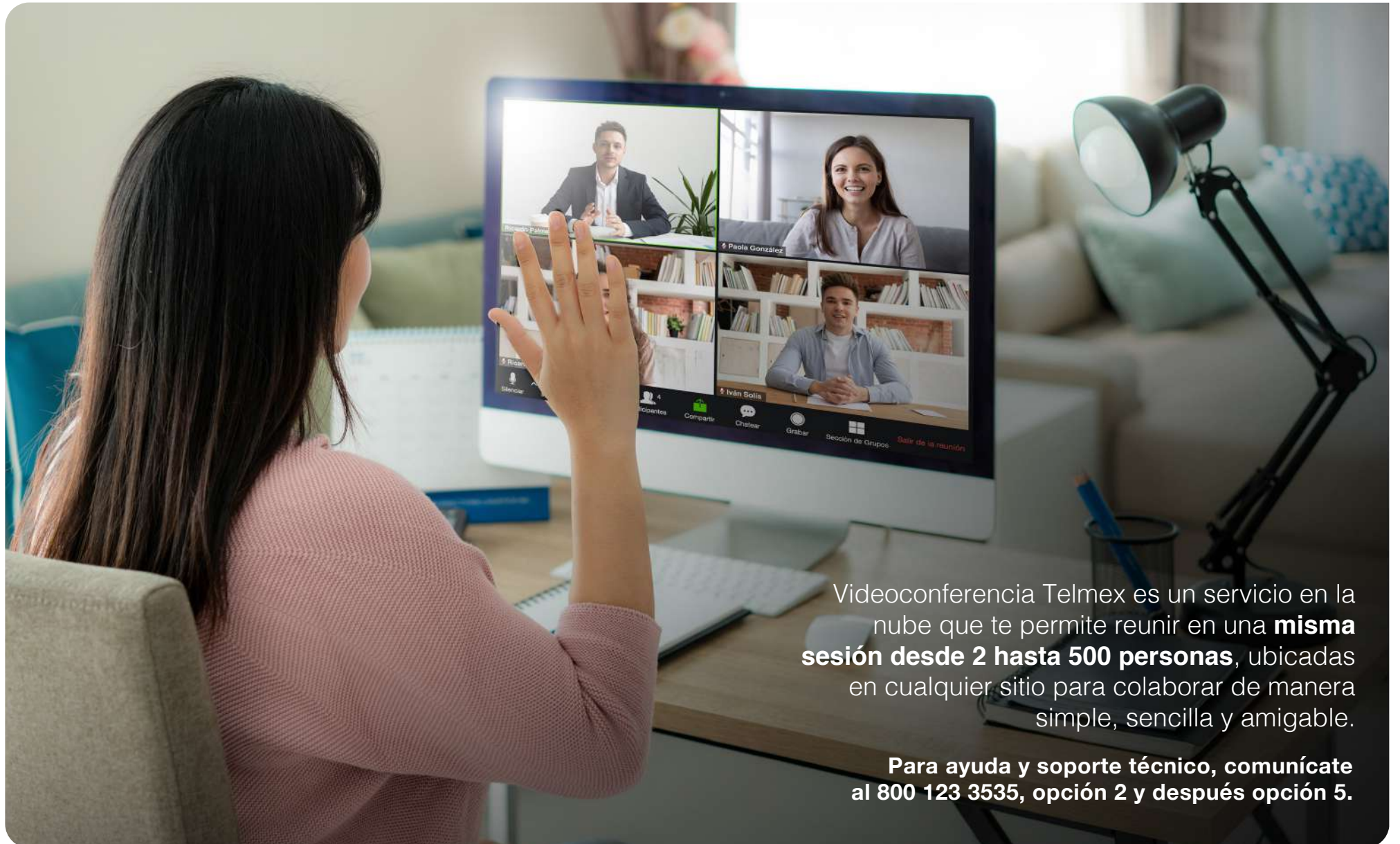




Videoconferencia
TELMEX



Videoconferencia Telmex es un servicio en la nube que te permite reunir en una **misma sesión desde 2 hasta 500 personas**, ubicadas en cualquier sitio para colaborar de manera simple, sencilla y amigable.

Para ayuda y soporte técnico, comunícate al 800 123 3535, opción 2 y después opción 5.



Requerimientos

3



Uso en equipo de cómputo

5



Uso en equipo móvil

23



Preguntas frecuentes

32



Requirimientos



Requirimientos de Internet:

- Para videoconferencias 1:1: 600 kbps (up/down) para video HQ (High Quality) y 1.2 Mbps (up/down) para video HD (High Definition)
- Para videoconferencias grupales: 600 kbps/1.2 Mbps (up/down) para video HQ (High Quality)
- Para vista de galería de participantes: 1.5 Mbps/1.5 Mbps (up/down)
- Para compartir pantalla sin videos en miniatura: 50-75 kbps
- Para compartir pantalla con videos en miniatura: 50-150 kbps
- Para audio VoiP: 60-80 kbps

Requirimientos mínimos para equipo móvil:

- Conexión de alta velocidad 3G, 4G o WiFi
- Dispositivo Inteligente IOS 11.0 a 13.0 o Android 6.0 a 10.0

*Consulte con su fabricante el sistema operativo de su dispositivo.

Requirimientos mínimos (HW/SW) para equipo de cómputo:

- Conexión a Internet de alta velocidad
- Micrófono y altavoces (integrados, USB o inalámbricos)
- Webcam o HD webcam (integrado o USB)

	Mínimo	Recomendado
Procesador	Core 1 GHz o mayor	Dual Core 2 GHz o mayor (i3/ i5 / i7 o AMD equivalente)
RAM	N/A	4 Gb

Sistemas operativos soportados:

- Windows: Windows 10
- Mac OS: OS X 10.13 (High Sierra)



Uso en equipo de cómputo



Cómo instalar tu herramienta	5
Iniciar sesión	5
Programar videoconferencias	6
Datos de la reunión	7
Programar reunión en Outlook	8
Unirse a una videoconferencia	8
Acceso vía telefónica	9
Explorando la ventana	9
Configuración de audio y video	10
Menú de opciones	11
Invitar contactos a una conferencia	12
Ver participantes	12
Si eres moderador	13
Compartir contenido con audio	14
Compartir contenido de iPhone o iPad	14
Enviar mensaje a los asistentes	15
Grabar conferencia	15
Solicitar permiso para grabación	16
Ubicación de grabación	16
Opciones adicionales de la conferencia	17
Salir de la conferencia	17
Configuraciones adicionales	18
Reuniones	21
Opciones del “ID Personal”	21



Uso en equipo de cómputo



Cómo instalar tu herramienta

1. Descarga el software de Videoconferencia Telmex haciendo **clik aquí**.
2. Descarga el Plugin de **Videoconferencia Telmex** para Outlook **desde aquí**.
3. Selecciona el complemento descargado: Elige “Ejecutar” y el programa se instalará automáticamente.

•Requisitos de Plugin de Outlook:

- Disponible para: Windows (Microsoft Outlook 2010 o superior, 2007 características limitadas)
- Tener instalado Videoconferencia Telmex y contar con sesión activa

Videoconferencia Telmex

1. Da clic en “**Iniciar sesión**”



2. Ingresa “**usuario y contraseña**” y da clic en “**Iniciar sesión**”





Uso en equipo de cómputo



Programar una videoconferencia

Puedes utilizar Videoconferencia Telmex para realizar una conferencia instantánea o programar una conferencia para un día y horario específico.

Inicia una videoconferencia instantánea.

1. Selecciona la opción “Iniciar sin video” o “Iniciar con video”.



Programa una videoconferencia.

2. Selecciona la opción “Programar reunión”.



Estas opciones se encuentran en el menú “Inicio” de la ventana principal de Videoconferencia Telmex.



Uso en equipo de cómputo

Proporciona los datos de la reunión:

“**Asunto**” nombre de la reunión.

“**Fecha y hora**” fecha, hora y duración de la reunión.

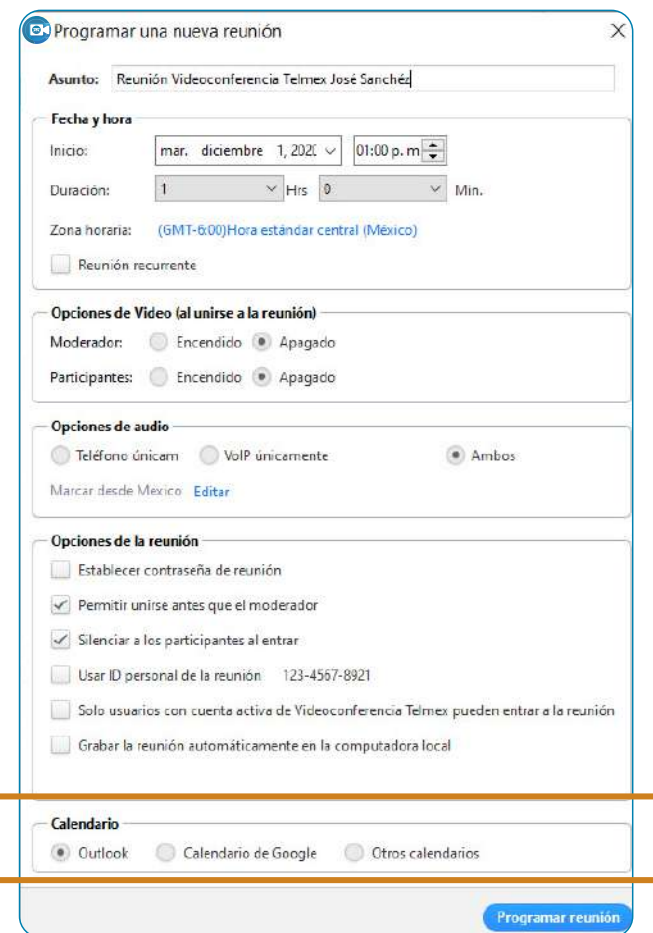
“**Opciones de video**” (al unirse a la reunión) se habilita el video de manera automática cuando los participantes entran a la reunión.

“**Opciones de audio**” Seleccionar siempre "Ambos", para que los participantes puedan integrarse utilizando al audio de su computadora o vía telefónica.

“**Opciones de la reunión**” si se requiere password o si los asistentes pueden ingresar antes que el moderador, habilita la opción “Permitir unirse antes que el moderador”.

Importante: Si seleccionas “Solo usuarios con cuenta activa de Videoconferencia Telmex pueden entrar a tu reunión”, solamente los usuarios con una cuenta de Videoconferencia Telmex podrán ingresar a tu reunión.

“**Calendario**” sincronizar con Outlook, Google, otros.

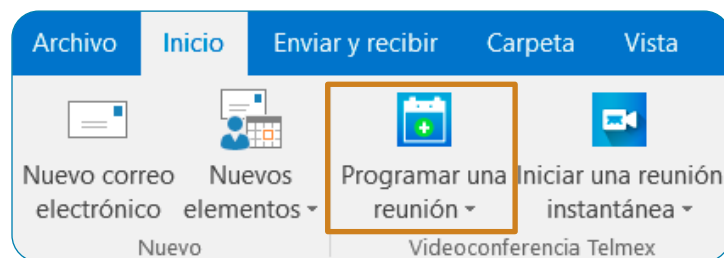


Uso en equipo de cómputo



Programar una reunión desde Outlook (previa instalación Plugin de Outlook)

1. Da clic en el botón **“Programar una reunión”**.
2. La conferencia se añadirá al calendario de los participantes.



Unirse a una videoconferencia

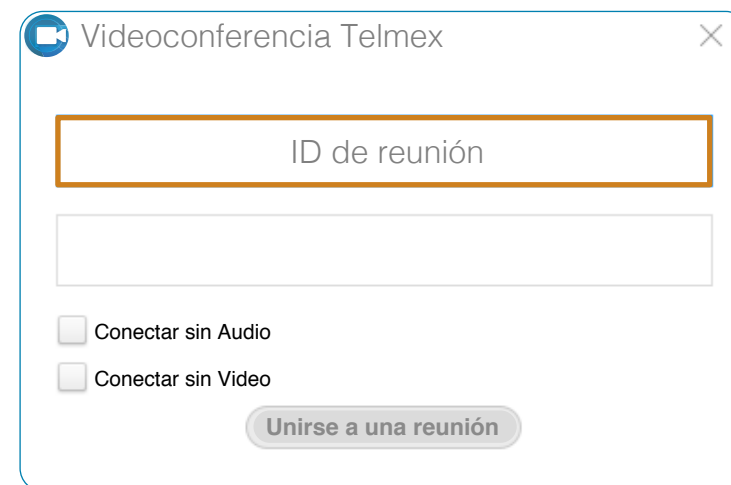
1. **Haciendo clic en la liga de invitación.**

La manera más sencilla es dar clic a la URL de la invitación de Outlook que se genera para la reunión. Para unirse desde PC, Mac, iOS o Android ingresa a la liga: <https://videoconferencia.telmex.com/j/1231643886>

2. **Utilizando el ID de reunión.**

Otra forma de acceder es:

Un usuario que tiene el cliente de Videoconferencia Telmex puede seleccionar **“Unirse a una reunión”** desde el cliente e ingresar el **“ID de reunión”**.



Uso en equipo de cómputo

3. Acceso vía telefónica.

Marca el número enviado desde la invitación y posteriormente ingresa el identificador de la reunión:

Entrar por teléfono | Audio de la computadora

 Marcar: +52 55 91565062
+ 52 55 91565061

ID de la reunión: 123 3232 01 64

ID de el participante: 28

Teléfono Marcar: **55 9156 5062** o **55 9156 5061**

Ingresar: ID de la reunión y el ID de participante (en caso de aplicar).

Nota: Para activar o desactivar tu micrófono oprime *6

Evita conectarte vía audio del dispositivo y vía telefónica al mismo tiempo ya que el audio se retroalimentará.

Explorando la ventana de la conferencia

Durante la conferencia.

1. Podrás ver la barra de herramientas del participante o del moderador en la parte inferior de la ventana.

Participante



Moderador





Uso en equipo de cómputo



Configuración de audio y video

1. Selecciona **“Usar el audio de mi computadora”** para permitir que la aplicación use el audio de tu computadora, dispositivo o la fuente de entrada.



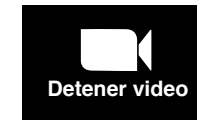
2. Activar / **desactivar tu micrófono.**



3. Selecciona **“Dejar el audio de mi computadora”** para prevenir que la aplicación use el audio de tu computadora o dispositivo.

4. Selecciona **“Entrar por teléfono”**.

Usa el ícono de video.




1. Activar / **desactivar tu cámara de video.**



Uso en equipo de cómputo

Menú de opciones

1. Da clic en el botón  para acceder al menú de opciones de audio, donde puedes:

- Seleccionar la entrada de **Micrófono**
- Seleccionar la salida de **Altavoz**
- **Probar altavoz & micrófono...**
- Ver las **Opciones de audio...**
- **Dejar el audio de la computadora**
- Acceder a la **Configuración de audio...**



2. Da clic en el botón  para acceder al menú de opciones de video, donde puedes:

- Seleccionar la entrada de video (cámara)
- Acceder a la **Configuración de video...**

Cámara (Alt+N para intercambiar)

- ✓ HP Truevision HD
- CyberLink Webcam Splitter 6.0
- MagicCamera Capture(User Mode)

Configuración del video...



Uso en equipo de cómputo



Invitar contactos a unirse a una conferencia

1. Da clic en “Invitar”.



2. Da clic en “email predeterminado”.

3. Ingresa los contactos que quieres invitar a unirse a la conferencia.

4. Se les enviará una invitación de la conferencia.

Ver participantes

1. Da clic en “Participantes” para ver quién se ha unido a la conferencia.



Como participante tienes acceso a las siguientes opciones:



Levantar la mano para hacerle saber al moderador que tienes algo que comentar.

Renombrar

Cambiar el nombre a mostrar.

Puedes utilizar los “Comentarios no verbales” (emojis) que aparecen en la parte inferior de la columna de participantes para interactuar en la sesión.





Uso en equipo de cómputo



Si eres moderador

1. Da clic en “**Participantes**”.



2. Tendrás las siguientes opciones para controlar los participantes en la conferencia:

Para silenciar un participante o a todos:

Silenciar tod...

Activar todos

Para acceder a las opciones adicionales:

Más ▾

“**Silenciar al entrar**” Al momento de entrar los participantes, estarán en silencio.

“**Reproducir timbre al entrar/salir**” Dar un tono al ingreso/salida de algún participante.

“**Bloquear reunión**” Si está activado no pueden ingresar nuevos participantes.

“**Co-moderador**” Comparte las funciones de moderador con los participantes [\(más información en Preguntas frecuentes\)](#).

3. Para silenciar un participante o a todos:

“Silenciar” activar/desactivar tu micrófono.

“Activar video” activar/desactivar el video (cámara).

“Más” acceder al historial del chat, opciones y opciones de audio de la conferencia.

Uso en equipo de cómputo



Compartir contenido con audio

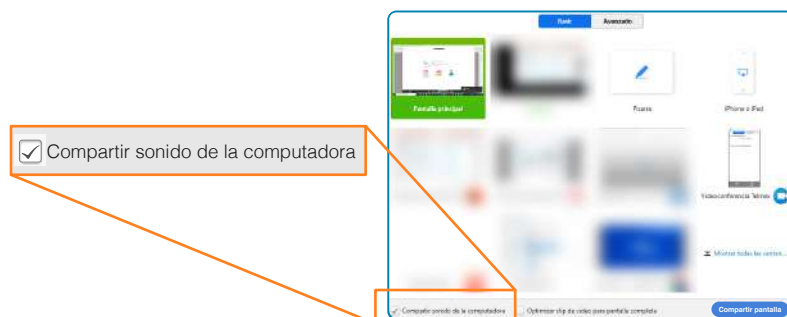
Para compartir una presentación con audio o un vídeo con audio realiza lo siguiente:

1. Da clic en “**Compartir pantalla**”.



2. Selecciona la opción “**Compartir audio de la computadora**”.

3. Da clic en “**Compartir pantalla**”.



Los demás participantes escucharán el audio de tu computadora y verán tu pantalla compartida.

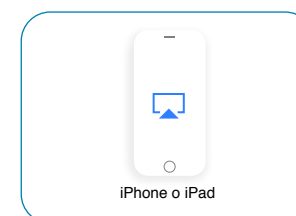
Compartir el contenido del iPhone o iPad

Para hacerlo utilizando airplay realiza lo siguiente:

1. Da clic en “**Compartir pantalla**”.



2. Selecciona iPhone o iPad.



Sigue las instrucciones a continuación en tu iPhone o iPad.

1. Escoger una red Wi-Fi (*)
2. Seleccionar **AirPlay**
3. Escoger **Videoconferencia Telmex**
4. Habilitar **Mirroring**

* Tu iPhone o iPad deben estar conectados a la misma red Wi-Fi que la laptop o PC donde se ejecuta Videoconferencia Telmex.

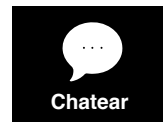


Uso en equipo de cómputo



Enviar mensaje a los asistentes

1. Da clic en “**Chatear**” para abrir una ventana de chat y enviar un mensaje a uno o a todos los participantes de la conferencia.



2. Da clic en la opción “**Más**”.

Más ▾

3. Para guardar la conversación de manera local en la computadora da clic en “**Guardar el chat**”.

Guardar el chat

Nota: Esta herramienta puede no estar visible si el moderador seleccionó “**Inhabilitar anotación de los participantes**” para desactivar esta herramienta.

Grabar la conferencia

1. Da clic en “**Grabar**” para comenzar a grabar la conferencia.



2. Da clic en “**Pausar/detener grabación**” para dejar de grabar.



Pausar/detener grabación

Nota: Al concluir la conferencia, aparece en pantalla una ventana que dice “la conferencia está siendo guardada y convertida en formato mp4”.

1. El directorio donde se guarda la conferencia se abrirá automáticamente, mostrando el archivo de la grabación y la conferencia.

2. Puedes especificar dónde se guardan las conferencias grabadas usando el menú “**Configuración**”.

Nota: El moderador es el único que tiene los privilegios para grabar la sesión en su equipo de cómputo.

Uso en equipo de cómputo

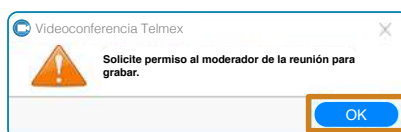


Solicitar permiso para grabación

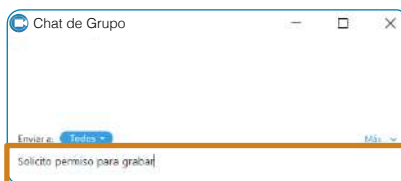
1. Da clic en el botón “**Grabar**”.



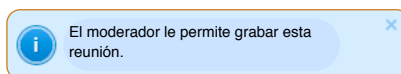
2. Aparecerá la siguiente pantalla, da clic en “**OK**”.



3. Para solicitar el permiso de grabar la conferencia, envía un mensaje por medio del chat.



4. En la parte superior derecha de la pantalla, aparecerá un mensaje que indica que el moderador te permite grabar la reunión.



Nota: En el equipo móvil no se puede solicitar el permiso de grabar la conferencia.

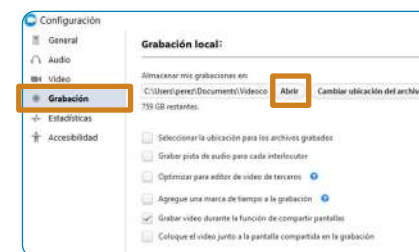
Ubicación de la grabación

Para ver la ubicación de la carpeta donde se almacenan las grabaciones, realiza lo siguiente:

1. Clic en el menú “**Configuración**” de Videoconferencia Telmex.



2. Selecciona “**Grabación**”, en el menú “**Grabación local**” haz clic en “**abrir**” para ver la ubicación de las grabaciones guardadas en tu equipo.



También puedes seleccionar una nueva ubicación haciendo clic en “**Cambiar ubicación del archivo**”.

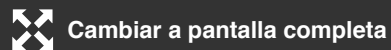


Uso en equipo de cómputo



Opciones adicionales de la conferencia

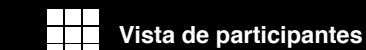
Extiende la vista de la conferencia a pantalla completa:



Salir del modo pantalla completa:



Despliega el mosaico con el video de todos los participantes:



Podrás dividir a los participantes en pequeños grupos de trabajo en sesiones independientes sin salir de la sesión principal:



Notas: Esta opción solo está disponible en sesiones programadas por el moderador. El sistema distribuirá automáticamente la cantidad de participantes designados por el moderador para cada grupo (más información en preguntas frecuentes).

Salir de la conferencia

1. El asistente da clic en “**Salir de la reunión**” para salir de la conferencia.

2. El moderador de la conferencia da clic en “**Finalizar reunión**”.

3. De esta manera terminará la conferencia para todos los participantes.

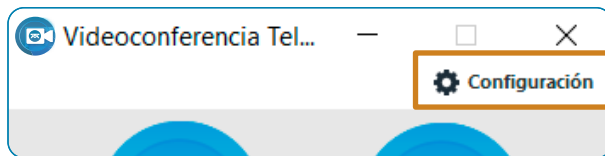


Uso en equipo de cómputo



Configuraciones adicionales del sistema

1. Da clic en **“Configuración”** dentro del cliente de escritorio.



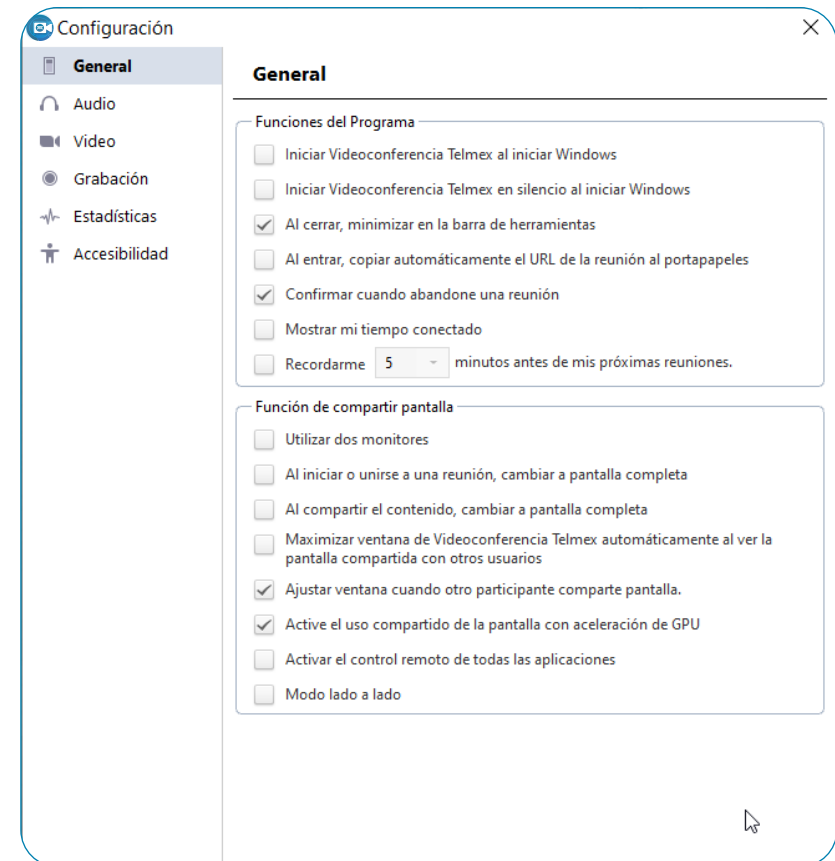
2. Dentro de **“Configuración”** encontrarás las siguientes opciones:

“General” muestra opciones generales de la cuenta.

“Audio” permite hacer pruebas de bocinas “Altavoz” y micrófono “Micrófono”.

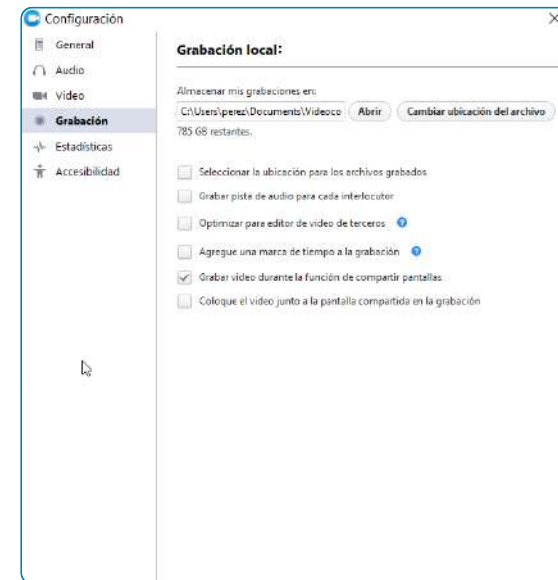
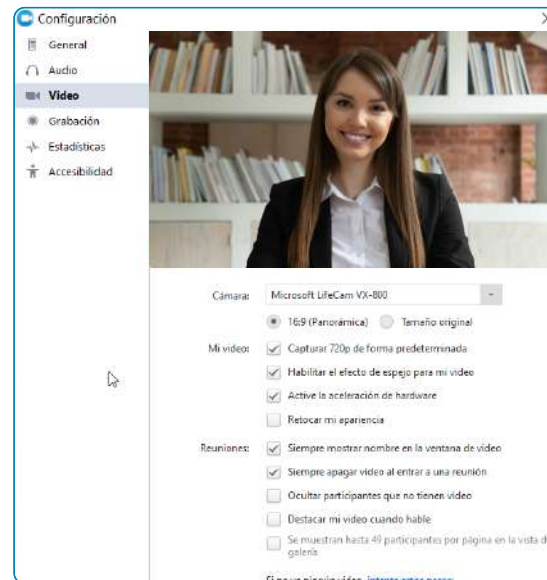
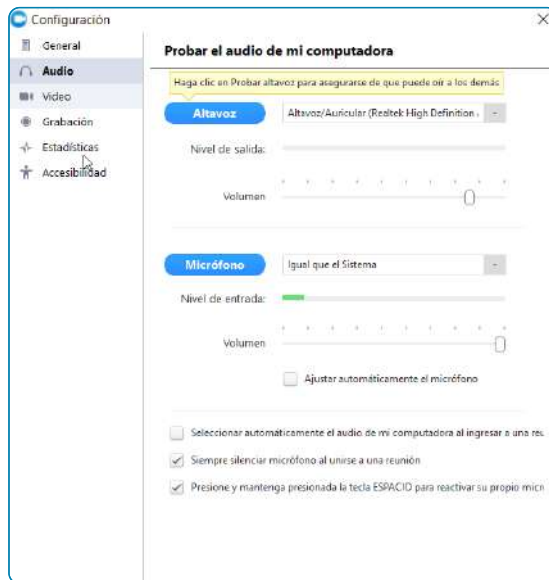
“Video” da opciones de video y permite probarlo.

“Ubicación de la grabación” selecciona la carpeta donde se guarda la grabación.



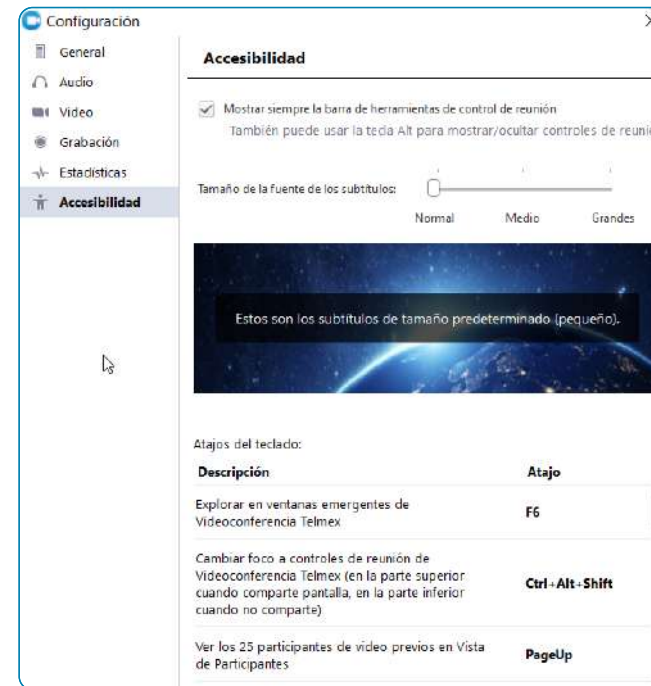
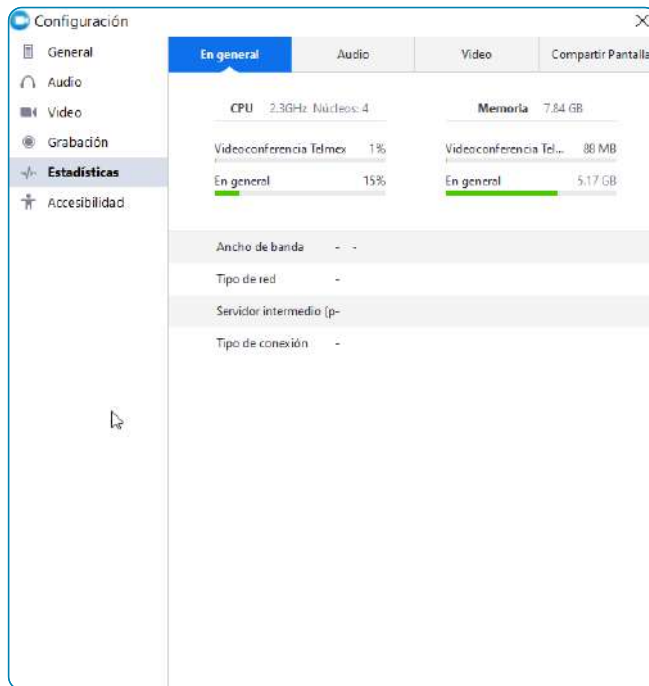


Uso en equipo de cómputo





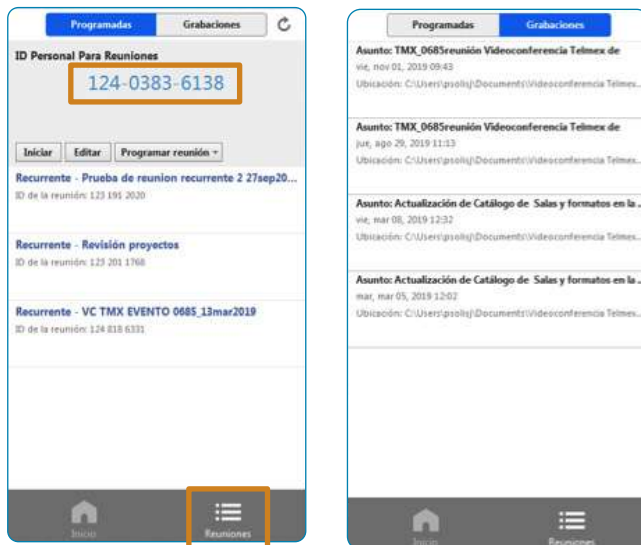
Uso en equipo de cómputo



Uso en equipo de cómputo

Reuniones

- 1. Programadas:** Se muestran las reuniones reservadas por el moderador, así como la funcionalidad de ID personal para reuniones (nuevo).
- 2. Grabaciones:** Se muestran las sesiones grabadas.



Opciones del “ID personal para reuniones”

1. Iniciar
2. Editar
3. Programar reunión





Uso en equipo móvil



Instalación	23
Configuración	23
Unirse a una videoconferencia	25
Invitar contactos a videoconferencia	26
Control de participantes	27
Configuración de audio y video	28
Ver participantes	28
Compartir pantalla	29
Programar reunión	30



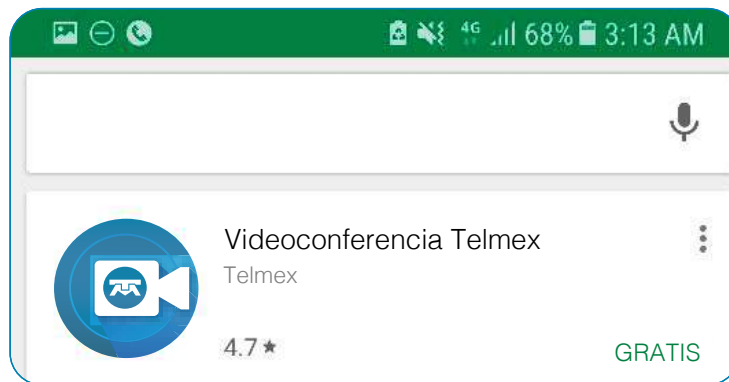
Uso en equipo móvil



Instalación

Descarga e instala el software

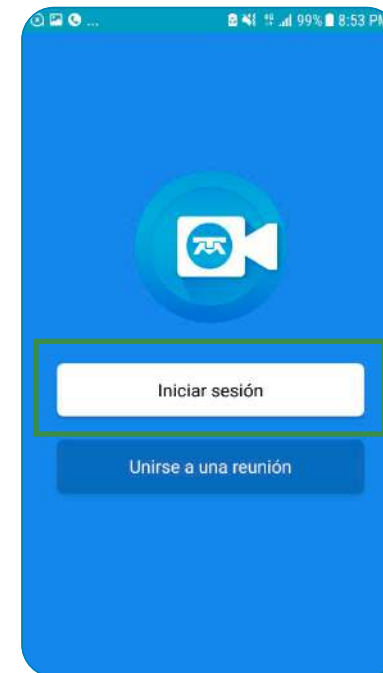
1. Busca la aplicación **Videoconferencia Telmex** en: Google Play, App Store o App Gallery.



2. Baja e instala la aplicación.
3. Abre la aplicación.

Configuración

1. Da clic en “Iniciar sesión”.





Uso en equipo móvil

2. Acepta las opciones por default, “Descripción del servicio”, “Tipo de contratación” y “Elementos que conforman el servicio”.
Da clic en “Aceptar”.



3. Ingresa “Usuario” y “Contraseña”.

4. Da clic en “Iniciar sesión”.





Uso en equipo móvil



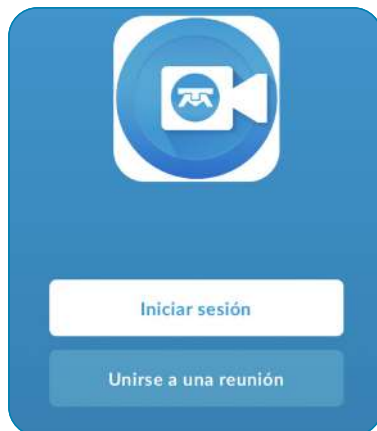
Unirse a una videoconferencia

1. La manera más sencilla es dar clic a la **URL de la invitación de Outlook** que se genera para la reunión.

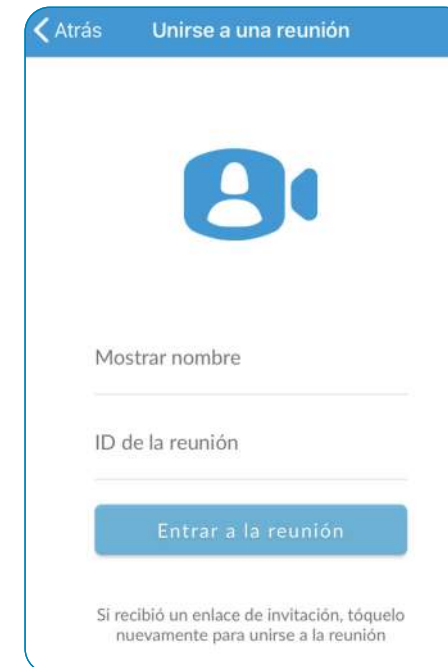
Para unirse desde PC, Mac, iOS o Android ingresa a la liga: <https://videoconferencia.telmex.com/j/1231643886>
ID de la reunión: 123 164 3886

Otra forma de acceder es:

Un usuario que tiene la aplicación de **Videoconferencia Telmex** en su celular puede seleccionar **“Unirse a una reunión”**.



2. Ingresa el identificador de reunión (**ID de reunión**).



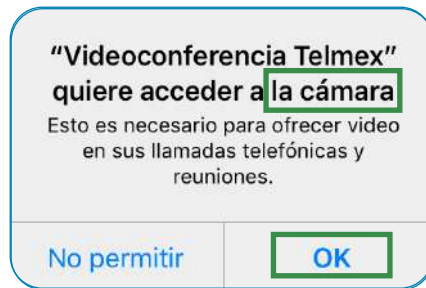
3. Da clic en el botón **“Entrar a la reunión”**.



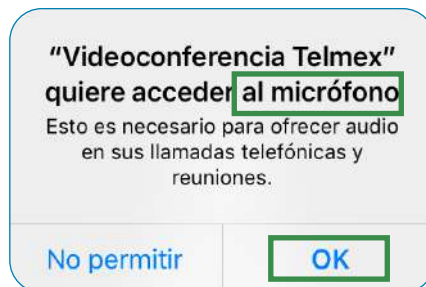
Uso en equipo móvil



4. Da acceso a que la aplicación permita utilizar la **cámara**.



5. Da acceso a que la aplicación permita utilizar el **micrófono**.

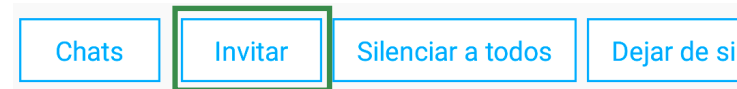


Invitar contactos a unirse a una conferencia

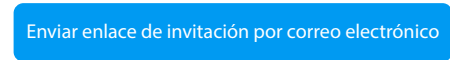
1. Da clic en "Participantes".



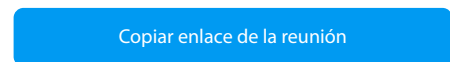
2. Selecciona "Invitar".



3. Selecciona "Enviar enlace de invitación por correo electrónico" o "Copiar enlace de la reunión" para enviar el enlace por otro medio.



Abre el correo electrónico predeterminado para enviar la información de tu videoconferencia.



Copia el enlace de invitación para que pueda enviarlo por otros medios.



Uso en equipo móvil



Control de participantes

Al dar **clic** en **participantes** tendrás las siguientes **opciones para controlar su actividad** en la conferencia:



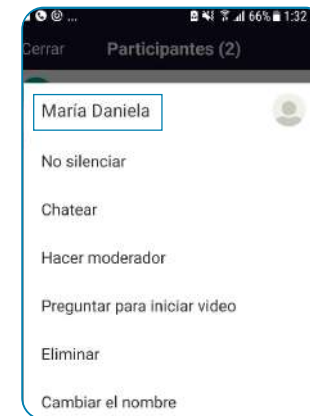
Inicia el chat con los participantes

Agregar usuarios a la conferencia

Silenciar a todos los usuarios

Abre el micrófono de todos los usuarios

1. Selecciona a cada participante, tendrás las siguientes opciones:



“**No silenciar**”, silenciar o no el micrófono de ese participante.

”**Chatear**”, iniciar chat con ese participante.

“**Hacer moderador**”, dar privilegios de moderador a ese participante.

“**Preguntar para iniciar video**”, prender la cámara del participante.

“**Cambiar el nombre**”, cambiar el nombre del participante.

“**Eliminar**”, expulsar al participante de la conferencia.

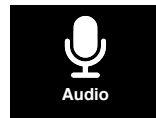


Uso en equipo móvil



Configuración de audio y video

Usa el ícono del micrófono

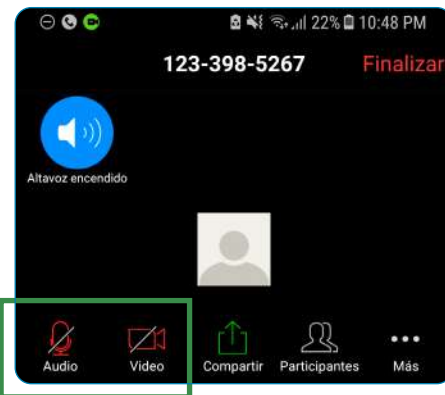


Activar / Desactivar

Usa el ícono de video



Activar / Desactivar

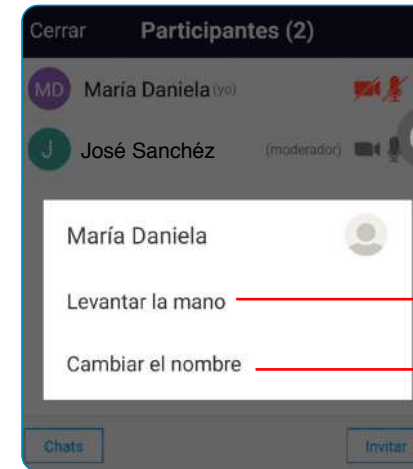


Ver participantes

Da clic en “**Participantes**” para ver quién se ha unido a la conferencia.



Como participante tienes acceso a las siguientes opciones:



“**Levantar la mano**”, levanta la mano para hacerle saber al moderador que tienes algo que comentar.

“**Cambiar el nombre**”, cambia el nombre a mostrar.



Uso en equipo móvil

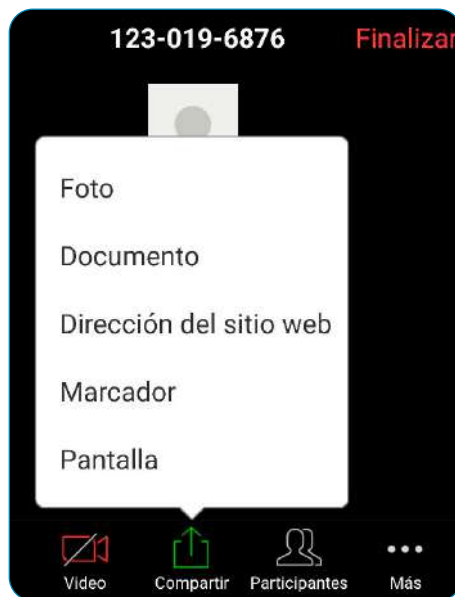


Compartir pantalla

1. Da clic en “Compartir”



2. Selecciona entre las siguientes opciones:



“Foto”

Comparte fotos.

“Documento”

Comparte archivos.

“Dirección del sitio web”

Ingresa la URL de una página web para que los participantes la visualicen.

“Marcador”

Muestra alguna página guardada en marcadores.

“Pantalla”

Muestra lo que el moderador o participante esté viendo durante la reunión (solo disponible para Android).

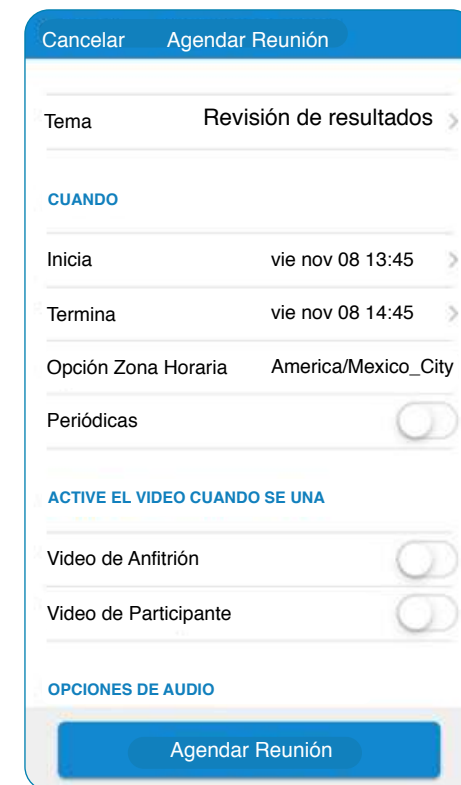


Uso en equipo móvil



Programar una reunión

Para programar un reunión, selecciona “Programar” y completa las opciones para agendarla.





Preguntas frecuentes

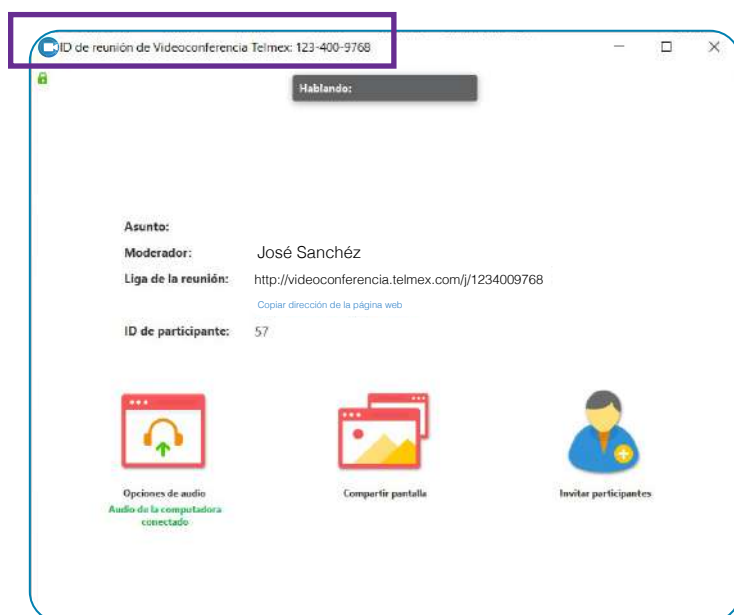
¿Dónde encuentro el número de reunión?	32
Problemas para compartir pantalla	32
No puedo grabar una sesión	32
Cambiar contraseña	33
No tengo o no sirve el audio	34
Mi video o cámara no funciona	35
El plugin de Outlook no se visualiza	35
Designar a un participante como moderador	37
Realizar sesión de grupos	38

Preguntas frecuentes ?

1. ¿Dónde encuentro el número de reunión “ID de reunión de Videoconferencia Telmex”?

Lo puedes encontrar en la invitación que el moderador generó.

También lo puedes ver dentro de la reunión:



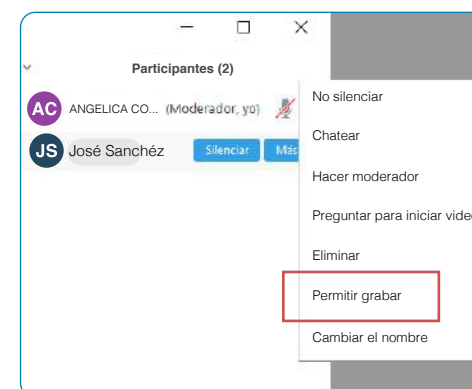
2. Problemas para **compartir pantalla**.

Tanto el moderador como los asistentes pueden compartir pantalla sin necesidad de asignar permisos especiales dando clic en “**Compartir pantalla**”.

En caso contrario, el moderador, dentro de las opciones generales, puede dar clic en “**Bloquear pantalla**” para no permitir que otro asistente comparta su pantalla.

3. No puedo **grabar una sesión**.

El moderador siempre tiene la opción disponible de “**Grabar**”. Para que un asistente pueda grabar, el moderador tiene que dar los permisos necesarios, dando clic derecho al asistente en “**Permitir grabar**”.





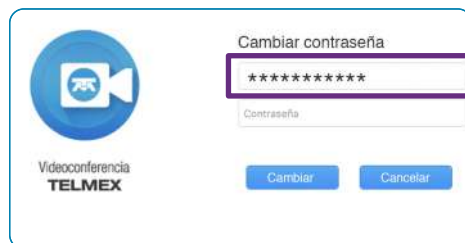
Preguntas frecuentes

4. ¿Dónde encuentro la opción para cambiar la contraseña?

Para la aplicación de escritorio puedes cambiar tu contraseña directamente en el cuadro de Inicio de sesión.



Ingresa tu contraseña actual y selecciona la casilla **“Cambiar contraseña”**, da clic en **“iniciar sesión”**.



Ingresa y confirma la nueva contraseña, da clic en **“cambiar”**.

Para la aplicación móvil encuentra la opción de cambio de contraseña en las opciones de configuración:

Da clic en los tres puntos de la esquina superior derecha de la pantalla.



Selecciona la opción **“Configuración”**.



Elige la opción **“Cambiar contraseña”**.

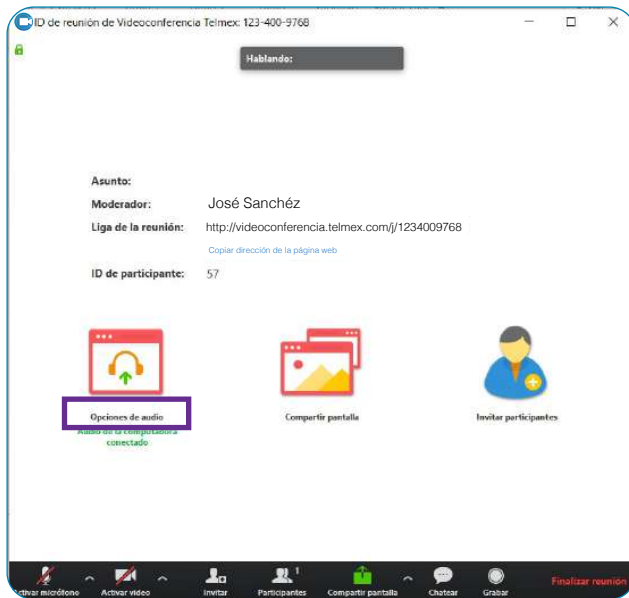




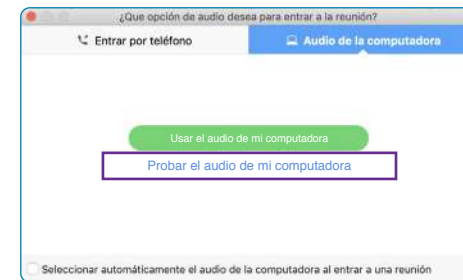
Preguntas frecuentes ?

5. No tengo audio o no sirve mi audio en la reunión.

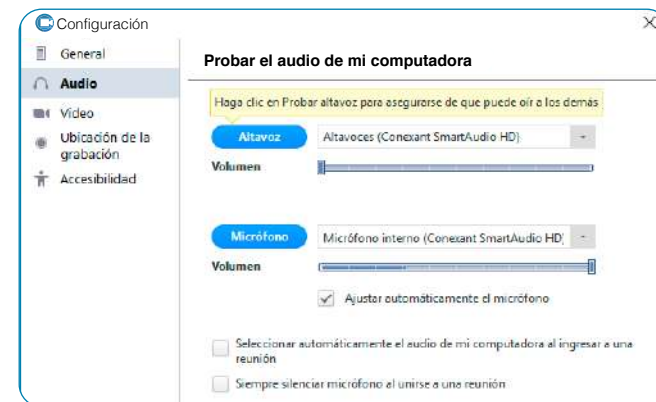
Valida que el audio de la computadora esté conectado, haciendo clic en el botón “Opciones de audio”.



Si el asistente está en la reunión y el problema continúa, comprueba la fuente de audio en “Probar Audio”:



En caso de estar conectado vía telefónica, revisa que **tu micrófono** se encuentre **desactivado** y el **audio no se retroalimente**.

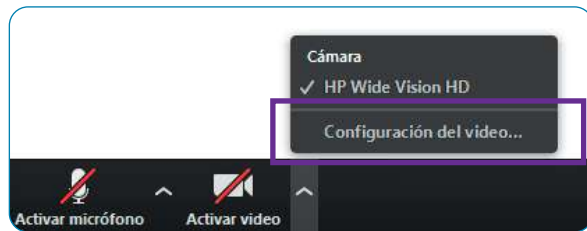




Preguntas frecuentes ?

6. Mi video o mi cámara no funciona.

El primer paso es hacer un test del video, para lo cual, debes dar clic en “**Configuración de video**”.



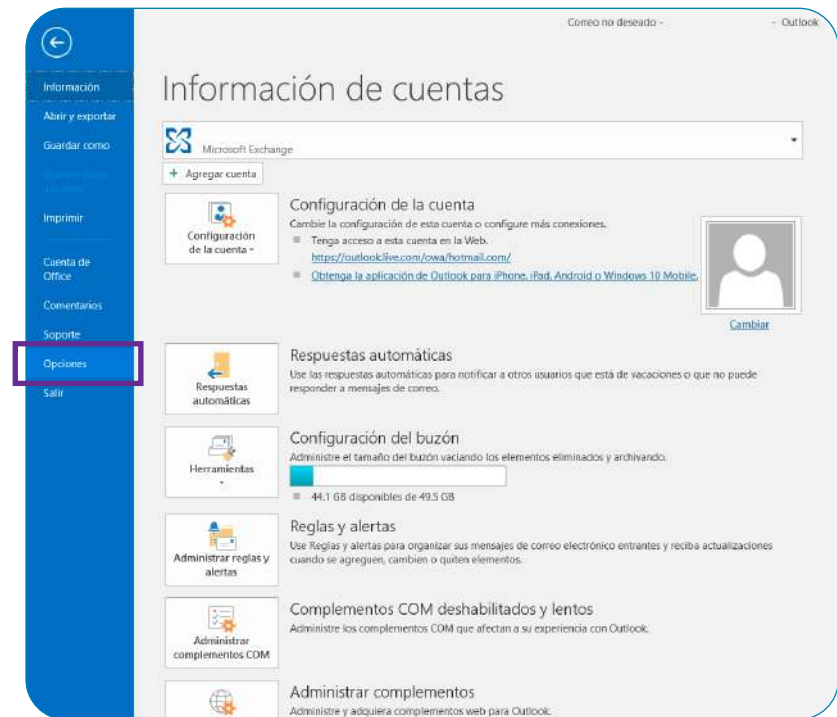
Si el problema continúa aplica los siguientes pasos:

- A.** Asegúrate que ningún otro programa utilice la cámara.
- B.** Reinicia el equipo de cómputo o dispositivo móvil.

7. El plugin de Outlook no se visualiza.

Si dentro de la barra de menú no se visualiza el plugin de **Videoconferencia Telmex** realiza lo siguiente:

- 1.** Dirígete a **Archivo / Opciones**.

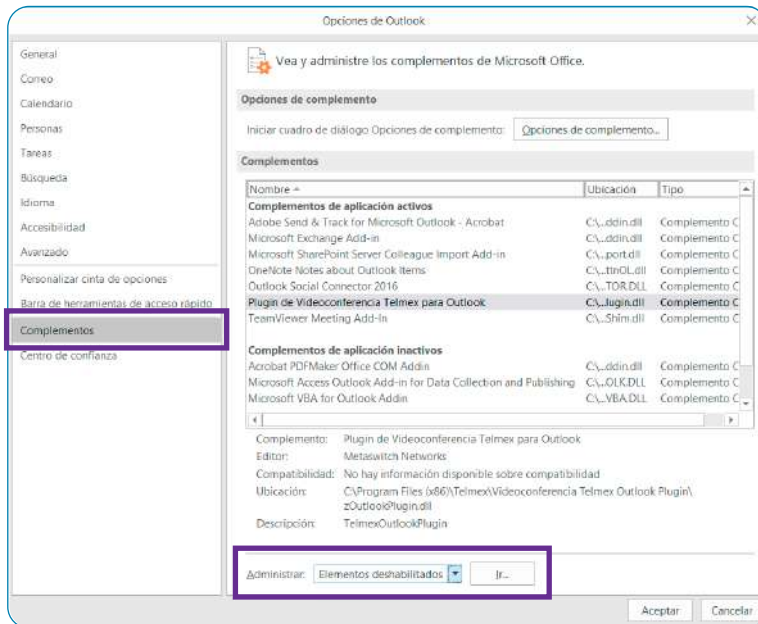




Preguntas frecuentes ?

2. Da clic en “Complementos”.

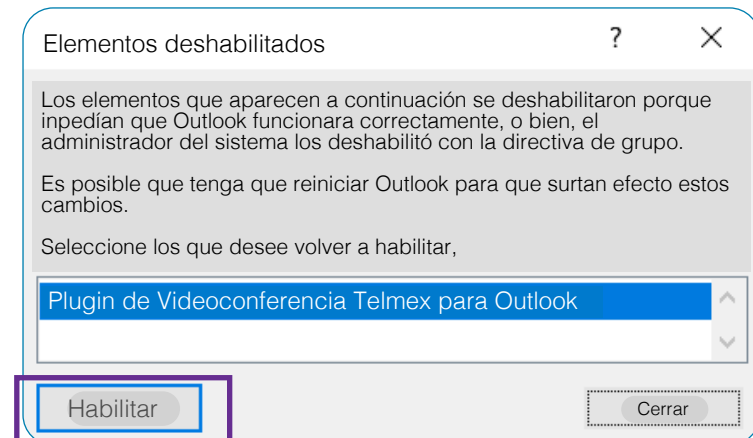
3. Selecciona en la parte inferior “Elementos deshabilitados”.



4. Da clic en “Ir”.

5. Selecciona “Videoconferencia Telmex Outlook Plugin”.

6. Da clic en “Habilitar”.





Preguntas frecuentes ?

8. ¿Cómo designo a un participante como moderador?

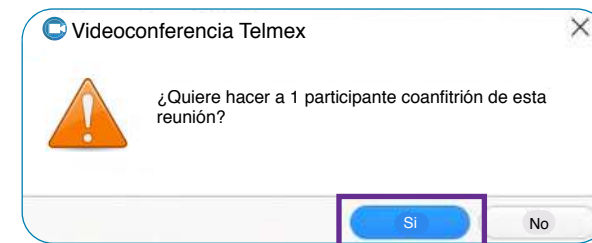
1. Haz clic en el botón “**Más**” que aparece al final del nombre del participante que se designará como **comoderador**.



2. Selecciona la opción “**Hacer coanfitrión**”.



3. Confirma con clic en “**Sí**”.



Preguntas frecuentes

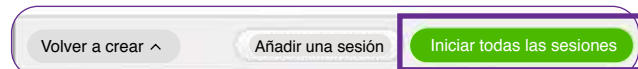
9. ¿Cómo realizo una **sesión de grupos**?

1. Haz clic en el botón  de la **barra de controles**.

2. Se despliega el cuadro **“Crear sesión de grupo pequeño”**. Selecciona el número de sesiones (grupos) que quieres crear y designa que la aplicación asigne automáticamente a los participantes. Haz clic en **“Crear sesiones”** para crear los grupos.

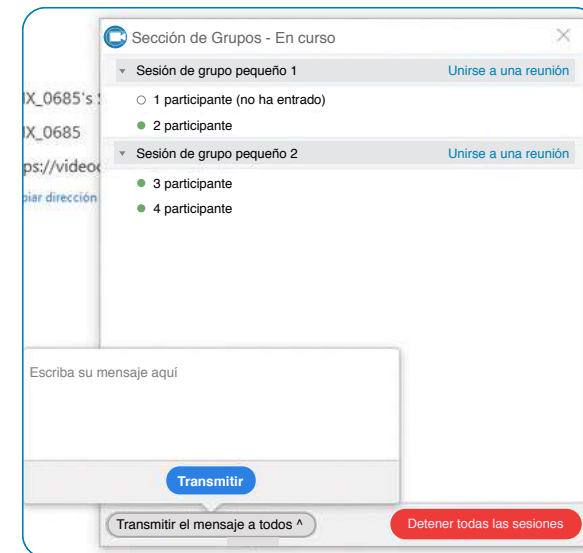


3. Haz clic en **“Iniciar todas las sesiones”** para iniciar las sesiones de grupos.



4. En el control de **“Sección de grupos”** puedes:

- A. Ingresar a las sesiones de grupo pequeño haciendo clic en **“Unirse a una reunión”**.
- B. Enviar mensajes a los grupos creados en **“Transmitir mensajes a todos”**.
- C. Terminar las sesiones de grupos en **“Detener todas las sesiones”**.





Soporte técnico:

800 123 3535

Opción 2 y después opción 5.