

Guía para la migración de FlexApp a Webex en Fusión Digital

Diciembre 2023

Contenido

1	Introducción	3
1.1	Objeto	3
1.2	¿Por qué Webex?	3
2	Cuándo iniciar la migración	4
3	Cómo registrarse en Webex	5
3.1.	Paso 1. Activa la cuenta de email	5
3.2.	Descarga la aplicación Webex.....	6
3.3.	Registro en Webex.....	7
4	Las diferencias entre FlexApp y Webex que debes conocer	8
4.1.	Pantalla de inicio	8
4.2.	Gestión de contactos.....	8
4.3.	Supervisión del estado de otras extensiones	11
4.4.	Funcionalidad Resaltar para llamar.....	13
4.5.	Registro de llamadas.....	13
4.6.	Funcionalidad de número único	14
4.7.	Control de llamadas desde otros dispositivos	14
4.8.	Mi sala de multiconferencia.....	16
5.	Preguntas frecuentes	17
5.1.	¿Puedo usar Webex y FlexApp al mismo tiempo?.....	17
5.2.	¿Cuándo dejará de funcionar FlexApp?.....	17
5.3.	Quiero iniciar sesión en Webex pero no reconoce mi cuenta.....	17
5.4.	Mi email está asociado a otra cuenta de Webex.....	17
5.5.	Busco Webex en mi tienda de aplicaciones y me sale un listado de versiones, ¿cuál escojo?.....	18
5.6.	Entro en Webex pero no veo las agendas de contactos.....	18
5.7.	No encuentro los contactos de empresa	18
5.8.	¿Hay algún mecanismo para importar contactos a Webex?.....	18
5.9.	¿Se integra Webex con la agenda de Outlook?	18
5.10.	Superviso otras extensiones en FlexApp ¿cómo puedo hacerlo en Webex?	
	18	

1 Introducción

1.1 Objeto

FlexApp deja de funcionar el 31 de diciembre 2023. A partir de ese día, no podrás registrarte en esta aplicación. Podrás seguir disfrutando de las Comunicaciones Unificadas con las mismas funcionalidades instalando la aplicación **Webex**.

Este documento está destinado a explicar y facilitar la migración a Webex. En esta guía recogemos lo más relevante que debes conocer para ayudarte en el proceso de sustitución y adopción de la nueva aplicación en **Fusión Digital**.



1.2 ¿Por qué Webex?

Webex es un entorno seguro para conectarse y colaborar con una sola aplicación que permite llamar, reunirse y enviar mensajes. Es una solución de colaboración potente y fácil de usar que mantiene a las personas y los equipos conectados en cualquier momento, lugar y dispositivo, optimizando los resultados del trabajo en equipo.

Sus funcionalidades más importantes incluyen:

- **Llamadas:** Webex está íntimamente ligada con las funciones de llamadas en la nube, proporcionando la flexibilidad, confiabilidad y seguridad necesarias. Es posible realizar y recibir llamadas desde cualquier tipo de dispositivo.
- **Mensajes:** envío de mensajes, archivos, creación y edición de pizarras, tanto dentro como fuera de la empresa.

- **Reuniones de equipos:** con vídeo de alta calidad y posibilidad de compartir pantalla, entre otras funcionalidades, existiendo la capacidad de realizar anotaciones, poner fondos virtuales, evitar ruidos a través de su supresión, así como otras mejoras que facilitan la involucración de los participantes.

Otras funcionalidades que incluye son:

- Colaboración integrada con la voz
- Softphone, que permite utilizar la extensión de la oficina en cualquier parte
- Chat
- Estado de presencia, para los usuarios de la misma compañía
- Audioconferencias
- Videotelefonía
- Acceso a directorios corporativos y agendas de empresa
- Presentación del fijo en llamadas realizadas desde el móvil con VoIP
- App para PC o portátil, smartphone y Tablet

2 Cuándo iniciar la migración

Cuanto antes, para que los usuarios tengan tiempo de habituarse a la nueva aplicación. Cuando accedas a FlexApp a partir del 31 de diciembre del 2023 desde cualquiera de tus dispositivos, te mostraremos un aviso informando de la existencia de una nueva versión, siendo obligatorio Aceptar la instalación de Webex, porque ya no podrás acceder a FlexApp.



Al pulsar Sí y Aceptar en la nueva ventana, **te redirigimos a este POST de Comunidad Movistar**, donde también te explicamos cómo realizar la migración.

3 Cómo registrarse en Webex

Webex es una nueva aplicación que te va a permitir utilizar las funcionalidades de FlexApp pero sobre una nueva interfaz más amigable y con nuevas herramientas de colaboración. Para ayudarte en el proceso de aprendizaje y adopción de la aplicación, debes saber que:

- Puedes **iniciar la activación e instalación de Webex** en todas tus líneas **y seguir utilizando FlexApp temporalmente**.
- **FlexApp y Webex pueden estar activados en la misma línea e instalarse** en el mismo dispositivo, funcionando ambos simultáneamente.
- Puede haber **líneas con FlexApp y Webex** en la misma empresa, pero no pueden intercambiarse:
 - Información de presencia
 - Mensajes de chat

Por tanto, puedes abordar la sustitución **de forma gradual**, probando y conociendo Webex en una o varias líneas antes de desplegarlo en el resto. Sigue estos tres sencillos pasos:

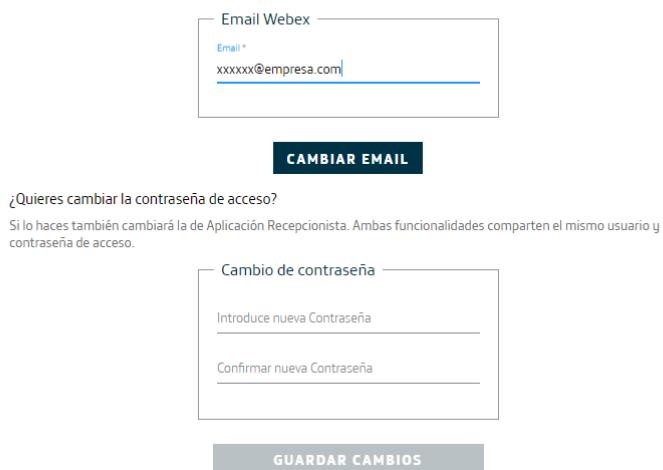
3.1. Paso 1. Activa la cuenta de email

Para usar Webex es necesario asociar una cuenta de email que sea real. La activación del email se realiza desde el portal de gestión de Fusión Digital, al que generalmente accede el administrador de la empresa.

Accede desde tu área privada [Mi Gestión Digital](#) o desde este enlace [Portal de Gestión](#) y asigna un email en cada línea fija que veas identificada con la etiqueta Webex.



Accede a la nueva aplicación Webex. Solo necesitas asignar una cuenta de correo, pudiendo mantener la clave actual. Te permitirá disfrutar de mejoras en la gestión de llamadas y herramientas de colaboración sobre una interfaz mejorada. Descárgala desde el apartado de Ayuda.



Email Webex

Email *

xxxxx@empresa.com

CAMBIAZ EMAIL

¿Quieres cambiar la contraseña de acceso?

Si lo haces también cambiará la de Aplicación Recepcionista. Ambas funcionalidades comparten el mismo usuario y contraseña de acceso.

Cambio de contraseña

Introduce nueva Contraseña

Confirmar nueva Contraseña

GUARDAR CAMBIOS

El email puede ser corporativo o personal y queda activado pulsando Cambiar Email y la ventana de confirmación. No se va a enviar ningún correo de confirmación a esa cuenta.

Este email no puede estar asignado a ningún otro servicio Webex ni a ninguna otra extensión (el portal de gestión te mostrará un aviso en ese caso). Si es el caso:

- Si es Webex gratuito, dalo de baja [aquí](#)
- Si es Webex profesional, ponte en contacto con tu proveedor directamente para que gestione la baja

Si quieras usar la clave de FlexApp para Webex, no necesitas hacer nada más. Si quieres poner una nueva clave, ten en cuenta que es común a Webex y FlexApp.

3.2. Paso 2. Descarga la aplicación Webex

Descarga la aplicación Webex desde el apartado de Ayuda del portal de gestión Fusión Digital



Telefónica Empresas Sedes Gestiones Contactos Ayuda

Descargas

Descarga las aplicaciones de Webex para PC Windows y Mac.

[Descarga del software de Webex para PC Windows 64 bits](#)

[Descarga del software de Webex para PC Windows 32 bits](#)

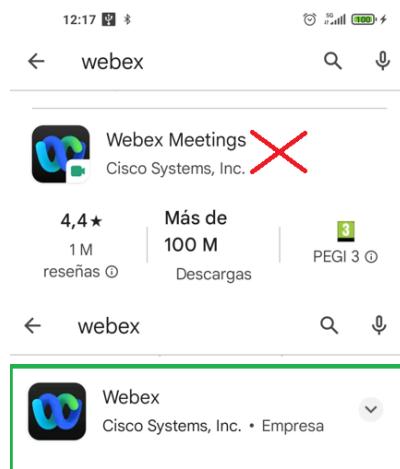
[Descarga del software de Webex para Mac](#)

[Ayuda online de Webex](#)

o directamente pulsando en estos enlaces, según tu sistema operativo:

[Windows 64 bits](#)[Windows 32 bits](#)[MAC](#)

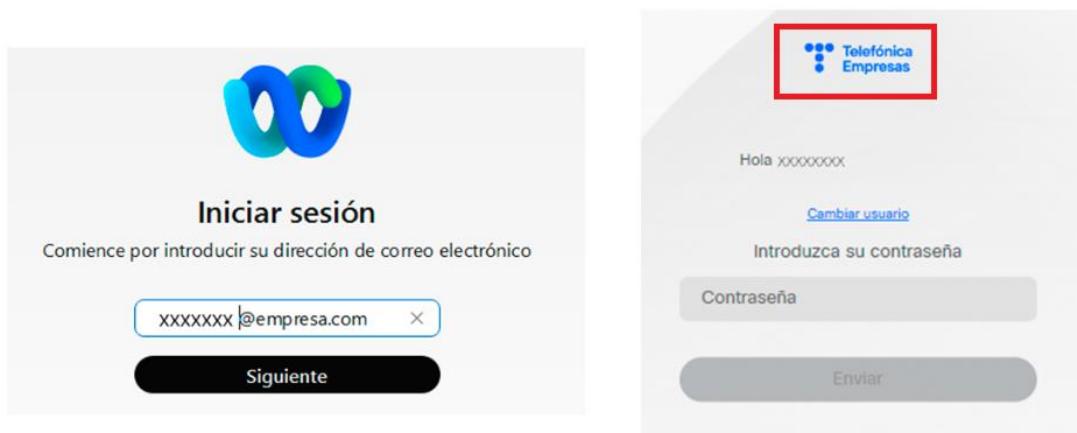
En el caso de los dispositivos móviles, abre tu tienda oficial. Hay que tener la precaución de **no instalar Webex Meetings** en lugar de la app Webex. El resultado que aparece al realizar una búsqueda utilizando el término Webex, es el siguiente, debiendo seleccionar la aplicación Webex "a secas":



3.3. Paso 3. Registro en Webex

Necesitarás la cuenta de email que has activado en el paso 1 y la clave de FlexApp (o la nueva que hayas asignado en el portal de gestión).

Puedes verificar que tu cuenta está lista si ves el logo de Telefónica Empresas tras introducir el correo. Si no es así, no hagas nada más, contacta con el administrador de tu empresa para verificar el paso 1.



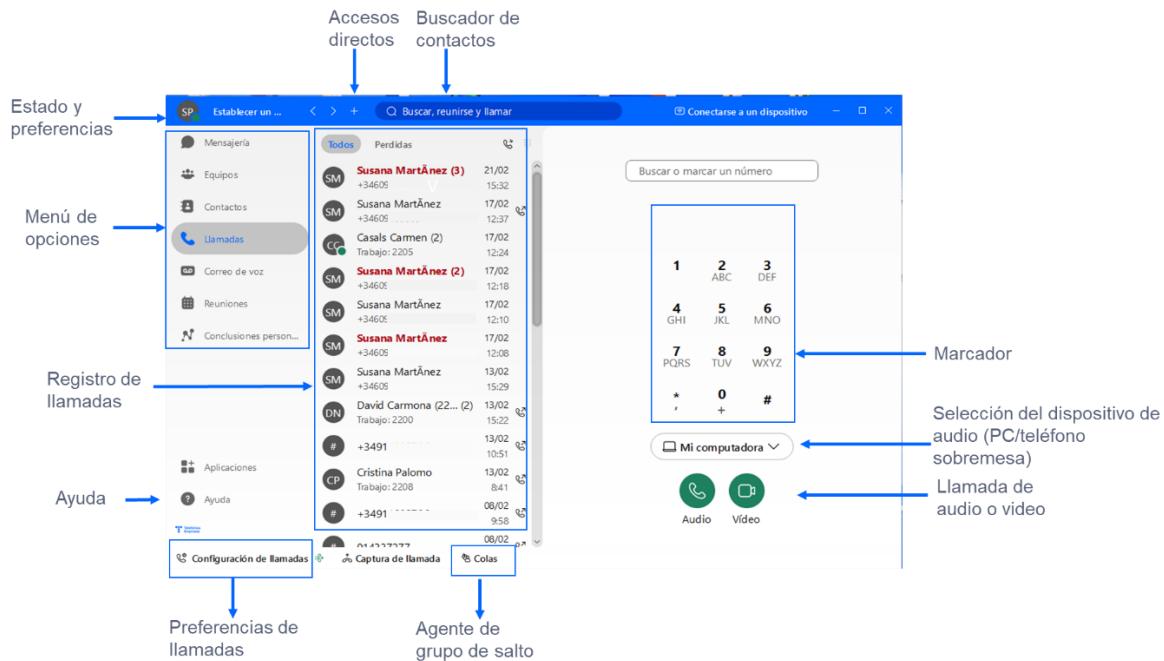
4 Las diferencias entre FlexApp y Webex que debes conocer

Webex es una nueva aplicación y visualmente muy distinta a FlexApp. La configuración de la línea fija asociada a FlexApp en cuanto a servicios de centralita (desvíos, buzón, atención de llamadas de grupos de salto, número que presenta, funcionalidad de número único, etc...) se conserva al migrar a Webex. Sin embargo, notarás diferencia en cómo se accede y se usan las funcionalidades que ya utilizas en FlexApp y que algunos datos no se migran.

Detallamos y te explicamos las diferencias más relevantes que te ayudará en el proceso de migración y aprendizaje.

4.1. Pantalla de inicio

Te mostramos la pantalla principal de la aplicación. Para conocer en profundidad toda la funcionalidad, consulta el [manual de usuario](#).



4.2. Gestión de contactos

Webex se integra con las siguientes agendas:

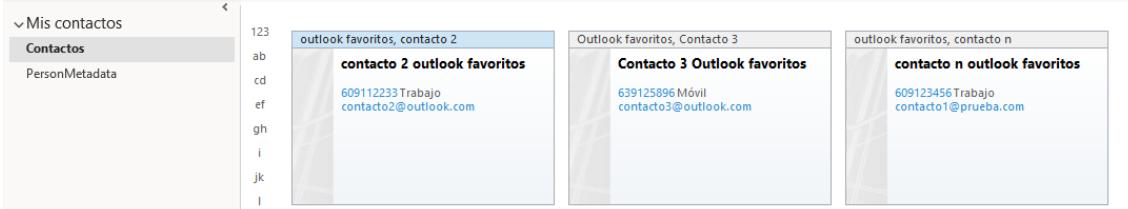
- Agenda corporativa con todas las extensiones fijas y móviles del servicio
- Agenda de empresa que se configura en el portal de gestión



Lista de contactos de empresa



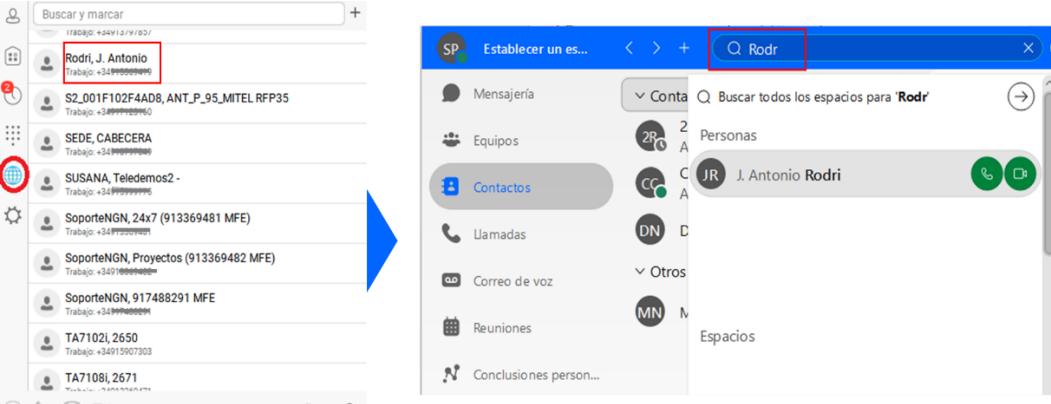
- Agenda de contactos personales o Favoritos de Outlook



- Agenda local de la aplicación Webex accesible desde el menú Contactos

La gestión y el acceso a estos contactos y agendas en Webex tienen varias diferencias respecto a FlexApp:

- Webex no muestra un listado con los contactos de los directorios corporativos o agendas de empresa como FlexApp. Estos contactos se localizan mediante el Buscador.

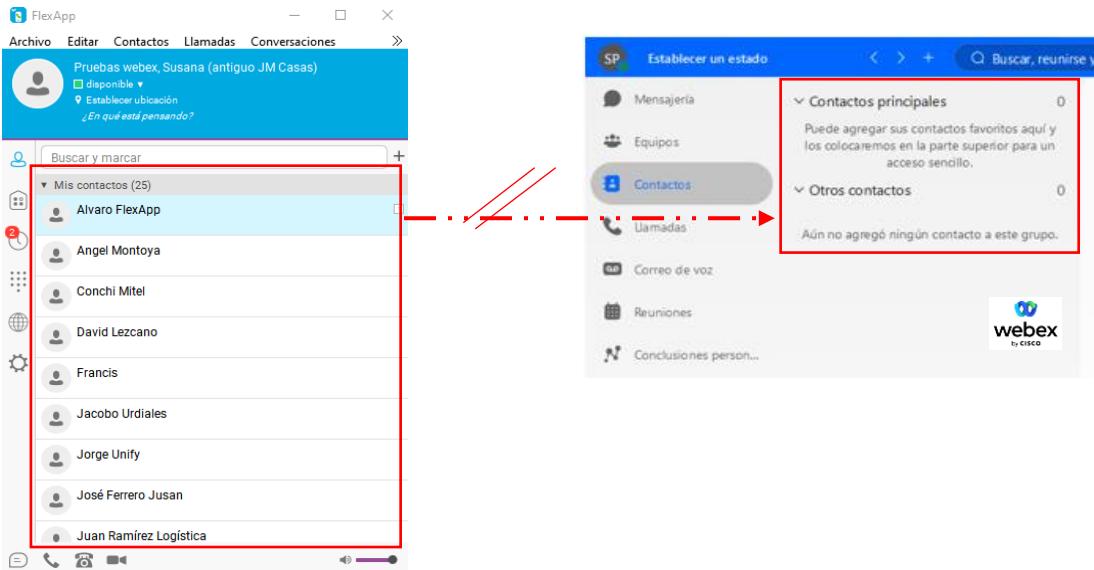


- Para buscar un contacto en Webex, introduce los primeros caracteres de los campos nombre o apellidos. No busca por extensión ni número de teléfono. Utiliza el Buscador que encontrarás en la parte superior de la aplicación

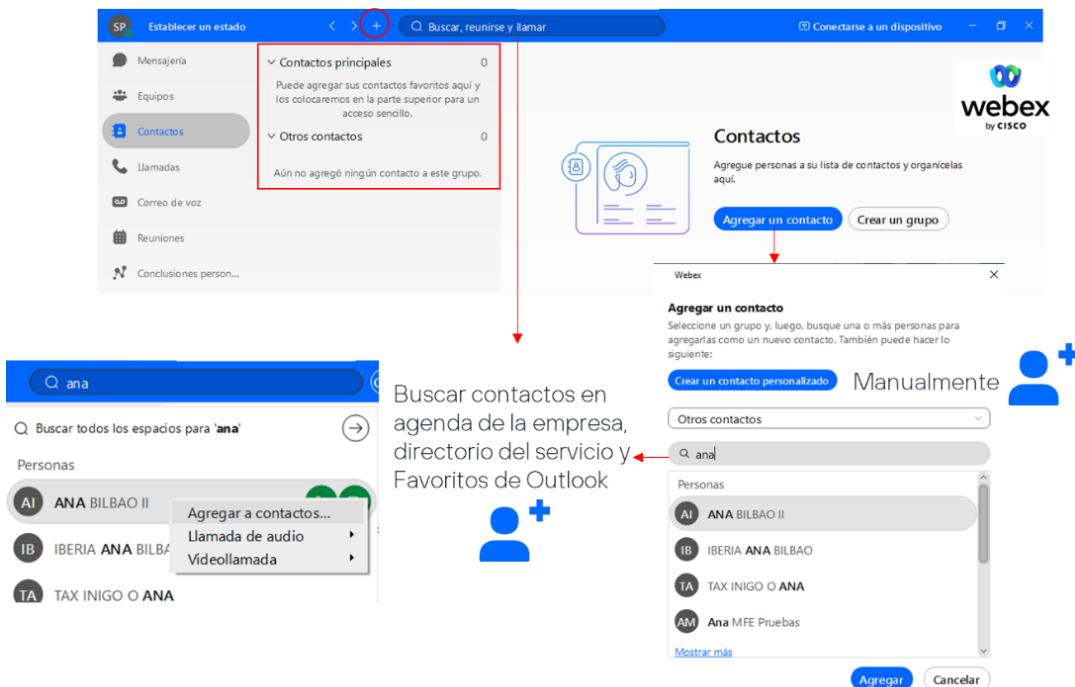


- La agenda local de FlexApp no migra a Webex. El menú Contactos se mostrará vacío en el primer registro. Si estos contactos están disponibles en cualquiera de

las agendas con las que se integra Webex, podrán ser localizados y añadidos de nuevo.



Mostramos las diversas formas de añadir un contacto a la agenda local de Webex:

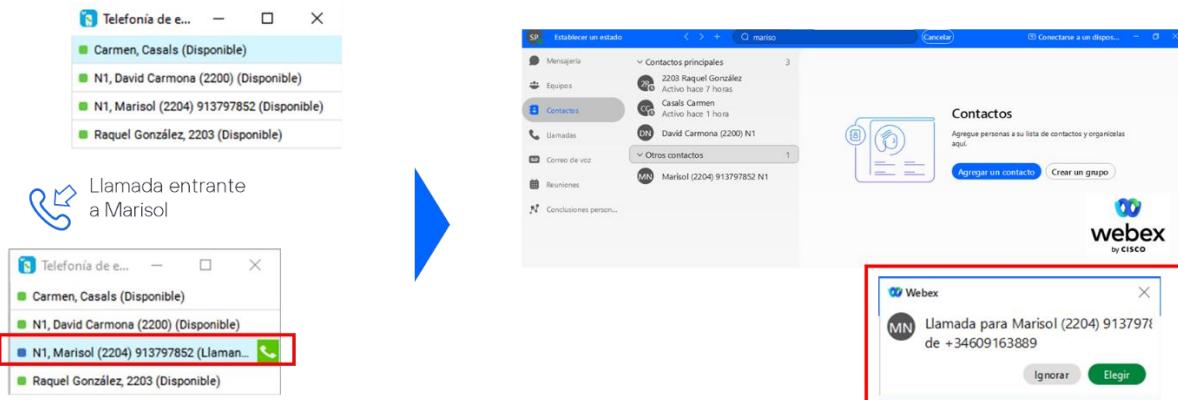


- Las agendas corporativa y de empresa no se visualizarán hasta pasados 7 días desde el alta del primer usuario de la empresa en Webex. Las actualizaciones en estas agendas se importan a Webex con periodicidad semanal a partir de ese día. Por este motivo, puedes notar que no tienes acceso a estas agendas o a sus actualizaciones hasta pasados unos días.

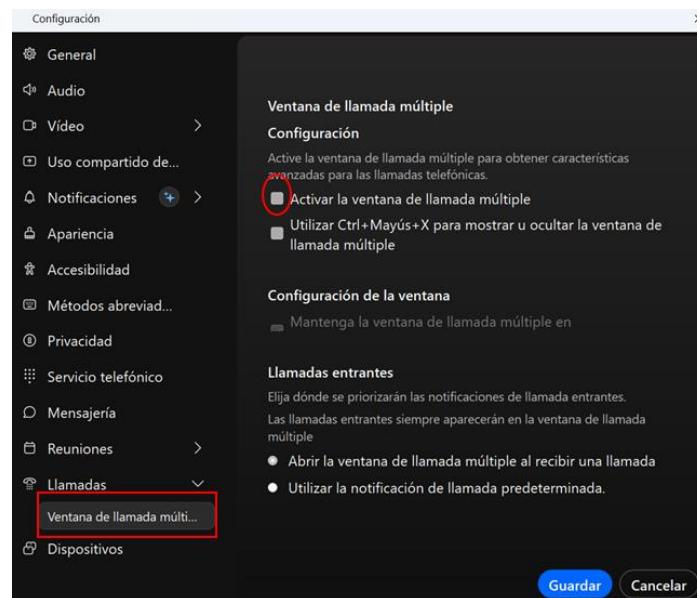
Los cambios en las agendas locales y la de Outlook sí se reflejan inmediatamente.

4.3. Supervisión del estado de otras extensiones

FlexApp permite supervisar el estado (libre/ocupado) de otras extensiones fijas y móviles (con integración en centralita) que están en la lista de monitorización y responder en su nombre, gracias a la funcionalidad de Telefonía de equipo.



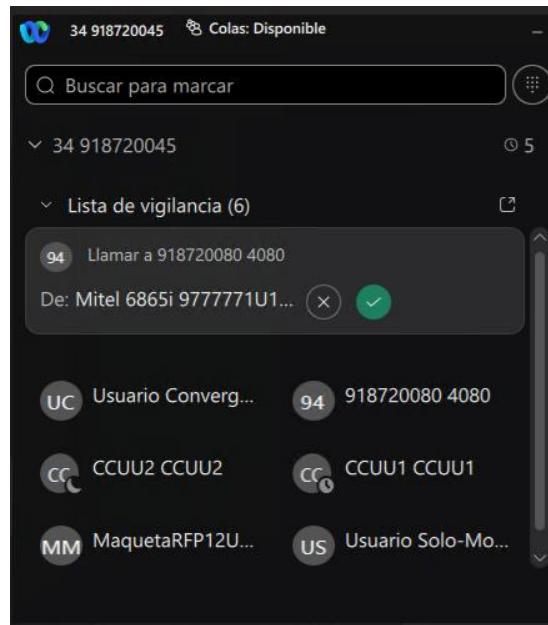
Webex permite también la supervisión de las extensiones de esa lista de monitorización activando la ventana multi-llamada, bajo la **Lista de vigilancia**:



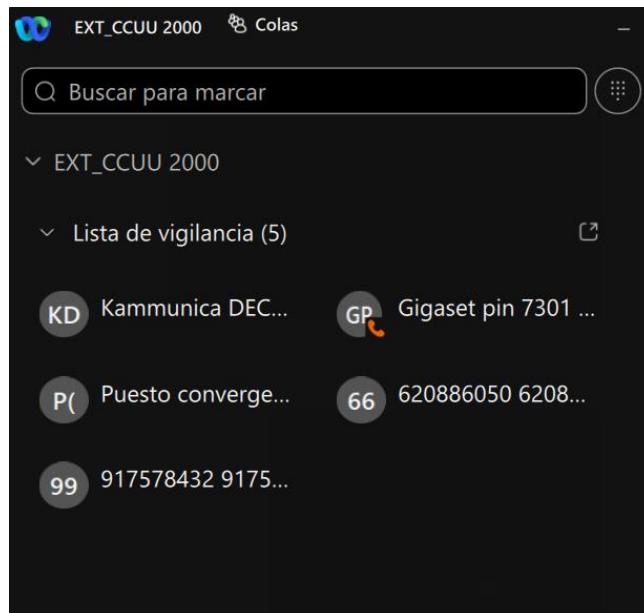
La monitorización del estado será completa o parcial, dependiendo de si el usuario monitorizado dispone o no de Webex:

- **Usuarios con Webex:** se podrá disponer de información sobre cualquiera de los estados posibles (disponible, ausente, no molestar, en llamada, etc.).
- **Usuarios sin Webex:** solo se verán notificaciones de llamada entrante, a través de la que se podrá capturar la llamada, y el estado "En llamada". En el resto de situaciones no es posible conocer el estado del usuario.

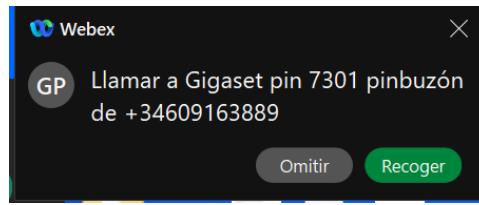
Cuando una extensión de esa lista está recibiendo una llamada, se muestra una ventana de aviso integrada en la ventana de multi-llamada, pudiendo atenderla o ignorarla:



Si la línea está en una llamada, se muestra el icono con un teléfono:



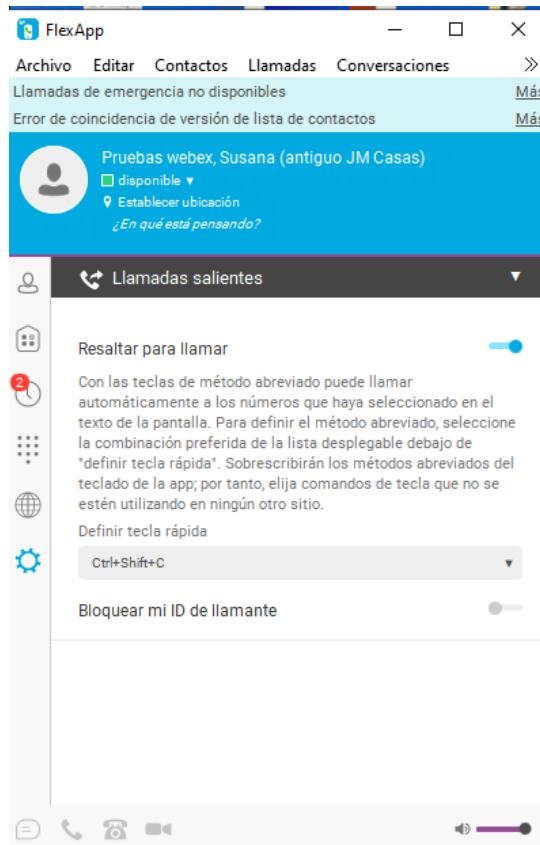
Si la ventana multi-llamada no está activada, solo se muestra un pop up cuando una extensión de la lista de monitorización recibe una llamada, pero no será posible monitorizar su estado de forma continua:



4.4. Funcionalidad Resaltar para llamar

FlexApp permite seleccionar un número en cualquier lugar y lanzar una llamada automáticamente mediante una combinación de teclas (ej. Ctrl+Shift+C)

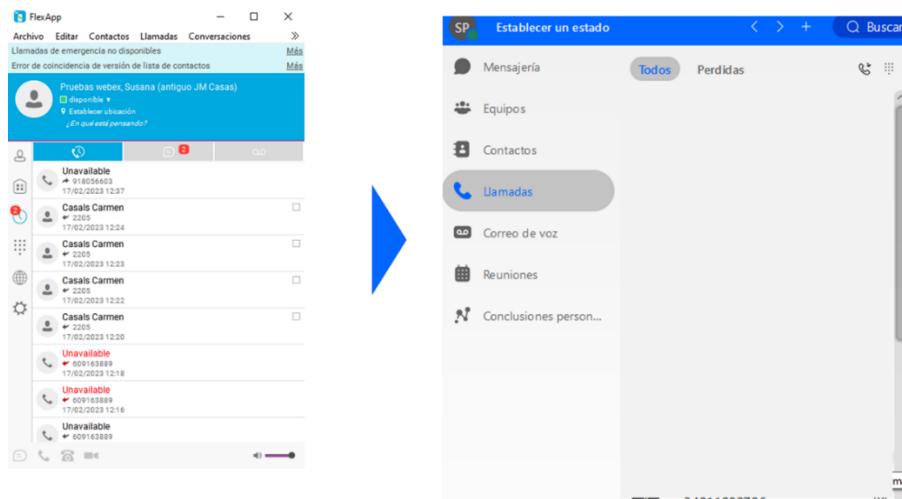
Webex no ofrece esta facilidad actualmente pero está disponible en próximas versiones.



4.5. Registro de llamadas

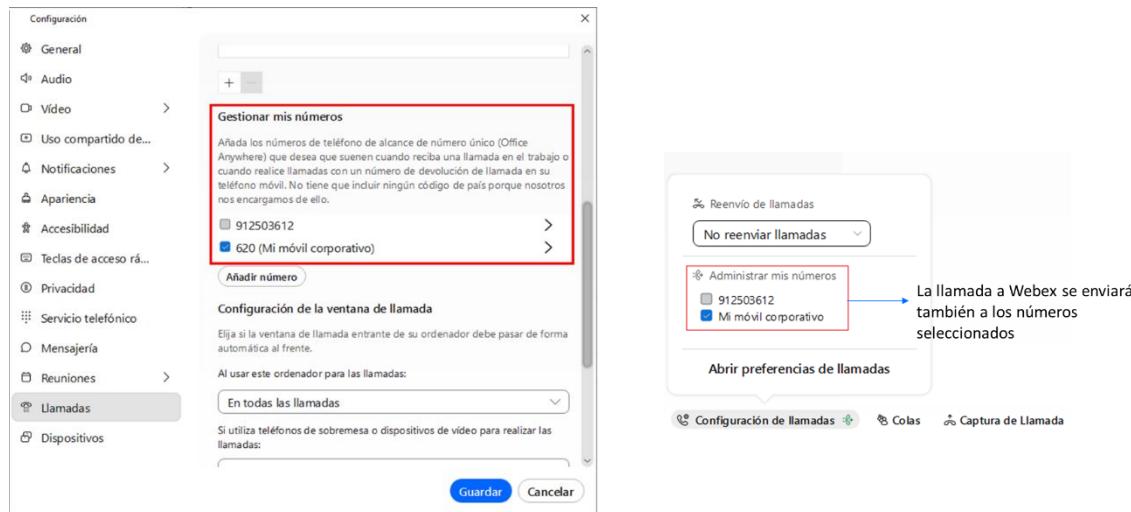
La primera vez que te registres en Webex, el registro de llamadas está vacío, no muestra el registro que tengas en FlexApp.

Posteriormente, el registro es único y se refleja en ambas aplicaciones, da igual la que uses.



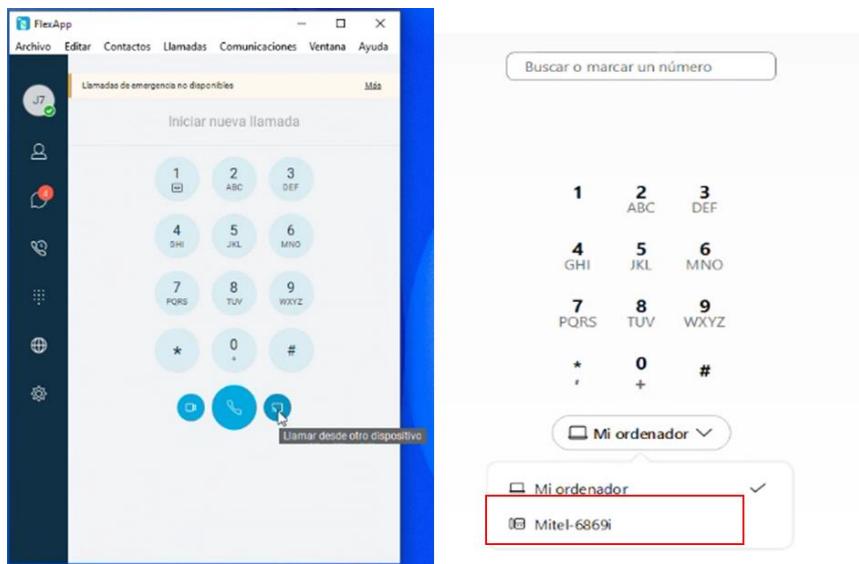
4.6. Funcionalidad de número único

Tanto FlexApp (Flex Ubicación) como Webex (Office Anywhere) permiten notificar las llamadas entrantes en otras líneas (ej, el teléfono de casa o el móvil), ofreciendo la funcionalidad de número único. Esta configuración de FlexApp está disponible en Webex y se puede consultar y configurar aquí:

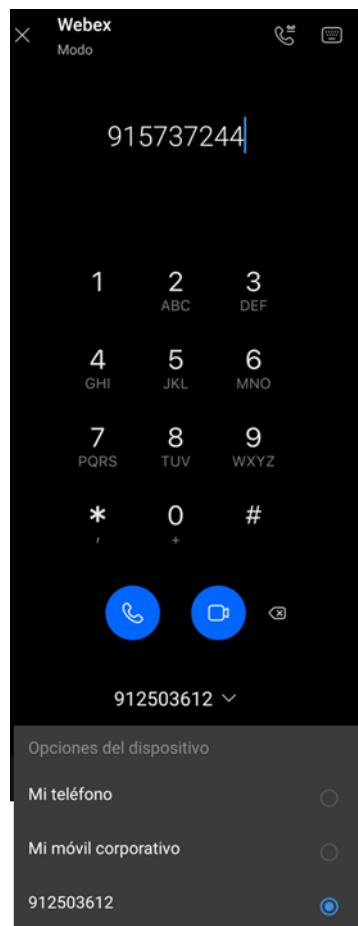


4.7. Control de llamadas desde otros dispositivos

Si además de Webex la extensión tiene asociado un terminal fijo, ambas aplicaciones permiten seleccionar éste como dispositivo de audio, y controlar la llamada desde el PC.



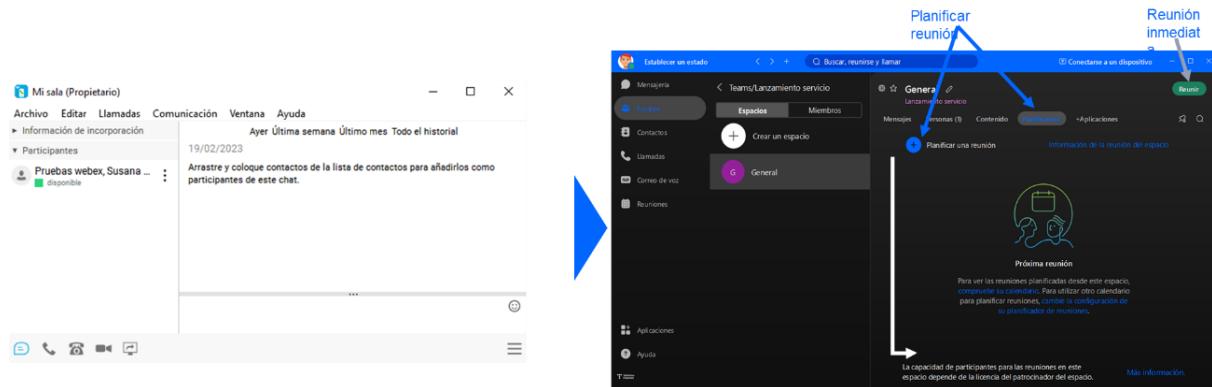
Sin embargo, FlexApp permite además seleccionar otra línea/dispositivo para esto. Si estás usando FlexApp con otro teléfono, por ejemplo, el fijo de tu casa para el audio, Webex solo te permitirá seleccionarlo como dispositivo desde el móvil, pero no desde el PC.



4.8. Mi sala de multiconferencia

Aunque puedes seguir utilizando el puente de multiconferencia, Webex no dispone de una ventana similar a FlexApp para llamar al puente y montar la multiconferencia.

Webex permite organizar reuniones virtuales en las que pueden participar múltiples usuarios (hasta 25) a través de audio y/o vídeo.



5. Preguntas frecuentes

5.1. ¿Puedo usar Webex y FlexApp al mismo tiempo?

Sí, pueden funcionar simultáneamente en el mismo PC y con la misma extensión.

5.2. ¿Cuándo dejará de funcionar FlexApp?

FlexApp deja de funcionar el 31 de diciembre del 2023. Antes de esa fecha, debes sustituirlo por Webex en todas las extensiones con Comunicaciones Unificadas.

5.3. Quiero iniciar sesión en Webex pero no reconoce mi cuenta

La cuenta no está activada en Webex. Contacta con el administrador de tu empresa para que la active desde el portal de gestión de Fusión Digital. No pulses siguiente en ningún caso, te darás de alta en Webex gratuito y luego tendrás que darlo de baja.



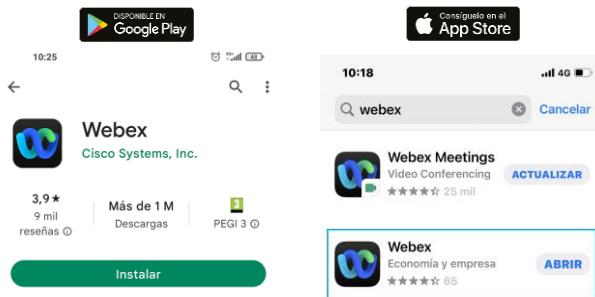
5.4. Mi email está asociado a otra cuenta de Webex

Generalmente, se trata de cuentas gratuitas de Webex. Hay que darlo de baja antes de activarlo en Webex en Fusión Digital. Para ello:

- Si es Webex gratuito, dalo de baja [aquí](#)
- Si es Webex profesional, ponte en contacto con tu proveedor directamente para que gestione la baja

5.5. Busco Webex en mi tienda de aplicaciones y me sale un listado de versiones, ¿cuál escojo?

Escoge Webex (a secas), o utiliza este [enlace](#) para la descarga.



5.6. Entro en Webex pero no veo las agendas de contactos

La agenda local de FlexApp no migra a Webex. Los contactos de la agenda corporativa y de empresa se localizan mediante el Buscador, no se muestran como un listado.

5.7. No encuentro los contactos de empresa

Webex importa los contactos semanalmente. Si la agenda es de reciente creación o acabas de dar de alta tu empresa en Webex, estos contactos podrían tardar hasta 5 días en estar disponibles en Webex.

5.8. ¿Hay algún mecanismo para importar contactos a Webex?

No se puede importar un fichero de contactos. Para construir la agenda, se pueden buscar los contactos y añadirlos. O bien, crearlos manualmente.

5.9. ¿Se integra Webex con la agenda de Outlook?

Sí, con la agenda personal o Favoritos de Outlook.

5.10. Superviso otras extensiones en FlexApp ¿cómo puedo hacerlo en Webex?

Activa la ventana multi-llamada (desde configuración/Llamadas) y la Lista de Vigilancia mostrará las extensiones que estás supervisando en Webex. Si la extensión no tiene Webex, solo se muestra su estado cuando está recibiendo una llamada o cuando está ocupado en una llamada.

