

Como conectarse a la VPN.

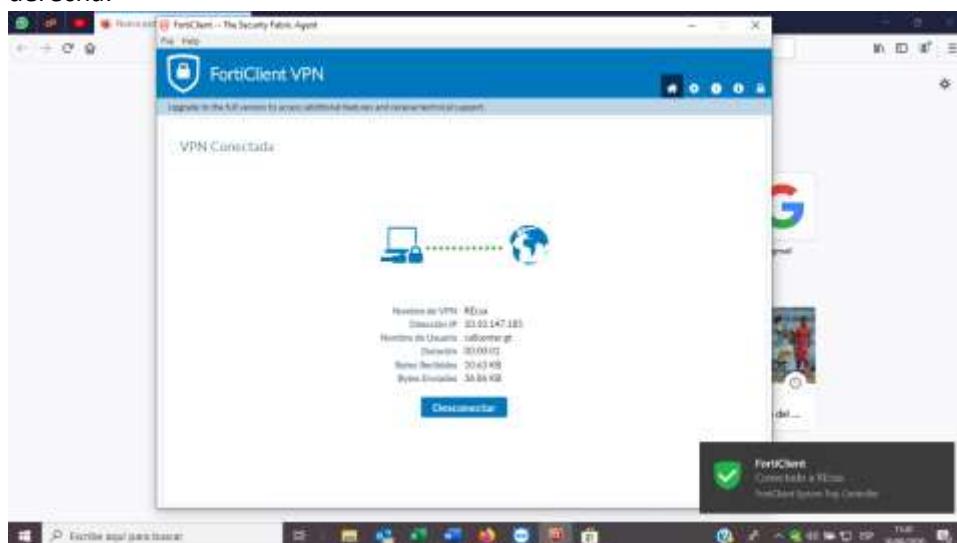
1. Verificar que la computadora este encendida
2. Verificar que tienen conexión al internet
3. Abrir el VPN, Forticlient, el icono estará en escritorio



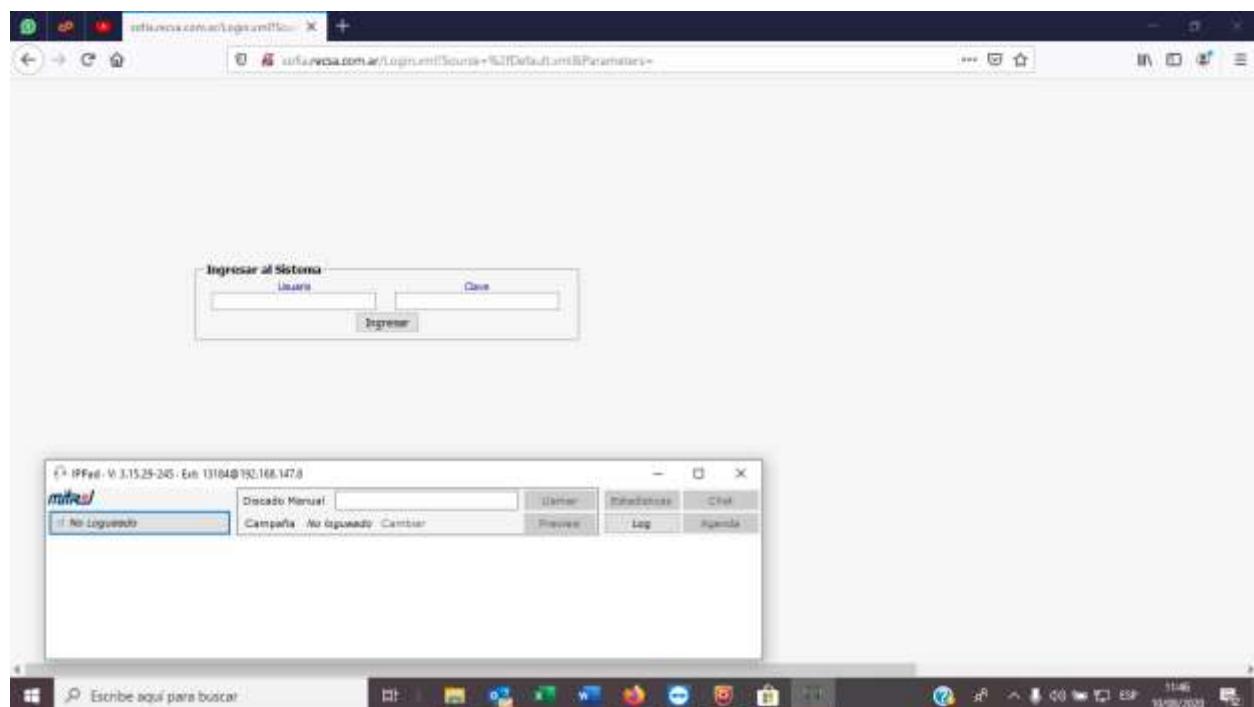
4. Ingresar contraseña y Usuario: callcenter.gt, como visto en el pantallazo. Presionar conectar.



5. Al ingresar a la VPN, veras esta pantalla. veras que dice Conectada en la esquina superior derecha.



6. Una vez conectado al VPN abrir Mitrol y Sofia.



Problemas

Uno de los problemas más comunes es que el ancho de banda que está siendo compartida con otros aparatos. A la hora de estar conectados y trabajando, si tienes 10 mg o menos, procura que nadie más en tu casa este usando el internet. Esto causa que se desconecte el mitrol y vpn, o una conexión inestable.

1.

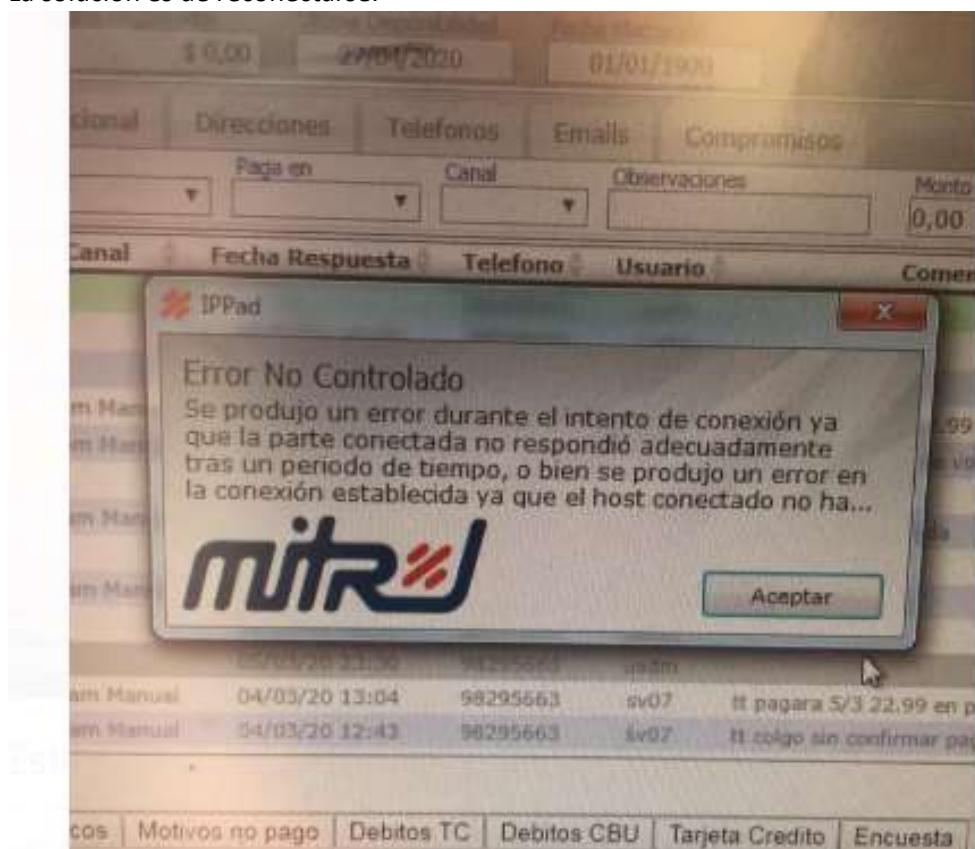
Aparece este error cuando no están conectados a la VPN. Como podrán ver, atrás de la Ventana del error, esta vacío los campos de nombre de usuario y contraseña. Si en dado caso no aparecen los datos de usuario y contraseña el mismo será el siguiente: callcenter.gt (todo en minuscula)



- Este error es cuando se desconecta el internet y la vpn.

Hay revisar que este activa la conexión al internet y la vpn.

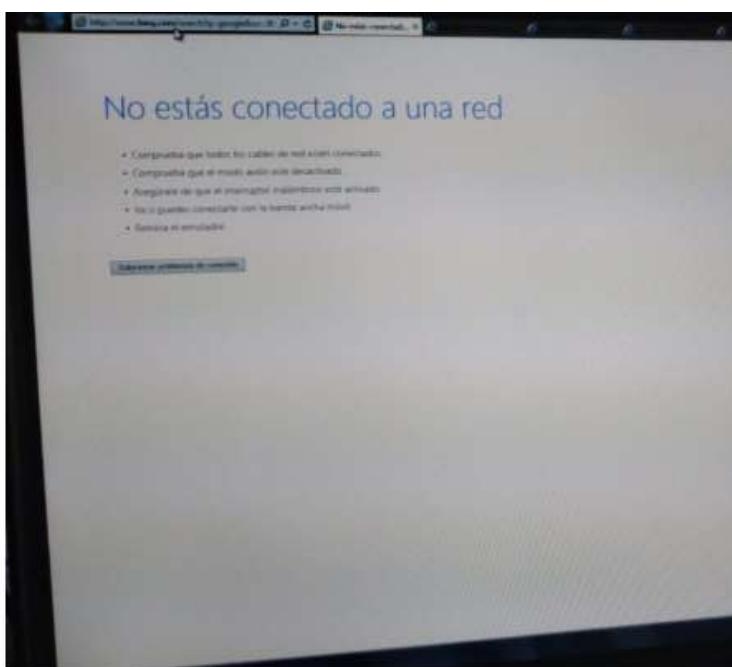
La solución es de reconectarse.



- Este es un error grave, y hay que comunicarse con IT para solución.



- Hay que revisar la conexión de internet.

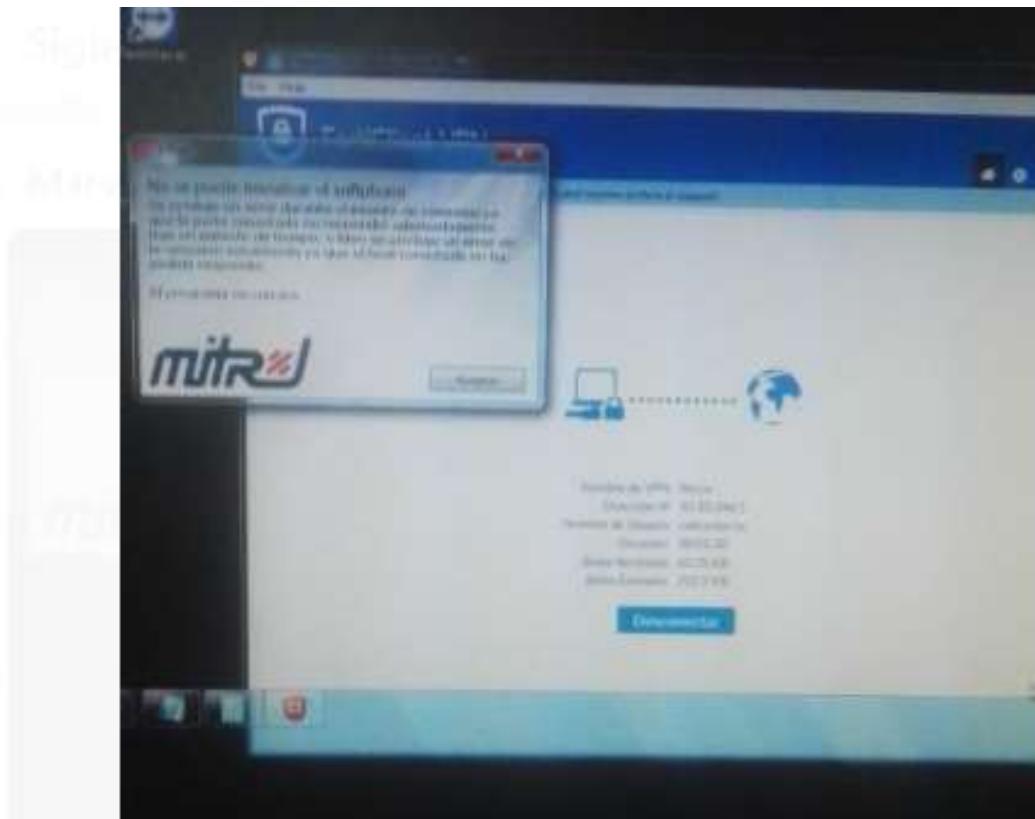


5. Error de Mitrol, “**No se puede iniciar el softphone**”

Como verán, si están conectados a la VPN, la solución es de cerrar y volver a abrir el Mitrol. Si no funciona, reiniciar la máquina.

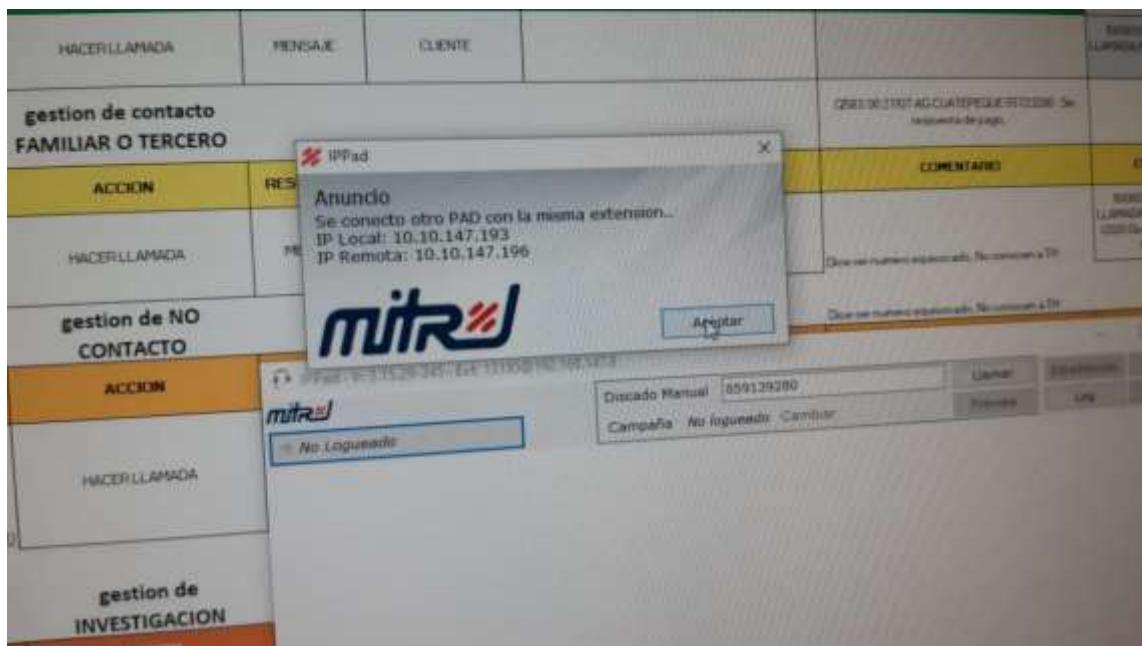
Una vez reiniciada, conectarse de nuevo a la VPN.

Y abrir de nuevo, y si el problema persiste, comunicarse con IT.

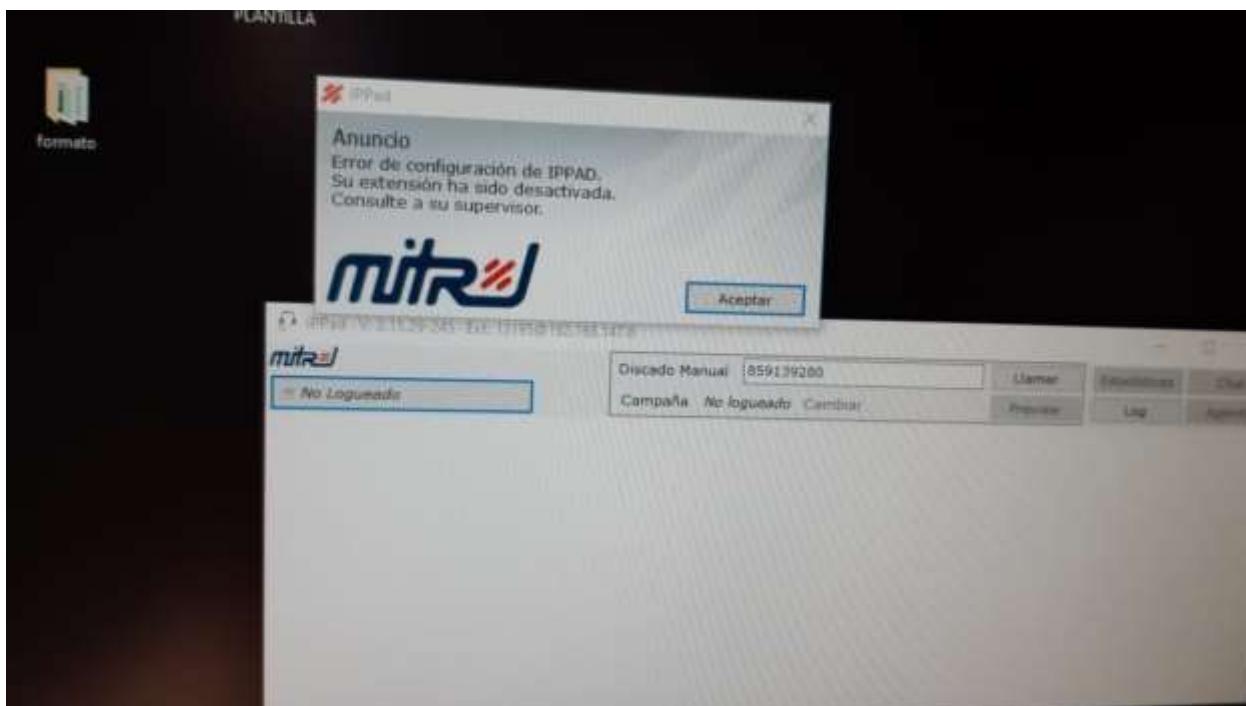


6. Anuncio de Ippad (Se conecto otro PAD con la misma Extensión....)

Este problema de se da al momento que otra persona se loguea y mitrol reconoce el usuario no correcto, para solventar rápidamente hay darle click en aceptar y cerrar mitrol, luego volverlo abrir.



7. **ERROR DE CONFIGURACIÓN:** La extensión ha sido desactivada, este error es muy frecuente, hay que darle click en aceptar, cerrar mitrol. Si el problema sigue hay que seguir dando click en aceptar hasta que te deje loguear



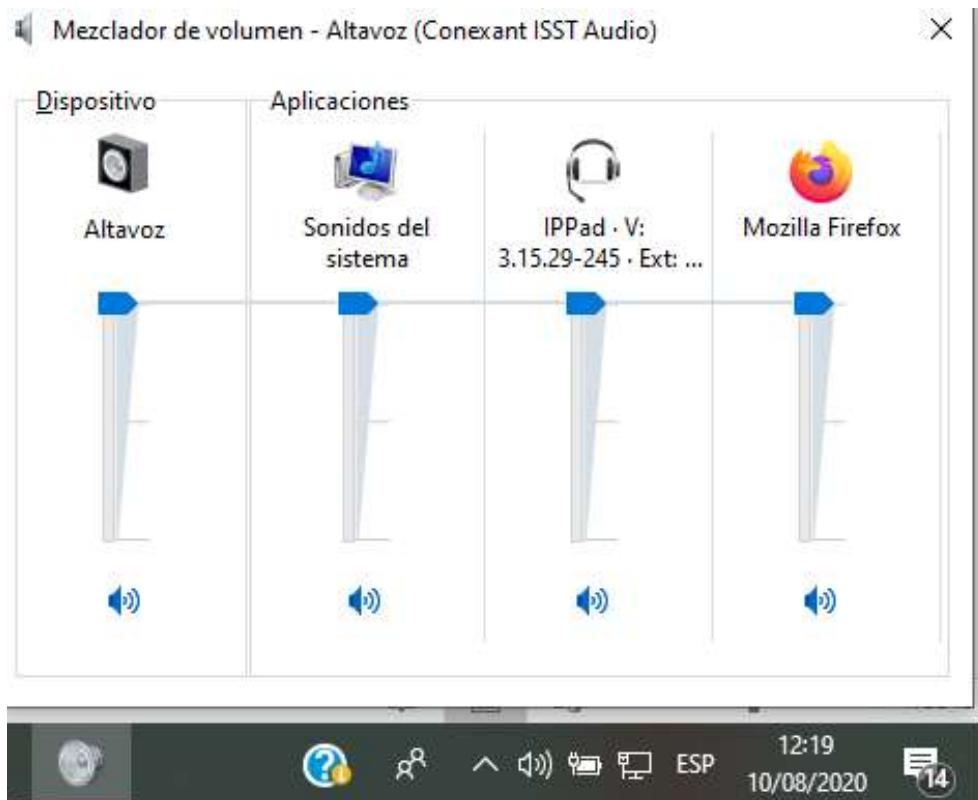
8. Problemas de audio:

El audio se escuchará entre cortado, robotizado ETC... esto se debe a la inestabilidad o fallas con el internet, para solucionar este problema inmediatamente hay que reiniciar VPN para que los servicios se normalicen.

Otra solución es; Cerrar Mitrol, Reiniciar VPN, desconectar el adaptador USB que conecta el hetset a computadora, luego volver a conectar adaptador, conectar VPN y por ultimo loguearse a Mitrol y verificar que el volumen este a 100%.

Varios casos el volumen aparecerá al 100, pero el sonido del sistema se encontrará apagado, para verificar que todo este bien haz lo siguiente:

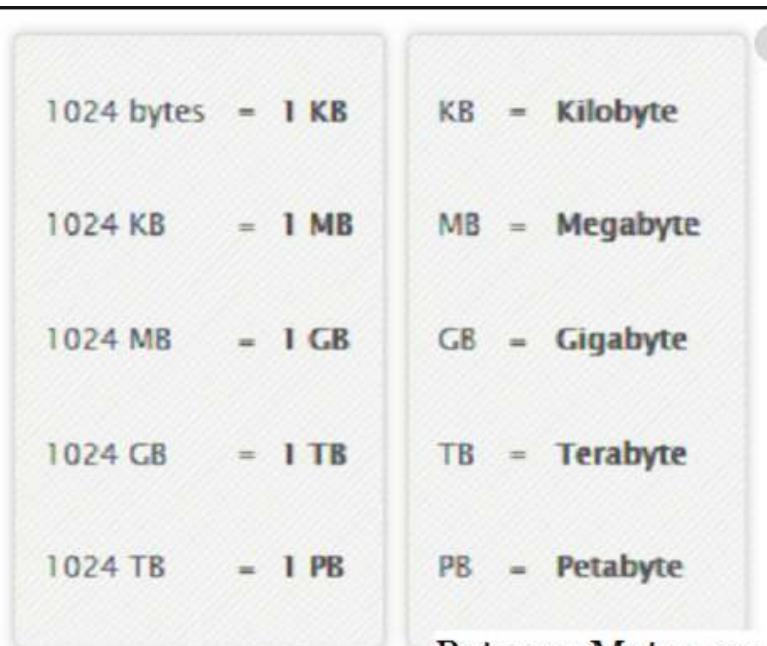
- En la parte de abajo cerca de la hora encontraras el icono de volumen o bocina.
- Haz click derecho en el icono de volumen, luego en; ABRIR MEZCLADOR DE VOLUMEN, abrirá otra pantalla donde aparecerá el volumen en general,
- En la 2da opción, Sonido de Sistema, se entrará en Rojo en los casos donde no haya sonido. Solo hay que activarlo y tendrás sonido de nuevo



9. Inestabilidad de internet:

Este problema se debe por el servicio de internet contratado presenta fallas o microfallas instantáneas esto estará provocando problemas con las conexiones a VPN y demás aplicativos para gestionar. La solución instantánea si el problema es muy recurrente hay que reiniciar el router o apagar aproximadamente 3 a 5 minutos.

Ingresar a <https://fast.com/es> para hacer una medición de velocidad de internet. Si aparece la medición como ejemplo: 180 KBPS, esto quiere decir que la red está muy por debajo de lo requerido. La Velocidad que tendría que aparecer seria según lo que tiene contratado de internet como ejemplo: 15MBPS



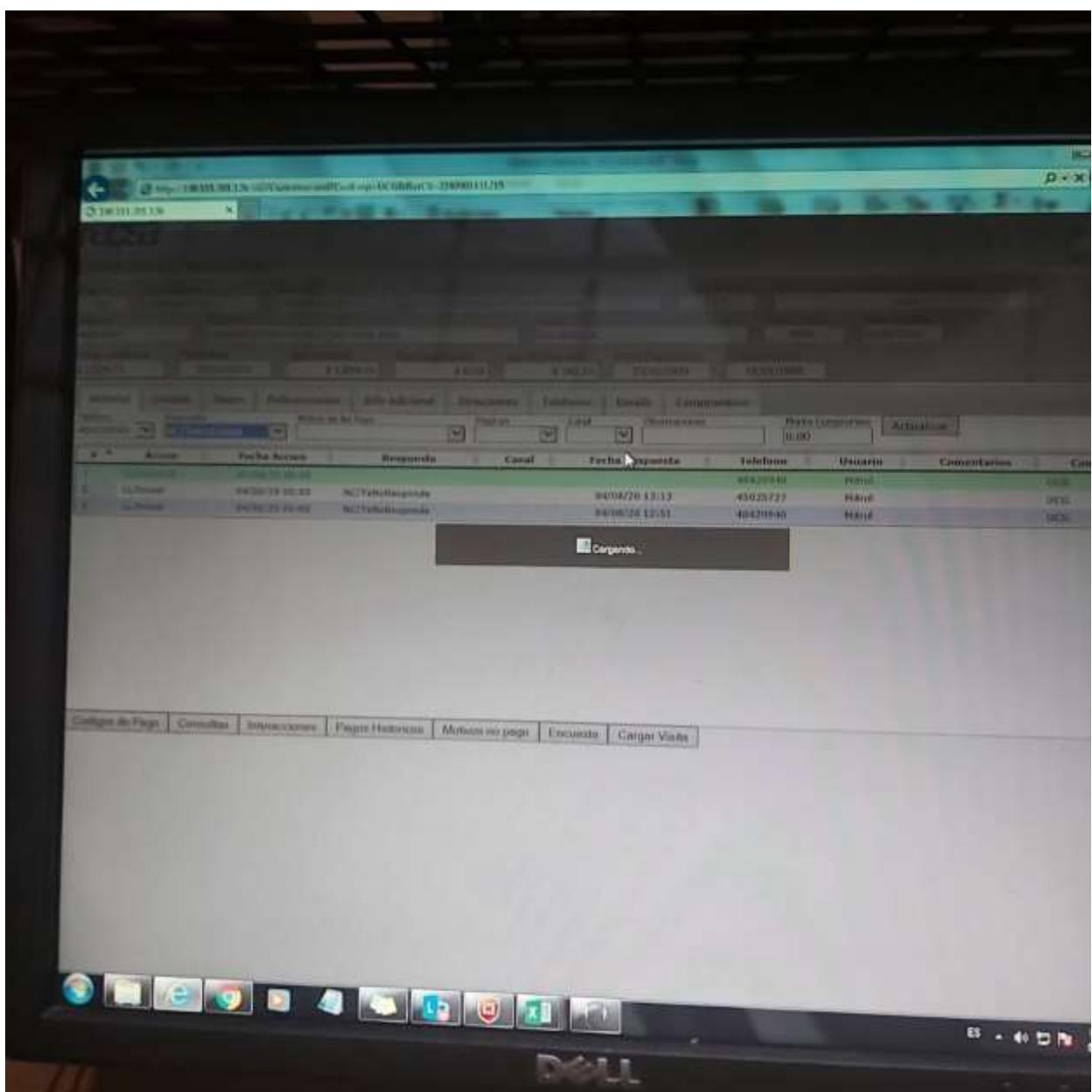
1024 bytes	=	1 KB	KB	=	Kilobyte
1024 KB	=	1 MB	MB	=	Megabyte
1024 MB	=	1 GB	GB	=	Gigabyte
1024 GB	=	1 TB	TB	=	Terabyte
1024 TB	=	1 PB	PB	=	Petabyte

BetweenMates.com

VER LINK SOBRE LA LATENCIA DE VELOCIDAD (ES EL TIEMPO QUE TARDA EN TRANSMITIRSE UN PAQUETE DENTRO DE LA RED)

<https://www.testdevelocidad.es/2016/08/18/la-latencia-podemos-mejorarla/>

10. PROBLEMAS CON SOFIA: la mayor parte de problemas con sofia es que se queda cargando, muchas veces suele pasar porque hay microcortes. La solución es preciosa F5 para refrescar la pagina o cerrar el navegador y volver a conectarse, si el problema persiste el Supervisor asignado a cada cartera deberá reportarlo con los compañeros de Argentina.





www.sourcing-corp.com

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
IT GUATEMALA