sesiones incluyendo:

- 16 grupos de Radiocomunicaciones.
- 1 llamada de emergencia.
- 1 sesión 1-a-1.

Este panel contiene varios iconos funcionales para la gestión de los grupos y contactos de la aplicación:

iconos	Descripción
	El estado de conexión (contacto o grupo está disponible para una llamada PTT)
	Estado Offline (contacto o grupo no está disponible para una llamada PTT)
	estado de presencia en línea de un contacto (verde)
	estado de presencia fuera de línea de un contacto (Gray)
	Página estado de presencia de un contacto (amarillo)
	DND (No molestar) estado de presencia (tiras rojas y blancas) de un contacto

Figura: Iconos

## 6.2 Clasificación de la lista de Grupos y Contactos

Ordenar los Grupos y lista de contactos para que sea más fácil de usar y evitar el desplazamiento.

Haga clic en el icono “Ordenar”. Esto abre las sub-opciones: Reciente, más usado, estado de la ubicación, Estado y Nombre.

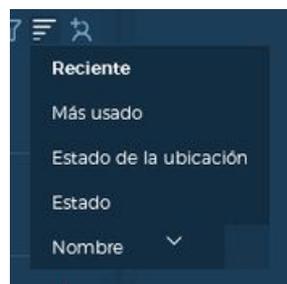


Figura: Icono Ordenar

- **Reciente:** Ordena y muestra los contactos / grupos utilizados recientemente.
- **Más usado:** Ordena y muestra los contactos más utilizados / grupos.
- **Estado de la ubicación:** Ordena y muestra los contactos por su localización
- **Estado:** Muestra a los usuarios conectados en la parte superior de la lista.

## 6.3 Inicio de una sesión de llamada PTT

### 6.3.1 Llamada privada y grupal

- En el Panel de Grupos y Contactos, seleccione la pestaña de contactos y seleccione el contacto deseado.
- Haga clic en el icono de micrófono del contacto o simplemente arrastrar y soltar el contacto al panel de área de trabajo.
- Esto iniciará la sesión de llamada privada y la caja de sesión aparecerá en el espacio de trabajo.
- Haga clic y mantenga pulsado el icono verde de “Micrófono” o pulse la tecla “espaciadora”. Si participa en varias sesiones de PTT en paralelo, el indicador de "llamada en curso" indicará la sesión que se está transmitiendo. Para cambiar a otra sesión, haga clic en el cuadro de sesión deseada.
- Haga clic en el botón “X” para terminar la llamada.



Figura: Finalizar Llamada

### 6.3.2 Ad-Hoc (Grupos Dinámicos)

En el panel de Grupos y Contactos, seleccione más de un contacto, mientras mantiene pulsada la tecla de “Ctrl” en el teclado. El número máximo de contactos para una llamada ad hoc se limita a 10 contactos.

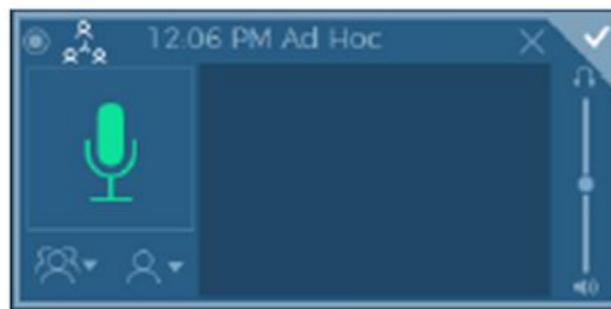


Figura: Grupos Dinámicos

## 6.4 Gestión de Contactos

La consola de despacho permite que el controlador pueda gestionar el contacto seleccionado.

Para administrar un contacto seleccionado, haga clic en el icono “Gestionar”. La ventana administración de contacto aparecerá como se muestra en la figura siguiente:

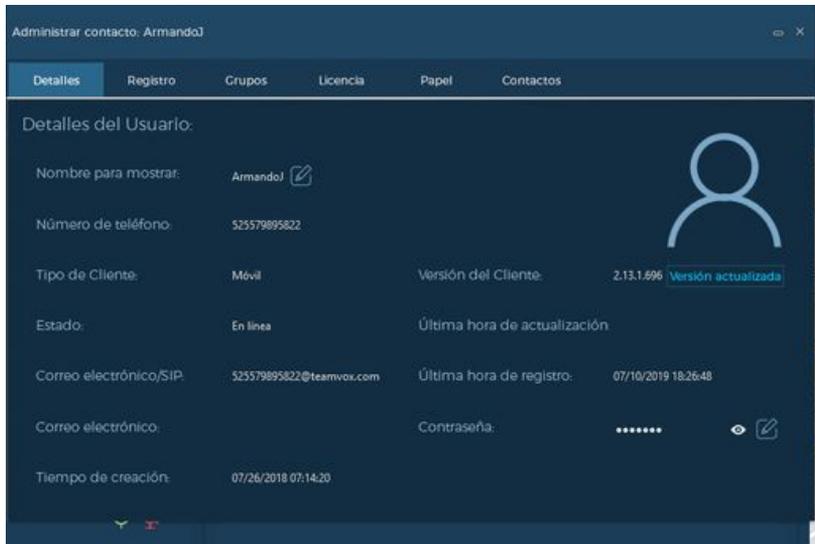


Figura: Gestión de Contacto

En esta pestaña podrá cambiar el nombre, asignar o desasignar grupos y cambiar la lista de contactos.

## 7. PANEL DE TRABAJO

El Panel de trabajo muestra la actividad de hasta 16 grupos de radiocomunicaciones al mismo tiempo.

Nota: La consola puede tener licencia para 1, 2, 4, 8, 16 grupos a la escucha simultánea, además de la llamada de emergencia y una llamada privada.

La siguiente tabla muestra los niveles de prioridad de cada tipo de llamada:

Tipo de llamada	prioridad de llamada
Llamadas de emergencia	Urgente
Conferencia de llamadas de grupo	Normal
1-1 Llamadas / Ad Hoc Llamadas	Normal
Llamadas de grupo de radio	prioridad más baja

El panel también incluye un botón de APB y un botón de silencio total. Cada uno de ellos se explica a continuación:

- **APB (All Points Bulletin):**

Para transmitir en todas las sesiones a las que esté conectado (es decir, en todas las cajas de sesión que se encuentran en el espacio de trabajo), haga clic y mantenga pulsado el APB (All Points Bulletin) situado en la esquina superior derecha de la Panel de Trabajo.

- **Silenciar todo:**

Silencia todas las sesiones activas del canal.

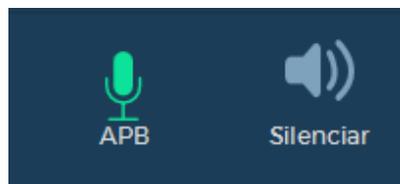


Figura: APB

## 8. PANEL DE LLAMADA ENTRANTE

Esta función está disponible para los usuarios que desean hablar con el controlador. El usuario debe solicitar una devolución de llamada.

Cuando un usuario solicita una llamada PTT con el controlador, éste recibirá una notificación 'Llamada entrante', que aparecerá en el panel de "Llamada entrante" en la consola de despacho.

La notificación parpadeará en verde, tal como se muestra en la figura siguiente.

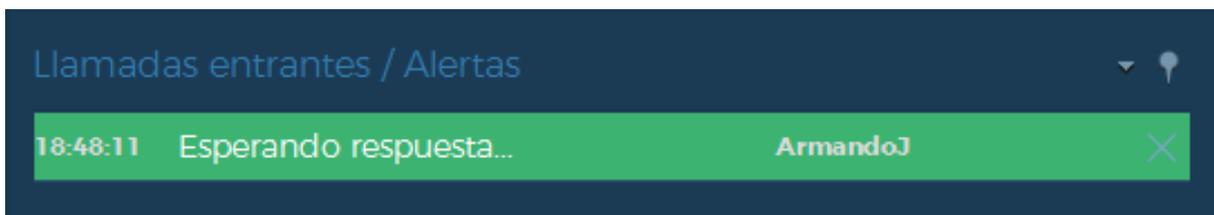


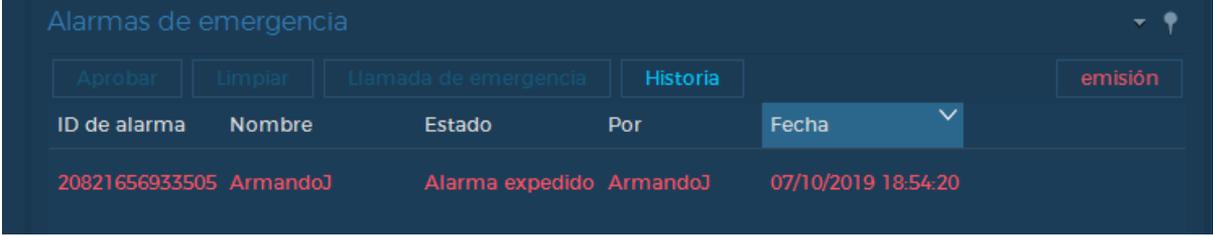
Figura: Llamada Entrante

Para responder la llamada se tendrá que dar doble clic sobre el nombre del llamante.

Para rechazar la llamada o eliminar la entrada de la lista, haga clic en el icono de retirar .

## 9. PANEL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Cuando el controlador recibe una alerta de llamada de emergencia desde un usuario móvil u otro controlador, aparece en rojo en el panel de llamadas de emergencia como se muestra en la figura siguiente.



ID de alarma	Nombre	Estado	Por	Fecha
20821656933505	ArmandoJ	Alarma expedido	ArmandoJ	07/10/2019 18:54:20

Figura: Panel de Llamadas de Emergencia

En paralelo, el mapa se ajustará automáticamente para mostrar la posición del usuario en peligro cuyo icono aparecerá intermitente. Además, los usuarios más cercanos se mostrarán en el mapa de modo que el controlador puede inicializar fácilmente un grupo dinámico. La alerta de emergencia se muestra en el panel de llamadas de emergencia e incluye los siguientes datos:

- **ID de alarma:** Muestra el ID de la alarma para mayor referencia.
- **Nombre:** El usuario que envió la alerta.
- **Estado:** Muestra el estado de la alerta de emergencia recibida.
- **Por:** Muestra el nombre del usuario que inició la alerta.
- **Fecha:** Muestra la fecha y la hora en que se inició la alerta de emergencia.

### 9.1 Proceso de aprobación para una llamada de emergencia

Para aprobar una alarma en la consola de despacho, seleccione la entrada correspondiente en el panel de llamadas de emergencia y haga clic Aprobar.

Una vez aprobada, el estado de alarma cambiará de "alarma Enviada" a "alarma Aprobada". Debe aprobar una llamada de emergencia para evitar confundir a los demás operadores ya que todos los controladores conectados recibirán la alerta, pero sólo el controlador que primero apruebe la llamada será capaz de continuar a cargo del caso.

También puede renunciar a cualquier alerta haciendo clic en el botón “Renunciar” y el estado de la alerta cambiara al de “Rechazada”.

## 9.2 Sonido Ambiental

Para validar la situación de peligro puede iniciar una llamada de emergencia, haciendo clic en el botón “Llamada de emergencia” para iniciar una sesión de escucha ambiental con ese usuario.

Una llamada de emergencia también puede ser iniciada arrastrando y soltando el contacto necesario para el panel de alarmas de emergencia (si está permitido, según la definición de funciones de administrador del sistema). Todo el audio ambiente será transmitido al controlador. Esta sesión se grabará automáticamente y queda disponible para análisis posteriores. Puede transmitir al usuario en peligro pulsando el botón del micrófono verde de esta sesión si es necesario. La persona en peligro no necesita presionar el botón PTT para transmitir.

## 9.3 Emisión

Haga clic en el botón “Emisión” de emergencia para iniciar una llamada de difusión y transmita información importante en toda la organización.

## 9.4 Historial

En el botón de historial podrá ver todas las llamadas de emergencia recibidas, así como exportar informes en formato Excel, CSV y PDF.



## 10. PANEL DE MAPA

El panel en el lado derecho se dedica al mapa. El área del mapa se utiliza para mostrar las posiciones actuales e históricas de los contactos, gestionar geocercas y para seleccionar los contactos para una llamada Ad-hoc (Grupo dinámico) en función de su ubicación.

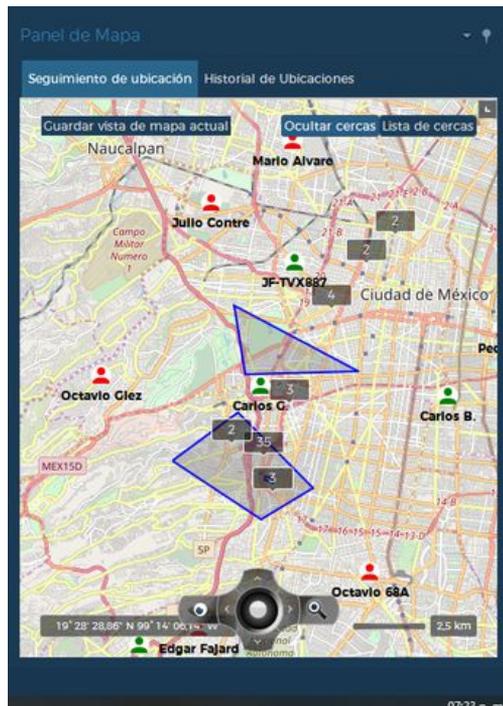


Figura: Panel de Mapa

El panel de mapa tiene 2 pestañas:

- Seguimiento de Ubicación
- Historial de ubicaciones

### 10.1 Seguimiento de Ubicación

Esta es la ficha predeterminada y muestra los últimos datos conocidos de Ubicación en el mapa de los contactos que están en línea. También es posible visualizar la última ubicación conocida de los usuarios sin conexión.

Esta pestaña le permite guardar la vista actual en una lista de ubicaciones guardadas, mostrar/ocultar las geo-referencias, crear geo-referencias y desplazarse a lo largo del mapa usando los controles.

### 10.1.1 Guardar Mapa Actual

1. Haga clic en el botón Guardar mapa actual e introduzca el nombre del mapa (lugar) en el cuadro de texto como se muestra en la figura de abajo a fin de salvar esta vista de mapa.

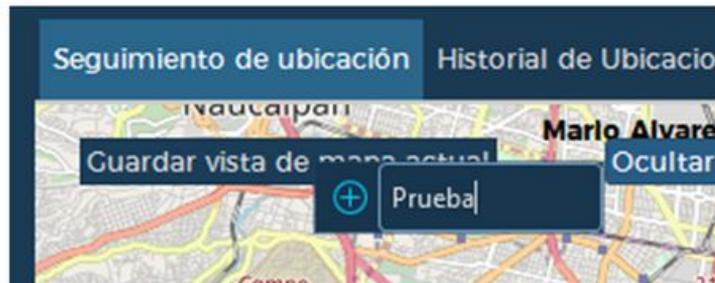


Figura: Guardar Mapa

2. Al hacer clic en la tecla “Enter” del teclado. El mapa se guardará en los mapas preferidos existentes. Puede almacenar hasta 20 vistas favoritas mapa para cambiar rápidamente entre lugares y factores de zoom.

## 10.2 Geo-Referencias

La función de geo-referencias de la consola de despacho permite que el controlador pueda recibir alertas de los usuarios que entran o salen de ciertas áreas. La Geo-referencia está disponible para uno o varios usuarios o grupos.

**Nota:** Cada consola puede crear máximo 20 geo-referencias.

### 10.2.1 Creación de una Geo-Referencia

Para crear una nueva geo-referencia, siga los siguientes pasos:

1. Seleccione uno o más contactos que están en línea desde el grupos y contactos panel.
2. En la ficha “Seguimiento de Ubicación”, haga clic en " Lista de cercas" y entonces " Crear una nueva cerca". Haga clic cerca del contacto(s) seleccionado y empezar a dibujar el muro virtual para cubrir el área deseada.
3. Para dibujar las fronteras de la cerca, arrastrar el ratón y haga clic en las articulaciones de polígonos.
4. Haga doble clic cuando la forma de la cerca este completa. Esto crea una barrera virtual alrededor de los usuarios del mapa y una ventana emergente “Agregar nueva cerca”, como aparece en la figura siguiente.

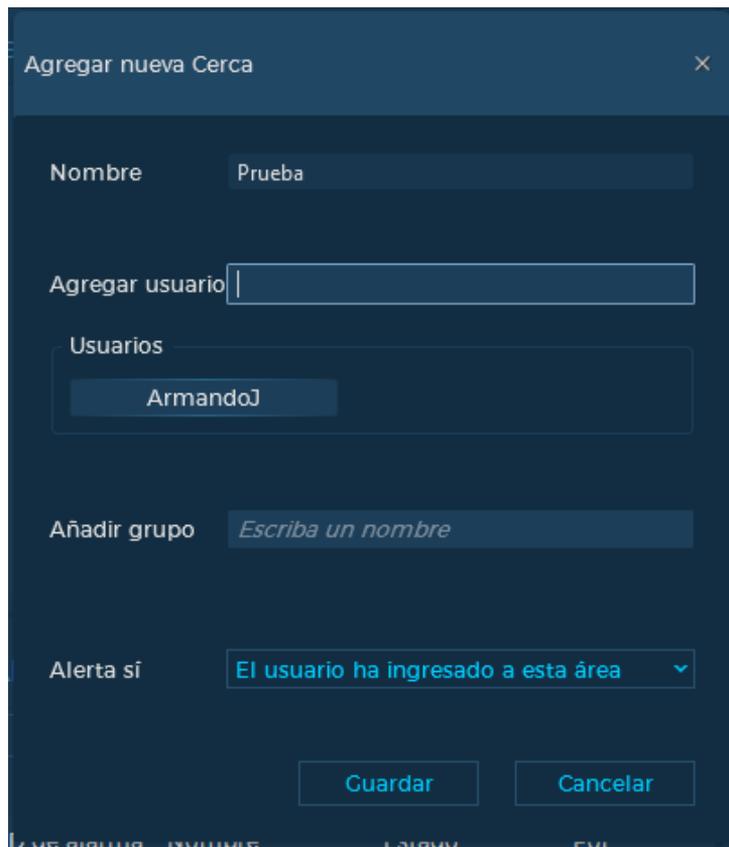


Figura: Agregar Nueva Geo-Referencia

Nota: Es posible crear primero una cerca y seleccionar los usuarios correspondientes más adelante.

5. En el campo “Nombre”, introduzca el nombre de la nueva cerca.
6. En el campo “Agregar usuario”, seleccione los usuarios para los que la cerca se va a crear.
7. En el campo “Añadir grupo”, puede seleccionar grupos.
8. En “Alerta si”, seleccionar la opción “El usuario ha ingresado a esta área” o “El usuario ha dejado esta área”; según sus necesidades.
  - Si selecciona “El usuario ha entrado en esta área”, la consola de despacho será notificada una vez que el usuario entra en el área cercada. El color de la cerca virtual será de color azul.
  - Si selecciona “El usuario ha dejado esta área”, la consola de despacho será notificada una vez que el usuario abandona el área cercada. El color o la cerca virtual será verde.
9. Haga clic en “Guardar” para guardar esta nueva cerca.
10. Lista de cercas: Para ver la lista de cercas disponibles/guardadas.

## 10.2.2 Edición de una Geo-Referencia existente

Para editar una cerca existente, siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en el icono Editar para el que la cerca sea editada.

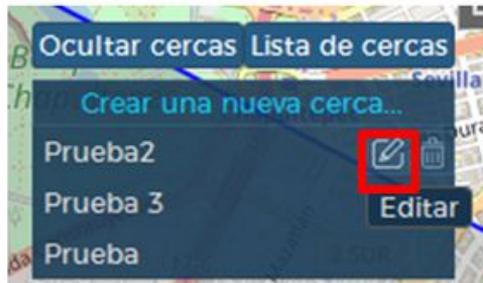


Figura: Lista de Cercas

2. La ventana de "Editar cerca" aparece.
3. Hacer los cambios necesarios y haga clic en Salvar.

## 10.2.3 Eliminar una Geo-referencia existente

Para eliminar una cerca existente:

1. Haga clic en el icono Borrar y la cerca se elimina del mapa.



Figura: Eliminar una Geo-Referencia

## 10.3 Historial de Ubicaciones

La ficha historial de ubicaciones muestra el historial de ubicaciones de contacto(s) seleccionado en ese momento, por un máximo de 30 días.

1. Seleccione el contacto(s) (selección múltiple, mantenga pulsada la tecla CTRL en el teclado) en el "Panel Grupos y Contactos" para el que desea ver el historial de ubicaciones.
2. La información de ubicación se representa por un camino lineal que indica los diversos puntos de ubicación de los contactos.
3. Al visualizar los datos del historial, si da clic sobre los puntos articulares muestra la fecha en que fue reportada la ubicación.
4. Los datos del historial de contactos múltiples se pueden ver en el mapa de forma simultánea.

**Nota:** El historial de ubicaciones se puede ver hasta para 10 usuarios seleccionados.

Se puede ajustar el control deslizante para ver el historial de la ubicación del contacto en el mapa. El historial está disponible para cualquier período de tiempo de 00 a 24 horas, hasta 30 días atrás. Haga clic en el botón Informes generar un informe para el contacto(s) seleccionado del mapa. El informe se puede exportar en formato Excel, CSV y PDF.

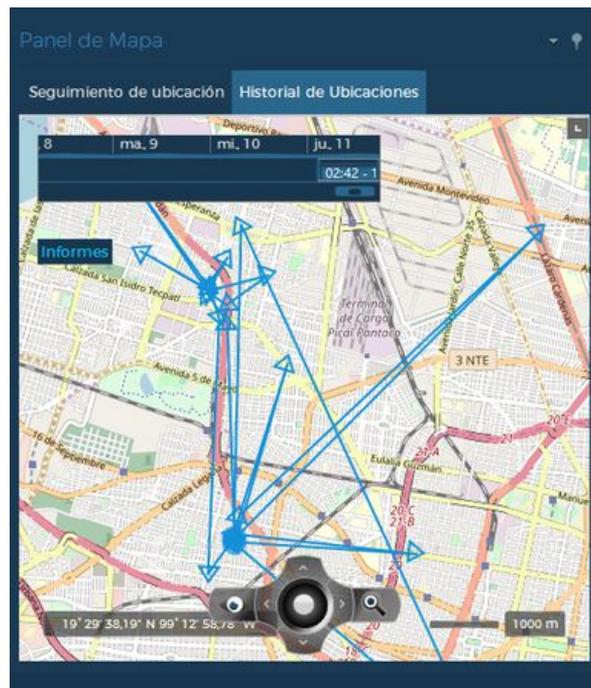


Figura: Historial de Ubicaciones

## 11. SOPORTE

En caso de requerir más información o presentar algún problema durante la instalación o funcionamiento de la consola favor de generar un ticket en la página:

<https://soporte.servitron.net>

Posteriormente al **envío del ticket**, un ingeniero de soporte se pondrá en contacto con usted para brindar asistencia y asesoramiento con su consola **TeamVOX**.



CONTAR CON  
COBERTURA CELULAR.



**¡RECUERDA!**  
CONTAR CON DATOS CELULARES O UNA  
CONEXIÓN WIFI (INTERNET).



TENER ENCENDIDO EL GPS