

Manual
Softphone Tripleplay



Softphone Totalplay

Mantente siempre en contacto con tus amigos y familiares llevando tu línea Totalplay a cualquier parte del mundo y sin costo adicional.
Instala la aplicación de Totalplay Donde Sea y regístrate para comenzar a realizar y recibir llamadas como si estuvieras en tu casa.

Descarga e Instalación

Descarga la aplicación de Totalplay Donde Sea desde una de las siguientes tiendas:

AppStore 

<https://itunes.apple.com/mx/app/totalplay/id847892109>

Google Play 

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.TotalPlay.totalplay&hl=es_419

O escribe “Totalplay” en la tienda de tu dispositivo.


Una vez descargada la aplicación, ésta aparecerá en la pantalla de inicio de tu dispositivo.



Registro de Usuario

Para poder comenzar a utilizar tu aplicación es necesario registrarse previamente en el portal de autoservicio de Mi cuenta Totalplay, <https://www.mitotalplay.com.mx/> (Si te registraste anteriormente en el portal de Mi Cuenta o ya cuentas con tu usuario deberás omitir este paso).

Para registrarte deberás de hacer clic en el enlace “Regístrate y obtén tu contraseña aquí”:



Es importante que tengas tu número de cuenta o número telefónico de Totalplay ya que te los solicitaremos para tu registro en el sistema. Si no los tienes o no los recuerdas, los podrás encontrar en tu último Estado de Cuenta. (Esta será la única ocasión que los pediremos para el registro).

Una vez registrado, tu contraseña temporal será enviada a la dirección de correo que nos diste cuando contrataste Totalplay, la misma en donde recibes tus Estados de Cuenta.

Si no conoces la dirección de correo electrónico que tenemos registrada será necesario que te comuniques a Atención a Clientes al 1579 8000 o del resto de la república al 01 800 510 0510 donde con gusto te ayudaremos.

Recuerda que además con tu usuario y contraseña, podrás consultar en el portal Mi Cuenta Totalplay tus últimos tres estados de cuenta y hacer el pago de tu servicio en línea.

Activación de la aplicación

Una vez instalada la aplicación de Totalplay Donde Sea, ingresa con tu usuario y contraseña para iniciar sesión.

Recuerda que tu aplicación de Totalplay además de funcionar como una extensión de tu teléfono, te permite disfrutar de la programación de tu TV y utilizar tu celular como control remoto, siempre y cuando tengas contratado un plan con televisión incluida.

(Para mayor información de estas funcionalidades adicionales visita nuestra sección de ayuda en: <http://totalplay.com.mx/ayuda>)

Podrás iniciar el Softphone de Totalplay de dos formas:

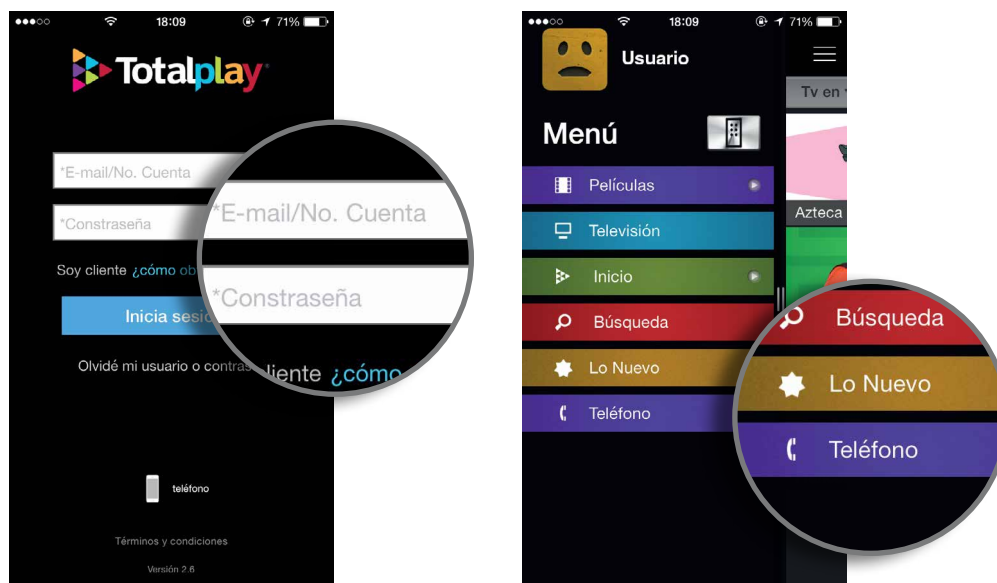
1. Desde la pantalla inicial

Haciendo clic en el ícono del teléfono, donde se te pedirá ingresar tu usuario y contraseña.

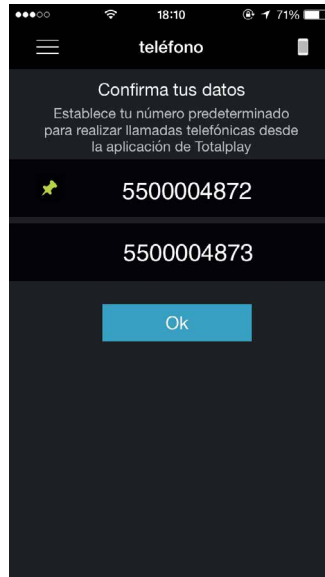


2. Desde el menú principal

Escribiendo tu usuario y contraseña y posteriormente seleccionando la opción de “Teléfono” del menú principal.



La primera vez que inicias el teléfono, se te pedirá que selecciones la línea telefónica que deseas activar en ese momento. En caso de que tengas más de una línea contratada aquí aparecerán tus líneas adicionales. Podrás modificar esta selección cuando lo desees.



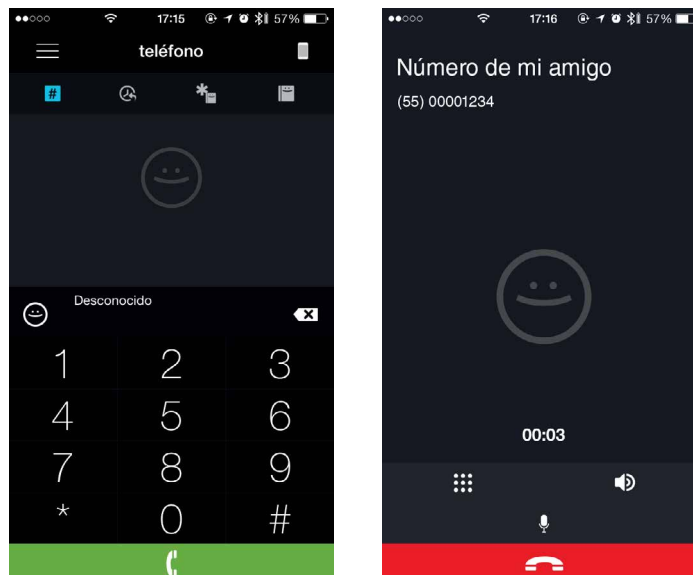
Habiendo seleccionado tu número telefónico, este quedará activado y podrás comenzar a recibir y realizar llamadas desde tu dispositivo móvil.

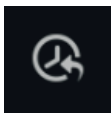
Se te pedirá acceso a la cámara, micrófono y agenda de tu teléfono, el cual deberás permitir para disfrutar todas las funcionalidades de tu aplicación.

Funcionalidad

Para realizar una llamada, ingresar el número telefónico deseado utilizando el teclado virtual. Oprime el botón verde para iniciar tu llamada.

Cuando estés en tu llamada, podrás mostrar el teclado numérico, silenciar el micrófono y encender el altavoz. Para terminar la llamada oprime el botón rojo.





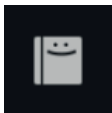
Registro de llamadas

Utiliza esta opción para visualizar tus llamadas entrantes.



Favoritos

Utiliza esta opción para visualizar tus contactos favoritos.



Directorio

Utiliza esta opción para consultar el directorio de tu teléfono.

Recuerda que aquí aparece la misma agenda de tu teléfono por lo que no es posible editar tus contactos desde esta pantalla. Para poder editarlos deberás de ingresar a la agenda de tu dispositivo móvil.



Videollamadas

Podrás realizar videollamadas únicamente entre usuarios de Totalplay que tengan instalada la aplicación de Totalplay donde sea. Utiliza esta opción para iniciar la videollamada, presiona el ícono y esperar a que se establezca la comunicación.

Una vez establecida tu llamada podrás conversar utilizando la cámara de tu dispositivo. Para terminar la videollamada, deberás de hacer clic en el botón rojo de terminar.

Cambio de número registrado

En caso de que requieras cambiar el número telefónico asociado a tu aplicación lo podrás realizar haciendo clic en el ícono del teléfono ubicado en la parte superior derecha de tu pantalla.



Desde esa pantalla podrás seleccionar otro de tus números telefónicos y seleccionar “Ok” para cambiar el número configurado en tu aplicación. A partir de ese momento comenzarás a recibir y hacer llamadas desde el nuevo número configurado. Podrás cambiar tu número cuantas veces lo necesites. (Si únicamente tienes un número telefónico contratado no te aparecerán más opciones y sólo podrás configurar tu número contratado).

Preguntas frecuentes

¿El servicio de Softphone tiene algún costo adicional?

No, el servicio es totalmente gratuito y lo único que se requiere es tener contratado un plan Totalplay que incluya un número telefónico.

¿Las llamadas que realice y reciba tienen algún costo?

Debido a que tu softphone es una extensión del teléfono que tienes instalado en tu casa, éste utilizará las llamadas y minutos incluidos en tu plan, como si estuvieras en tu casa. Si realizas una llamada a un destino no incluido en tu plan, se te cargará en tu próximo estado de cuenta de acuerdo a la tarifa vigente.

¿Se descontarán minutos de mi línea celular al utilizar la aplicación de Totalplay?

No, las llamadas que realices o recibas con la aplicación de Totalplay no interfieren de manera alguna con los minutos del servicio que tienes contratado con tu compañía celular. Ten en cuenta que la aplicación del Softphone de Totalplay requiere una conexión permanente a Internet para funcionar, por lo que es posible que aumente el consumo de datos de tu plan celular, así que te recomendamos utilizar una conexión WiFi ya que Totalplay no se hace responsable por los consumos adicionales que incurras por hacer uso de nuestra aplicación.

¿Puedo hacer y recibir llamada desde cualquier parte?

Sí, podrás hacer y recibir llamadas como si estuvieras en tu casa, las llamadas entrantes y las salientes serán con la línea de tu casa. El softphone se podrá utilizar desde cualquier parte del mundo.

¿Necesito tener internet para utilizar el softphone de Totalplay?

Si, es indispensable contar con una conexión estable a Internet para que tus llamadas sean claras y sin interrupciones. Podrás hacer llamadas desde una conexión WiFi o desde el servicio 3G y 4G de tu celular. Recuerda que el uso del internet de tu teléfono celular es independiente de Totalplay y puedes incurrir en cargos adicionales por parte de tu compañía celular.

¿Por qué no puedo iniciar la aplicación de softphone?

Deberás de checar si tu plan cuenta con una línea telefónica incluida. Sólo los usuarios con teléfono Totalplay podrán activar esta funcionalidad.

¿Puedo iniciar el softphone de Totalplay, pero no se activa la opción de televisión?

Únicamente los clientes que tienen contratado un plan con televisión podrán activar este servicio en su aplicación. Cuando activé la aplicación pude utilizar el softphone y ver los canales de televisión.

Cuando activé la aplicación pude utilizar el softphone y ver los canales de televisión. ¿Por qué ahora que estoy fuera de México la televisión no se puede utilizar?

El servicio de televisión tiene una restricción geográfica y únicamente puede ser utilizado dentro de la República Mexicana. El softphone puede ser utilizado en cualquier parte del mundo.

¿Puedo llamar desde el Softphone y al mismo tiempo utilizar mi línea Totalplay desde otro dispositivo para realizar una segunda llamada?

Sí, puedes establecer una llamada en tu móvil y contestar otra entrante con tu línea fija al mismo tiempo sin interrumpir la que ya tenías previamente con tu Softphone. Es decir, que puedes establecer dos llamadas a destinos distintos simultáneamente con tu mismo número de teléfono y sin afectarse entre sí.

El número de llamadas simultáneas lo establece el límite máximo de tres equipos (Smartphone) utilizando la aplicación de Totalplay Donde Sea. Por lo tanto puedes tener hasta cuatro llamadas simultáneas (ya sean de entrada o de salida). La primera con tu línea fija de Totalplay que instalamos en tu casa y las tres restantes con los equipos donde instalaste la aplicación de Totalplay.

¿Puedo transferir llamadas entre línea ja y dispositivos?

No, tus llamadas son totalmente independientes, por lo que no es posible transferirlas entre dispositivos.

¿Es posible contestar una llamada al mismo tiempo en mi Softphone como en mi línea fija Totalplay?

No, si contestas primero una llamada entrante con tu smartphone, ésta se “quedará” exclusivamente en tu dispositivo. Lo mismo sucederá si tomas la llamada en tu línea fija.

¿Puedo elegir el orden en que timbran mis extensiones telefónicas y mi Softphone?

No, tu teléfono fijo (y todas sus extensiones) así como el Softphone, timbrarán al mismo tiempo y la primera que conteste será la que tome la llamada.

En algunas redes Wifi la aplicación de teléfono no funciona.

Esto es por que algunas redes de internet publicas o privadas como Aeropuertos o algunos servicios en centros comerciales, etc., tienen cerrado el puerto “5060” que es necesario para que se puedan recibir y hacer llamadas desde la aplicación. Síntoma el usuario se puede Loguear sin problema sin embargo al hacer la llamada marca un error de conexión como si no tuviera red.