Telecentro
Empresas

MANUAL DEL USUARIO

T-Phone

Llamadas, videollamadas y chat desde tu celular, tablet o computadora.

En este manual

1 ¿Qué es T-Phone?
2 Antes de empezar
3 Instalá la aplicación paso a paso
4 Estados de T-Phone
5 Funciones básicas
6 Cambiá tu contraseña
7 Solución rápida de problemas

1. ¿Qué es T-Phone?

T-Phone es una aplicación que permite que tu dispositivo, conectado a internet, **reciba y realice llamadas telefónicas** a teléfonos de línea fija o móvil. También podés hacer **videollamadas** y **chatear** con otros clientes de Telecentro.

Podés instalarla en un **celular, tablet o computadora** (con emulador de Android).

Cómo empezar

1. **Si ya tenes tu servicio de internet instalado, vas a recibir un mail y un WhatsApp con tu número de línea y un link para activar T-Phone.**
2. **Si no tenes tu servicio de internet instalado, tenes que aguardar que finalicemos la instalación para recibir el mail y WhatsApp.**
3. **Una vez recibido el mail y WhatsApp, ingresa al link de cualquiera de los dos mensajes y genera tu contraseña.**
4. **Descargá la aplicación T-Phone** en tu dispositivo.
5. **Instalala y configurala** (lo vemos en la sección 3).



¡Hola Btb! Ya tenés T-Phone, la nueva telefonía 100% digital.

Tu nro de gestión de compra es **117754082**. Para poder utilizar el servicio T-Phone deberás activarlo por medio de la creación de una contraseña.

Creá tu contraseña ahora para activar el servicio haciendo clic en el botón:

Crear contraseña y activar mi línea T-Phone

Una vez activado, podrás descargar la App desde tu celular y comenzar a disfrutar del servicio.

Descargá la App desde tu celular:

DISPONIBLE EN Google Play DISPONIBLE EN App Store

Luego para ingresar a la App vas a necesitar:

- Tu número T-Phone: **75272759**
- La contraseña que creaste con el botón de activación

Con T-Phone vas a poder hacer y recibir llamadas, usar WhatsApp, Telegram y mucho más.

¿Necesitás ayuda? Ingresá acá

> **Si sos cliente corporativo (más de 1 línea)**
> Coordiná con el **administrador de las cuentas** de tu empresa. Es quien activa las líneas y genera las contraseñas.

Lo que tenés que saber

- También desde **Sucursal Virtual** podés activar o desactivar tu línea T-Phone, generar tu clave (te llega un mail con las instrucciones) y renovarla si la perdiste, te la robaron o cambiaste de equipo.

> **Importante**
> T-Phone **no está destinado, diseñado ni es apto** para realizar llamadas de emergencia, asistencia o ayuda.

Qué necesitás de tu conexión a internet

T-Phone hace las llamadas por internet (tecnología VoIP), por eso necesita una conexión. Una llamada no consume mucho ancho de banda, pero para que se escuche bien tu conexión tiene que ser:

- **Estable.**
- **Sin filtro de puertos.**
- Con **ancho de banda disponible en ambos sentidos** (para subir y para bajar datos).

2. Antes de empezar

Para instalar T-Phone, primero asegurate de tener:

1. Tu **línea activada**.
2. Tus **credenciales de ingreso**: el número de tu línea T-Phone y tu clave. Esta información la recibis por mail y WhatsApp.

> **Si sos administrador de cuentas (más de 1 línea)**
> Vas a recibir un correo electrónico **por cada línea T-Phone adquirida**, con un enlace para activarla y generar la clave.

3. Instalá la aplicación paso a paso

Estos pasos corresponden a un dispositivo **Android**. En **iOS** el procedimiento es similar.

1. Buscá **Telecentro Phone** en la Play Store de Android y verificá que el editor sea **Telecentro**

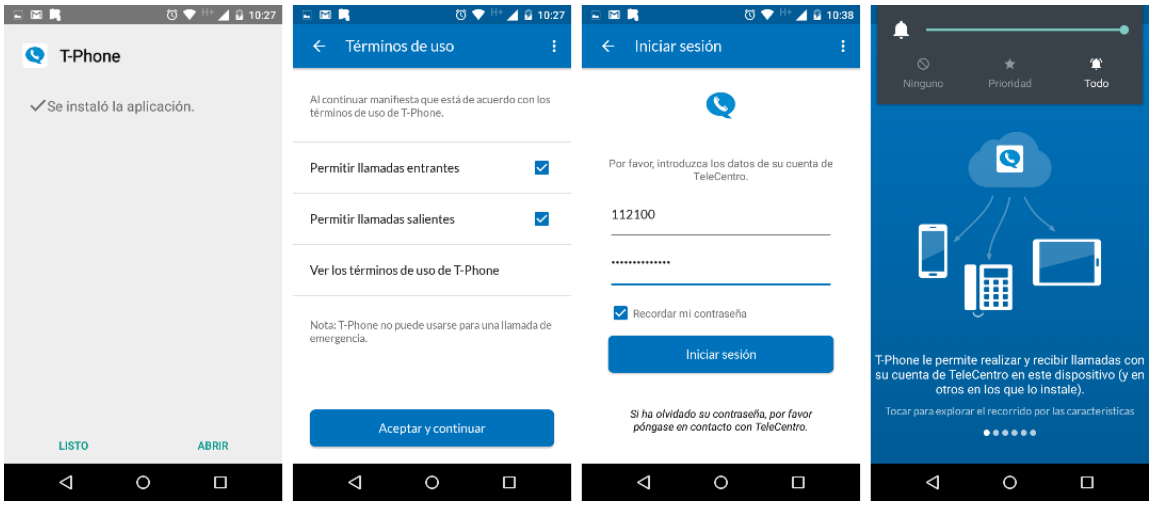


2. Tocá **Instalar**. Vas a ver los mensajes “Instalando…” y “Se instaló la aplicación”.
3. Tocá **Abrir**.
4. Dejá seleccionadas las opciones **“Permitir llamadas entrantes”** y **“Permitir llamadas salientes”**. Leé los términos de uso y, si estás de acuerdo, tocá **“Aceptar y continuar”**.
5. En la pantalla de inicio, ingresá **el número de teléfono que te asignó Telecentro** y la **contraseña** que se creó al activar el servicio.
6. Tocá **Continuar**. Si querés, también podés indicar un teléfono al que derivar la llamada cuando no tengas T-Phone registrado.
7. Van a aparecer algunas pantallas de ayuda. Tocá la **cruz** que está abajo a la derecha para ir a la aplicación y terminar el proceso.

Tené en cuenta sobre el desvío (paso 6)

Si ingresás un número de **móvil**, se te va a **cobrar una llamada** por el desvío cuando tu línea no sea atendida.

Esta función **no va a funcionar** si no tenés habilitada la opción de realizar llamadas salientes.



Pantallas de instalación en Android: instalada, términos de uso, inicio de sesión y ayuda.

Como habilitar WhatsApp Business con T-Phone

1. Descarga e Ingresa la app WhatsApp Business y coloca el número de línea de T-Phone para activarla.
2. Completa la información sobre tu empresa.
3. Selecciona “Envío de código de verificación por llamada”. No elijas la opción SMS.

IMPORTANTE
Si el sistema operativo de tu dispositivo es IOS, no podrás utilizar WhatsApp Business.

4. Estados de T-Phone

Podés saber en qué estado está T-Phone mirando el **ícono de la esquina superior izquierda** de tu dispositivo.



Los cuatro estados posibles de T-Phone.

Estado	Qué significa	Qué hacer
Disponible	T-Phone está registrado correctamente. No hay problemas con tus credenciales ni con el acceso a internet.	Todo en orden. Igual, esto no garantiza que la conexión sea buena: si la señal WiFi es baja o inestable, el audio puede fallar.
No disponible	T-Phone **no** está registrado.	Verificá que estés conectado a internet y que no pases por un router que filtre puertos.
No molestar*	Tenés activada la opción “No molestar”.	Andá a Menú → **Administrador de llamadas** y elegí **Disponible**.

Estado	Qué significa	Qué hacer
Error	Puede deberse a varias causas. Te va a aparecer un mensaje emergente: tocalo para ver más información.	Si el mensaje dice “Se requiere contraseña para la cuenta…”, el problema es la contraseña. También puede ser que hayas superado la cantidad máxima de dispositivos registrados permitidos.

** Disponible solo para servicio corporativo.*

5. Funciones básicas

5.1. Desvío incondicional

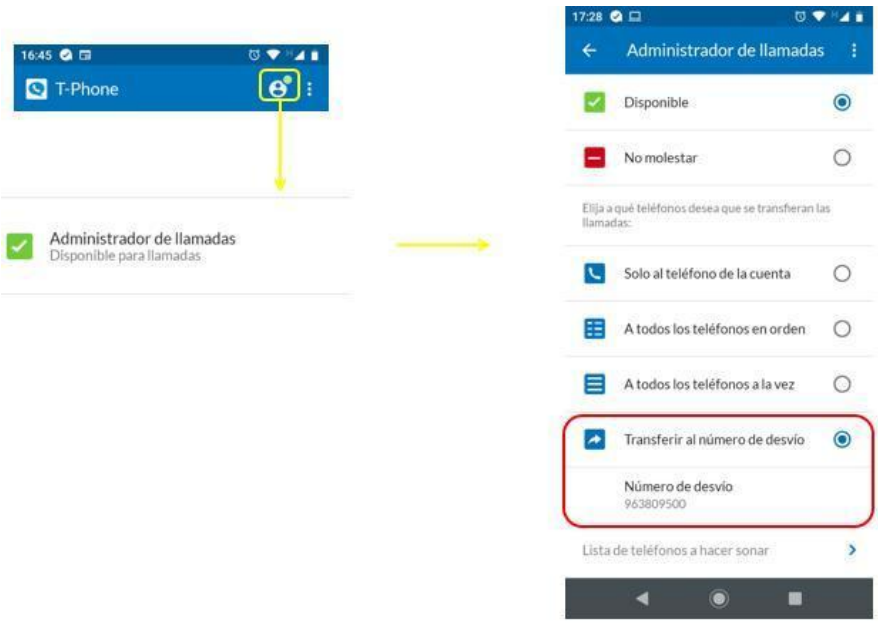
Con esta función, **toda llamada entrante se desvía** al número que configures y T-Phone **no suena** mientras esté habilitada.

> **Ojo**
> El desvío se aplica a **la línea**: afecta también a la misma línea T-Phone instalada en otros dispositivos.

Cómo activarlo

1. Desde el menú, elegí **“Administrador de llamadas”**.
2. Seleccioná **“Transferir al número de desvío”**.
3. Indicá el **número de destino** y activá el desvío.

Para volver a recibir llamadas en tu T-Phone, elegí **“Solo al teléfono de la cuenta”**.



Administrador de llamadas con el desvío activado.

5.2. No molestar (servicio corporativo)

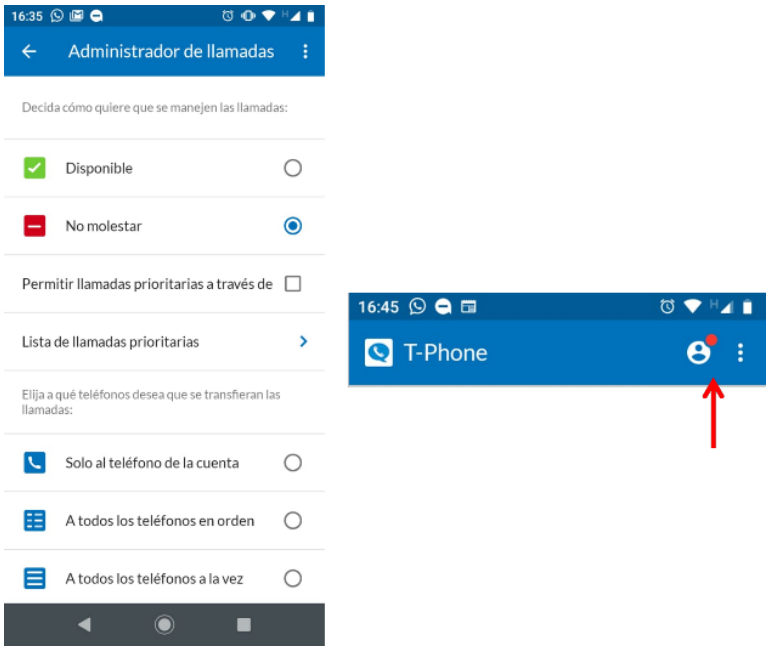
Con esta función, quien te llame escucha una locución que indica que el teléfono **no está disponible**. Si tenés casilla de voz habilitada, se lo invita a dejar un mensaje. T-Phone **no suena** mientras "No molestar" esté habilitado.

> **Ojo**
> Al igual que el desvío, se aplica a **la línea** y afecta a la misma línea T-Phone instalada en otros dispositivos.

Cómo activarlo

1. Andá a **Configuración**.
2. Elegí **"Administrador de llamadas"** desde el menú.
3. Activá **"No molestar"**.

Para volver a recibir llamadas, elegí **"Disponible"**.



Administrador de llamadas con "No molestar" activado y el acceso desde la barra superior.

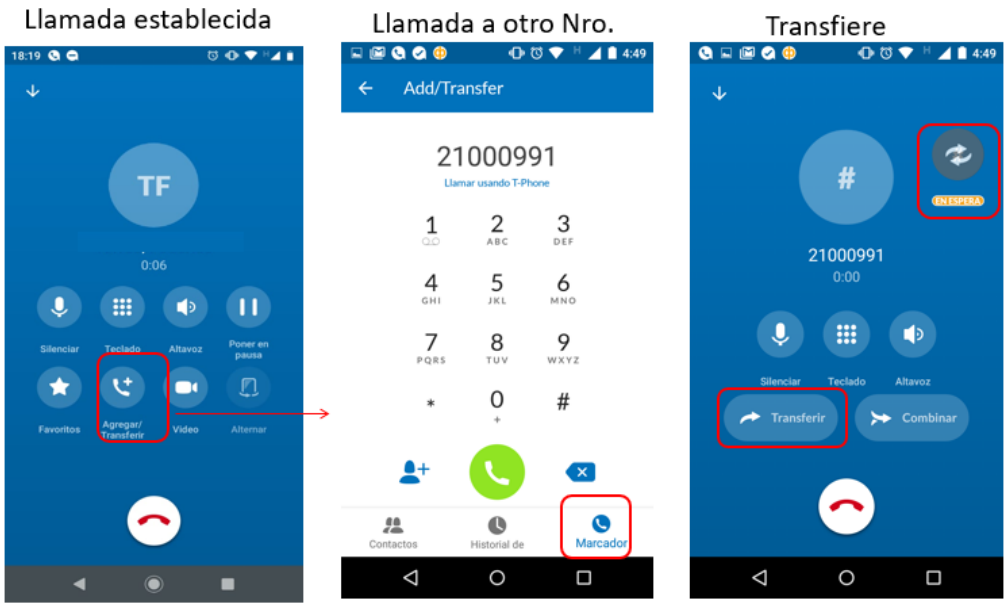
5.3. Transferencia de llamada

Te permite dejar en espera una llamada, llamar a otro número y luego **conectar a ambas personas** entre sí.

1. Con la llamada en curso, tocá **"Agregar/Transferir"**.
2. Elegí el número de destino desde **Contactos**, **Historial** o **Marcador**.
3. Cuando te atiendan, tocá **"Transferir"** para conectar ambos extremos.

Un consejo

Te recomendamos elegir el número desde **“Marcador”**, así evitás incompatibilidades con el plan de discado y los prefijos antepuestos.



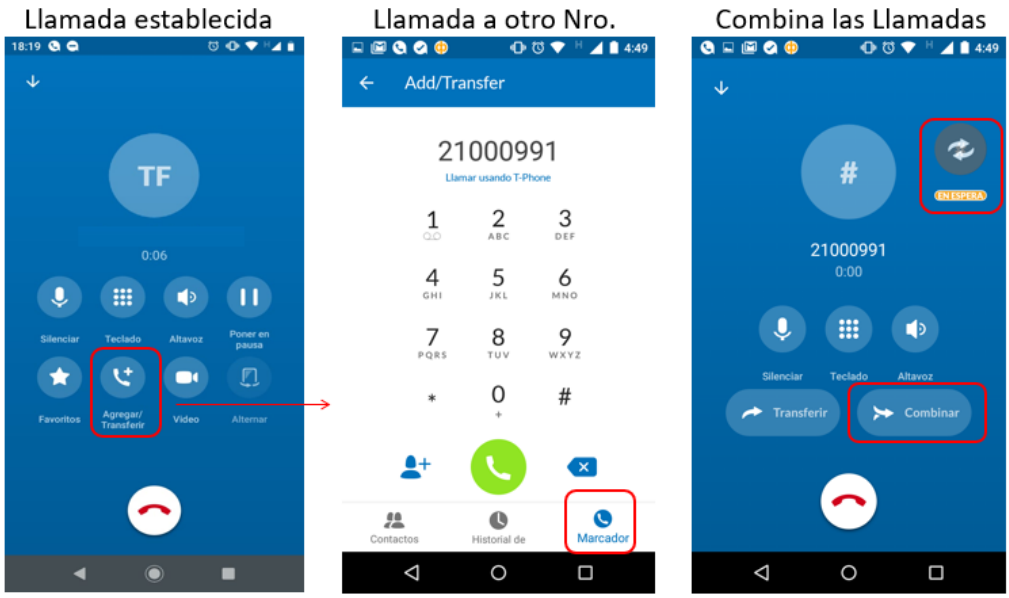
Llamada establecida, llamada a otro número y transferencia.

5.4. Llamada tripartita

Desde una llamada en curso, podés dejarla en espera, hacer una segunda llamada y luego **unir a las tres partes**.

1. Con la llamada en curso, tocá **“Agregar/Transferir”**.
2. Elegí el tercer número desde **Contactos**, **Historial** o **Marcador** (recomendado).
3. Cuando te atiendan, tocá **“Combinar”**.

Las comunicaciones se liberan cuando cuelga T-Phone.



Llamada establecida, llamada a otro número y combinación de las llamadas.

5.5. Videollamada

Para que la videollamada funcione tienen que cumplirse estas condiciones:

- Los **dos extremos** son clientes de Telecentro con la aplicación T-Phone.
- Ambos dispositivos tienen **micrófono y cámara funcionando**, con los permisos que se soliciten habilitados.
- Ambos tienen una **conexión a internet estable**, sin filtro de puertos y con ancho de banda disponible en ambos sentidos.

> **Cómo se hace**
> Primero hacé la llamada y, una vez establecida, tocá el botón **"Video"**.

5.6. Chat

Podés chatear **solo con otros clientes de Telecentro** que tengan una línea T-Phone activa y conectada a internet (en línea).

Cómo agregar un contacto de chat

1. Andá a **Contactos** y completá el campo **"Chat"** del contacto. Los contactos que no lo tengan completo no aparecen en la sección Chat.
2. Ingresá el número T-Phone del contacto **sin el cero delante y con 11** (por ejemplo: 112100mcdu). La aplicación completa sola "@ams.telecentro.net.ar".
3. Verificá que el contacto figure así: **112100mcdu@ams.telecentro.net.ar**.

Si al agregarlo te aparece el mensaje **"Solicitud de Invitación rechazada"**, revisá que el contacto de chat sea único, que esté bien agregado y que tenga T-Phone.

Cómo chatear

1. Seleccioná **“Chat”** desde el menú.
2. Elegí el contacto, escribí el mensaje y tocá el botón **enviar**.

Para tener en cuenta

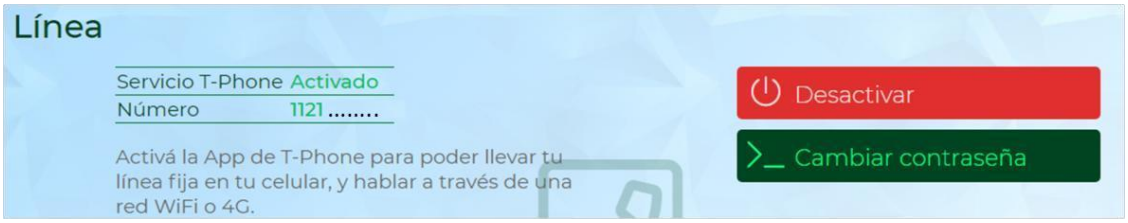
- Un usuario **sin conexión** no recibe llamadas ni chats.
- Si tenés la aplicación en **más de un dispositivo**, el historial de chat se refleja en todos.
- La aplicación para Android **no trae emoticones propios**: dependen del teclado que tengas configurado en tu dispositivo.

6. Cambiá tu contraseña

Si no recordás la contraseña actual

Hacelo desde Sucursal Virtual:

1. Ingresá a telecentro.com.ar/login con tu usuario y clave de Sucursal Virtual.
2. Seleccioná **“Telefonía”**.
3. Elegí el **número de cliente** que contrató T-Phone.
4. Elegí la **línea** a la que le vas a cambiar la contraseña.
5. Vas a ver tu línea T-Phone y su estado. Hacé clic en **“Cambiar contraseña”**.



Así se ve tu línea en Sucursal Virtual, con el botón “Cambiar contraseña”.

Si recordás la contraseña actual

Hacelo desde la aplicación T-Phone:

1. Andá a **Menú → Configuración → Contraseña**.
2. Ingresá tu **contraseña anterior**.
3. Escribí la **contraseña nueva** dos veces para confirmarla.

7. Solución rápida de problemas

Antes de comunicarte con nosotros, fijate si tu situación está en esta lista.

Si te pasa esto…	Probá esto
No puedo hacer ni recibir llamadas	Mirá el ícono de estado. Si dice **No disponible**, verificá que estés conectado a internet y que no pases por un router que filtre puertos.
Aparece el estado “Error”	Tocá el mensaje para ver más información. Puede ser un problema de contraseña (podés cambiarla en la sección 6) o que hayas superado la cantidad máxima de dispositivos registrados.
Mi T-Phone no suena	Puede estar activado el **Desvío incondicional** (o **No molestar**, en servicio corporativo). Elegí **“Solo al teléfono de la cuenta”** o **“Disponible”** en el Administrador de llamadas. Recordá que afecta a la línea en todos tus dispositivos.
Se corta o se escucha mal	Revisá que tu conexión sea estable, sin filtro de puertos y con ancho de banda disponible en ambos sentidos. Si usás WiFi, comprobá que la señal sea buena.
No puedo chatear con un contacto	Confirmá que tenga T-Phone activo y en línea, que el campo **“Chat”** esté completo (con el formato de la sección 5.6) y que no aparezca “Solicitud de Invitación rechazada”.
No puedo hacer una videollamada	Los dos tienen que ser clientes con T-Phone, con cámara y micrófono habilitados y buena conexión. Primero hacé la llamada y después tocá **“Video”**.
Me olvidé la contraseña	Cambiala desde **Sucursal Virtual** (sección 6). Si sos cliente corporativo, consultá con el administrador de las cuentas de tu empresa.