Callspace

Guía de uso de CallSpace

Paso a paso y sin tecnicismos: iniciar sesión, panel de gestión, app de llamadas, escritorio y móvil.

Octubre 2026 · callspace.io

Contenido

1. Conoce CallSpace 4
Las páginas de CallSpace 4
¿Quién es quién? 4

2. Iniciar sesión 5
La primera vez: activar tu cuenta 5
La pantalla de inicio de sesión 5
Entrar en el panel de gestión (web) 5
Entrar en la app de llamadas desde el navegador 6
Instalar y entrar en la app de escritorio (Windows) 6
Instalar y entrar en la app del móvil 6
¿Olvidaste tu contraseña? 7
Cerrar sesión 7
Mensajes que pueden aparecer al entrar 7

3. El panel de gestión 8
Cómo está organizado 8
Resumen (página de inicio) 9
Números 9
Agentes 11
Supervisores 12
Equipos 12
Colas 13
Historial y grabaciones 13
Buzón de voz 14
Locuciones 14
Analíticas 14
Calendario 15
Integraciones 15
Plan y Facturación 15
Incidencias (desde el panel) 15
Ajustes del panel 15

4. La app de llamadas 17

Cómo es la pantalla . . . 17
Tu estado: Disponible o No disponible . . . 17
Hacer una llamada . . . 18
Recibir una llamada . . . 18
Durante la llamada . . . 18
Al colgar: el resumen de la llamada . . . 19
Conversaciones . . . 19
Enviar WhatsApp y SMS . . . 19
Escuchar grabaciones desde la app . . . 20
Contactos . . . 20
Buzón de voz en la app . . . 20
Calendario en la app . . . 21
Buscar . . . 21
Ajustes de la app . . . 21
Atajos de teclado (ordenador) . . . 21

5. La app de escritorio . . . 23
Cerrar no es salir . . . 23
La ventanita de llamada . . . 23
Actualizaciones . . . 23
Avisos de Windows . . . 23

6. La app del móvil . . . 24

7. Abrir una incidencia . . . 25
Desde la app de llamadas (agentes) . . . 25
Desde el panel de gestión . . . 25

8. Problemas frecuentes . . . 27
Contacto con CallSpace . . . 28

01 Conoce CallSpace

Qué es, qué páginas tiene y quién usa cada una

CallSpace es tu centralita telefónica en internet. Con ella tu equipo puede **hacer y recibir llamadas**, y también **escribir por WhatsApp y SMS**, desde el ordenador o el móvil, sin teléfonos fijos ni cables.

Esta guía está pensada para cualquier persona, sin conocimientos técnicos. Los textos que aparecen en pantalla se muestran así: **«Inicia sesión»**. Los botones que tienes que pulsar se muestran así: `Entrar`.

Las páginas de CallSpace

CallSpace tiene varias «puertas de entrada». Cada una sirve para algo distinto:

Dirección	Para qué sirve	Quién la usa
callspace.io	La página principal. Información, descarga de las apps, registro de cuentas nuevas y el botón `Acceder` para entrar al panel.	Todo el mundo
callspace.io/dashboard	El **panel de gestión**. Aquí se crean agentes, se configuran los números, se escuchan las grabaciones, se ven las estadísticas, las facturas, etc.	Responsable de la cuenta y supervisores
app.callspace.io	La **app de llamadas** en el navegador. Es donde se llama, se contesta y se escriben mensajes.	Agentes (y supervisores con permiso)
auth.callspace.io	La **pantalla para iniciar sesión**. No hace falta escribirla: aparece sola cuando entras.	Todo el mundo
App de escritorio	La misma app de llamadas, pero instalada en tu ordenador con Windows.	Agentes
App del móvil	La misma app de llamadas en tu iPhone o Android.	Agentes

¿Quién es quién?

Perfil	Qué puede hacer
Responsable de la cuenta	Es quien dio de alta CallSpace en la empresa. Ve **todas** las secciones del panel: números, agentes, supervisores, facturación, ajustes… También puede usar la app de llamadas.
Supervisor	Ayuda a gestionar el equipo. Entra al panel, pero solo ve las secciones que el responsable le haya permitido. Si se le activa, también puede usar la app y atender llamadas.
Agente	Es quien atiende y hace las llamadas. Solo usa la **app de llamadas** (en el navegador, en el ordenador o en el móvil). No entra al panel de gestión. **Si eres agente, lee los capítulos 2 y 4.**

02 Iniciar sesión

Entrar por primera vez, en el panel y en las apps

La primera vez: activar tu cuenta

Nadie crea su propia contraseña desde cero: el responsable de tu empresa te da de alta y tú recibes un correo de invitación.

1. Abre tu correo. Busca un mensaje titulado «**[Tu empresa] te ha invitado a CallSpace**». Si no lo ves, mira en la carpeta de correo no deseado (spam).
2. Pulsa el botón `Activar mi cuenta`. Se abrirá la página «**Activa tu cuenta de agente**» (o «**Activa tu cuenta de supervisión**» si eres supervisor).
3. Escribe una contraseña de al menos 8 caracteres en «**Contraseña**» y repítela en «**Confirmar contraseña**».
4. Pulsa `Activar cuenta`. Verás «**Cuenta activada correctamente**» y te llevará a la pantalla para iniciar sesión.

> **Importante.** El enlace de invitación **caduca a las 48 horas**. Si se te pasó, pide al responsable que te envíe uno nuevo (desde el panel, desactivando y volviendo a activar tu usuario).

La pantalla de inicio de sesión

Es la misma para todo el mundo y tiene el título «**Inicia sesión**»:

- «**Email**»: el correo con el que te dieron de alta.
- «**Contraseña**»: la que elegiste. Pulsa el icono del ojo si quieres ver lo que escribes.
- `Entrar`: para acceder.
- «**¿Olvidaste tu contraseña?**»: si no la recuerdas (más abajo te explicamos cómo).

No tienes que elegir a dónde vas: CallSpace te lleva solo al sitio correcto. Los agentes siempre acaban en la app de llamadas y el responsable de la cuenta en el panel de gestión.

Entrar en el panel de gestión (web)

1. Abre el navegador (Chrome, Edge, Safari…) y ve a **callspace.io**.
2. Pulsa `Acceder`, arriba a la derecha. También puedes escribir directamente **callspace.io/dashboard**.
3. Escribe tu email y contraseña y pulsa `Entrar`.
4. Aparecerás en la página «**Resumen**» del panel.

Entrar en la app de llamadas desde el navegador

1. Ve a **app.callspace.io**.
2. Escribe tu email y contraseña y pulsa **Entrar**.
3. La primera vez que llames o te llamen, el navegador te preguntará si CallSpace puede usar el micrófono. Pulsa **Permitir**.

> **Consejo.** La sesión se queda guardada. No tendrás que volver a escribir la contraseña cada día, salvo que cierres sesión.

Instalar y entrar en la app de escritorio (Windows)

1. Ve a **callspace.io/instalador** y pulsa **Descargar CallSpace**. Se descargará el archivo **callspace.exe**.
2. Abre el archivo descargado y sigue el asistente de instalación pulsando «Siguiente» hasta terminar. Se creará un icono de CallSpace en el escritorio.
3. Abre CallSpace. Verás el logotipo y el botón **Iniciar sesión →**. Púlsalo.
4. Se abrirá tu navegador con la pantalla de inicio de sesión. Escribe tu email y contraseña y pulsa **Entrar**.
5. Windows puede preguntarte si quieres abrir CallSpace. Acepta. La app se abrirá ya con tu sesión iniciada.

Qué necesitas: Windows 10 u 11 (64 bits), 4 GB de memoria, conexión a internet estable y, muy recomendable, unos auriculares con micrófono.

Instalar y entrar en la app del móvil

1. Busca **CallSpace** en la App Store (iPhone) o en Google Play (Android) e instálala. También puedes ir a **callspace.io/app-movil** y escanear el código QR con la cámara.
2. Abre la app y pulsa **Iniciar sesión →**.
3. Se abrirá la pantalla de inicio de sesión. Escribe tu email y contraseña y pulsa **Entrar**. Volverás a la app automáticamente.
4. Cuando hagas o recibas tu primera llamada, el móvil te pedirá permiso para usar el micrófono. Acéptalo.

Qué necesitas: iPhone con iOS 15 o superior, o Android 9 o superior, con Wi-Fi o datos 4G/5G.

¿Olvidaste tu contraseña?

1. En la pantalla de inicio de sesión pulsa **«¿Olvidaste tu contraseña?»**.
2. Escribe tu email y pulsa `Enviar enlace de recuperación`.
3. Recibirás un correo titulado **«Restablece tu contraseña — CallSpace»**. Pulsa `Restablecer contraseña`. **El enlace caduca en 1 hora.**
4. Escribe la nueva contraseña dos veces y pulsa `Guardar nueva contraseña`. Después vuelve a entrar con ella.

La nueva contraseña debe tener al menos 8 caracteres, una mayúscula, una minúscula, un número y un símbolo (por ejemplo ! o #). Una barra te indica si es **«Débil»**, **«Regular»**, **«Buena»** o **«Segura»**.

Cerrar sesión

- **En el panel de gestión:** abajo del menú de la izquierda aparece tu nombre. Pulsa el icono de salida que hay a su lado (**«Cerrar sesión»**).
- **En la app (navegador, ordenador o móvil):** pulsa tu foto o tu nombre, arriba a la derecha, y elige `Cerrar sesión` (en rojo).

Mensajes que pueden aparecer al entrar

Mensaje	Qué significa y qué hacer
Tu cuenta esta desactivada...	El responsable ha desactivado tu usuario. Habla con él.
Debes activar tu cuenta desde el enlace de invitacion...	Aún no has activado tu cuenta. Busca el correo de invitación.
Acceso al workspace desactivado	Eres supervisor y no tienes permiso para usar la app de llamadas. Pulsa `Ir al dashboard` para ir al panel.
No se pudo iniciar sesión	El email o la contraseña no son correctos. Revísalos o recupera la contraseña.

03 El panel de gestión

callspace.io/dashboard · para responsables y supervisores

Cómo está organizado

A la izquierda tienes el menú con todas las secciones. En el móvil, el menú se abre con el botón de las tres rayas, arriba a la izquierda. Los supervisores solo ven las secciones que el responsable les ha permitido.

Sección	Para qué sirve
Resumen	Vista rápida del día: llamadas, perdidas, últimas llamadas y accesos directos.
Números	Tus números de teléfono: pedir nuevos, decidir qué pasa cuando alguien llama, horarios, WhatsApp…
Agentes	Dar de alta, editar, activar o desactivar a las personas que atienden llamadas.
Supervisores	Crear cuentas de supervisión y decidir qué pueden ver.
Equipos	Agrupar agentes (por ejemplo «Ventas» o «Soporte») y elegir qué números usa cada grupo.
Calendario	Agenda compartida del equipo y conexión con Google Calendar.
Colas	Salas de espera para cuando todos los agentes están ocupados.
Historial	Todas las llamadas. **Aquí se escuchan y descargan las grabaciones.**
Buzón de voz	Los mensajes que dejan quienes llaman cuando nadie puede atender.
Analíticas	Estadísticas y gráficos: cuántas llamadas, cuántas perdidas, qué agente atiende más…
Integraciones	Conexión con otros programas. Normalmente la usa un técnico.
Locuciones	Audios grabados que los agentes pueden reproducir durante una llamada.
Plan	Lo que incluye tu plan contratado.
Facturación	Tarjeta de pago, datos fiscales, consumo y descarga de facturas.
Incidencias	Avisar de un problema al soporte y seguir su respuesta.
Ajustes	Idioma, aspecto y normas generales (grabaciones, incidencias…).

Resumen (página de inicio)

Es lo primero que ves al entrar. Contiene:

- Cuatro cifras: **«Números activos»**, **«Agentes»**, **«Llamadas hoy»** y **«Perdidas hoy»** (comparadas con ayer).
- **«Últimas llamadas»**: quién llamó, a quién, qué agente atendió, cuánto duró y si fue **«Atendida»** o **«Perdida»**. Pulsa **Ver historial** para ver todas.
- **«Acciones rápidas»**: atajos para **Adquirir número**, **Crear agente**, **Ver analíticas** y **Gestionar plan**.
- **«Uso del mes»**: números, agentes y espacio usado.

Primera vez: configurar tu cuenta

Si la cuenta es nueva verás el aviso **«Configura tu cuenta para empezar»**. Pulsa **Configurar** y completa los 5 pasos: **«Información»** (nombre de la empresa y CIF/NIF), **«Dirección»**, **«Número»** (país y tipo de número que quieres), **«Documentación»** (sube el CIF, escrituras, DNI, NIE o pasaporte; máximo 5 MB) y **«Revisión»**. Termina con **Enviar para revisión**.

> **Bueno saber.** La revisión tarda de 1 a 3 días laborables. Es obligatoria para poder tener números de teléfono. Si la documentación se rechaza, verás el botón **Reenviar documentación**.

Números

Aquí ves todos tus números de teléfono, con su nombre, lo que pueden hacer (llamadas, SMS, WhatsApp) y su estado.

Pedir un número nuevo

1. Pulsa **Solicitar números**.
2. Elige el **«Tipo de número»** (fijo local, móvil o gratuito), la dirección, el país, la cantidad y para qué lo vas a usar.
3. Pulsa **Enviar solicitud** y después **Confirmar y enviar**.
4. Verás el tiempo aproximado: fijos de 1 a 3 días laborables, móviles de 2 a 4 y gratuitos de 1 a 2 semanas. Puedes seguirlo en **Historial de solicitudes**.

Ponerle nombre a un número

Pasa el ratón por la columna **«Etiqueta»**, pulsa el lápiz, escribe un nombre (por ejemplo «Oficina Madrid») y pulsa Intro.

Elegir el número con el que llamáis

En la fila del número pulsa **Usar para llamadas**. Desde ese momento será el número que verán tus clientes cuando les llaméis (aparecerá como **«Saliente por defecto»**).

Elegir el tono de llamada de un número

Pulsa **Tono por defecto**. Elige **«Clásico»**, **«Pulso»** o **«Campanilla»**, o sube tu propio sonido, y pulsa **Guardar tono**. Cada agente puede cambiarlo después en su app.

Decidir qué pasa cuando alguien llama

Es lo más importante de un número. Pulsa **Configurar entrantes** y después **Configurar** o **Editar**. Se abre un editor a pantalla completa con un esquema que empieza en «Llamada entrante» y termina en «Fin de la llamada».

1. La forma más fácil es empezar con una plantilla: pulsa **Construir desde** → **«Empezar desde plantilla»** y elige:
   - **«Estándar»**: horario de lunes a viernes, menú de 2 opciones y buzón de voz.
   - **«Simple»**: suena a todos los agentes a la vez, sin menú.
   - **«24/7»**: abierto todos los días, suena a todos y, si nadie contesta, buzón de voz.
2. Pulsa sobre cualquier paso para cambiarlo, o en el botón **+** (**«Añadir paso»**) para añadir uno nuevo.
3. Cuando esté a tu gusto pulsa **Publicar**. Hasta que no publiques, los cambios no se aplican.

Los pasos que puedes añadir son:

Paso	Qué hace
Mensaje de audio	Reproduce un mensaje a quien llama (por ejemplo, una bienvenida).
Regla de tiempo	Separa las llamadas según el horario: «Dentro de horario» y «Fuera de horario». Pulsa los días y escribe las horas. Puedes añadir más de una franja (por ejemplo, mañana y tarde).
Regla de fecha	Separa los días festivos o de cierre («Fecha especial») de los días normales.
Llamar a todos	Hace sonar a todos los agentes disponibles a la vez.
Llamar a agente	Hace sonar a una persona concreta.
Cola	Pone la llamada en espera hasta que un agente quede libre.
Experiencia de espera	Música mientras se espera. Ponla antes de una cola o de «Llamar a todos».
Sub-menú IVR	Un menú de opciones: «pulse 1 para..., pulse 2 para...».
Buzón de voz	Graba un mensaje de quien llama. Aparecerá en la sección «Buzón de voz».
Redirigir a	Pasa la llamada a otro número, tuyo o de fuera.
Agente IA	Un asistente de voz automático atiende la llamada.

Bueno saber. **Mensajes que oye quien llama.** En cada mensaje (bienvenida, menú, buzón...) puedes elegir entre tres formas: **«Texto»** (escribes lo que quieres decir y una voz lo lee; elige idioma y voz y pulsa **Probar mensaje**), **«Archivo»** (subes un audio) o **«Grabar»** (lo grabas tú con el micrófono del ordenador).

Días festivos (Fechas especiales)

Pulsa **Fechas especiales** → **Nuevo grupo**. Ponle nombre (por ejemplo «Festivos nacionales»), pulsa en el calendario los días y decide si se repiten **«Cada año»** o solo ese **«Año concreto»**. Pulsa **Crear grupo**. Después úsalo en el paso «Regla de fecha» del número.

Bloquear números (Lista negra)

Pulsa **Lista negra** → **Añadir número**. Escribe el número y el motivo, y elige si la llamada se cuelga directamente o se reproduce un mensaje antes. Pulsa **Guardar**. También puedes activar **«Bloquear números ocultos»** para rechazar las llamadas sin número visible.

> **Importante.** Al eliminar un número de la lista negra no se pide confirmación: se borra al momento.

WhatsApp

Pulsa **Configurar WhatsApp** en la fila del número y sigue los pasos: vincular el número con Meta (la empresa de WhatsApp), pedir el código con **Solicitar código**, escribirlo y pulsar **Verificar código**. Una vez activo, desde **Gestionar WhatsApp** podrás:

- Editar el **«Perfil de empresa»**: foto, descripción, dirección, web.
- Configurar una **«Respuesta automática»** (por ejemplo, para vacaciones).
- Crear plantillas con **Crear plantilla**. Las plantillas son mensajes que WhatsApp revisa y aprueba; se necesitan para escribir a un cliente que no te ha escrito en las últimas 24 horas. Su estado puede ser **«Borrador»**, **«Pendiente»**, **«Aprobada»** o **«Rechazada»**.

Agentes

Aquí está la lista de las personas que atienden llamadas. Para cada una ves su **«Extensión»**, **«Rol»**, si está **«Activo»** o **«Inactivo»**, si en este momento está **«Disponible»**, **«En llamada»** o **«Desconectado»**, su **«Equipo»** y si ya ha activado su cuenta (**«Configurada»**) o todavía no (**«Pendiente»**).

Crear un agente

1. Pulsa **Crear agente**.
2. En **«Información del agente»** escribe **«Nombre»**, **«Apellido»** y **«Email»**. Ojo: el email no se puede cambiar después.
3. En **«Rol»** elige **«Agente»** (atiende llamadas) o **«Supervisor»** (atiende llamadas y además entra al panel).
4. En **«Complementos»** activa WhatsApp si esa persona va a escribir por WhatsApp (es un complemento de pago).
5. Pulsa **Crear agente**. La persona recibirá un correo para activar su cuenta y elegir su contraseña (ver capítulo 2).

> **Consejo.** Mientras la columna «Cuenta» diga «Pendiente», el agente aún no ha activado su cuenta. Si se le pasó el plazo de 48 horas, desactívalo y vuelve a activarlo: recibirá una invitación nueva.

Editar, desactivar o eliminar

En la columna **«Acciones»**: el interruptor activa o desactiva al agente (un agente desactivado no puede entrar), el lápiz sirve para editar y la papelera para eliminarlo (esto no se puede deshacer).

> **Importante.** Los agentes y las licencias de WhatsApp que estén activos algún día del mes se cobran el mes completo, aunque los desactives después.

Dar de alta muchos agentes a la vez

1. Pulsa la flecha junto a `Crear agente` y elige **«Importar agentes»**.
2. Pulsa `Descargar plantilla`. Se descarga una hoja que puedes abrir con Excel.
3. Rellena una fila por agente: nombre, apellido, email, extensión, rol y si tiene WhatsApp (si/no). Guárdala en el mismo formato.
4. Arrastra el archivo a la página. Verás cuántas filas están bien y cuáles tienen errores (esas se saltarán).
5. Pulsa `Importar`. Todos recibirán su invitación por correo.

Agentes IA

La pestaña **«Agentes IA»** muestra los asistentes automáticos de voz, si están activos y sus llamadas en curso. Para que un asistente atienda llamadas de un número se añade el paso «Agente IA» en «Configurar entrantes».

Supervisores

Solo el responsable de la cuenta ve esta sección. Sirve para crear personas que ayudan a gestionar.

1. Pulsa `Nuevo supervisor` y escribe nombre, apellido y correo.
2. Activa **«Agente enlazado»** si además va a atender llamadas (podrás darle extensión y WhatsApp).
3. En **«Acceso a plataformas»** elige si puede entrar al **«Dashboard web»** (el panel), a la **«App operativa»** (la app de llamadas) o a ambos.
4. En **«Secciones del dashboard»** activa las secciones que puede ver y qué puede hacer en cada una (por ejemplo, en Agentes: **«Crear»**, **«Editar»**, **«Eliminar»**...; en Historial: **«Grabaciones»**).
5. Pulsa `Crear supervisor`. Recibirá un correo para activar su cuenta.

Equipos

Un equipo es un grupo de personas, por ejemplo «Ventas» o «Atención al cliente».

1. Pulsa `Crear equipo`, escribe el nombre y elige un color.
2. Marca los agentes y supervisores que forman parte del equipo.

3. En **«Números asignados»** elige qué números puede usar el equipo. Para cada número puedes **«Permitido»** o **«Bloqueado»** las **«Llamadas salientes»** y el **«WhatsApp»**. Si no eliges ninguno, el equipo puede usar todos.
4. Pulsa **Crear equipo**.

Para añadir o quitar personas más tarde, usa **Gestionar miembros** en la fila del equipo.

Colas

Una cola es una «sala de espera»: cuando todos los agentes están ocupados, quien llama escucha música y espera su turno en lugar de que la llamada se corte.

1. Pulsa **Crear cola** y escribe un nombre (por ejemplo «Soporte general»).
2. Elige la **«Estrategia de distribución»**: **«Llamar a todos»** (suena a todos y contesta el primero) o **«Más tiempo libre»** (suena primero al que lleva más rato sin llamadas).
3. En **«Tiempos»** decide cuánto puede esperar como máximo una persona (por defecto 3 minutos) y cuánto suena a cada agente.
4. En **«Música y anuncios»** sube la música de espera y, si quieres, activa **«Anunciar posición y tiempo estimado»**.
5. En **«Acción al agotar el tiempo»** elige qué pasa si nadie atiende: buzón de voz, mensaje y colgar, colgar o pasar a otro número.
6. A la derecha marca los agentes que atienden esta cola y pulsa **Crear cola**.

> **Bueno saber.** Para que las llamadas lleguen a la cola, añade el paso «Cola» en «Configurar entrantes» del número (sección Números).

En la lista de colas puedes desplegar cada una para ver, en directo, quién está esperando y cuánto tiempo lleva.

Historial y grabaciones

Aquí está **cada llamada** de la empresa. Puedes buscar por número, por fechas, por equipo, por línea o por agente, y ver solo **«Entrantes»**, **«Salientes»** o **«Perdidas»**.

Escuchar o descargar una grabación

1. Busca la llamada en la lista.
2. Pulsa el botón (**«Reproducir»**). Aparecerá un reproductor en la parte de abajo de la pantalla.
3. Para guardarla en tu ordenador, pulsa la flecha hacia abajo (**«Descargar»**).
4. Si el agente grabó partes extra durante la llamada, verás **Grabaciones extra** con esos trozos.

Con el icono del ojo ves los detalles: quién atendió, cuánto duró y lo que apuntó el agente al terminar («**Resultado**», «**Etiquetas**» y «**Observaciones**»).

> **Bueno saber.** Las grabaciones solo las ven el responsable y los supervisores con el permiso «Grabaciones». Que se grabe la llamada completa depende de la opción «Grabación automática de llamadas» en Ajustes.

Buzón de voz

Aquí están los mensajes que dejan quienes llaman cuando no se les puede atender.

- **Escuchar:** usa el reproductor de la columna «Mensaje». Con la flecha hacia abajo lo descargas.
- **Marcar como leído o no leído:** pulsa el icono del ojo. Los no leídos aparecen con un punto azul.
- **Añadir una nota:** pulsa el icono **«Notas»**, escribe y haz clic fuera. Se guarda solo.
- **Filtrar:** por número, por fechas, o por **«Sin leer»** / **«Leídos»**.

Los mensajes llegan aquí cuando el número tiene el paso «Buzón de voz» en su configuración de llamadas entrantes, o cuando una cola termina en buzón de voz.

Locuciones

Las locuciones son **audios grabados que los agentes pueden poner durante una llamada**, por ejemplo una explicación de condiciones o un texto legal, para no tener que decirlo de palabra cada vez.

Crear una locución

1. Pulsa `Nueva locución`.
2. Escribe un **«Nombre»** (por ejemplo «Condiciones de venta»).
3. En **«Archivo de audio»** elige el audio desde tu ordenador (MP3, WAV, OGG o M4A, hasta 10 MB).
4. Pulsa `Subir`. Aparecerá en **«Mis locuciones»**, donde puedes escucharla (▶) o borrarla (papelera).

Durante una llamada, el agente pulsa `Locuciones` en el panel de la llamada y luego `Reproducir` junto al audio que quiera.

> **Consejo.** ¿Buscas el mensaje de bienvenida, el de fuera de horario o el del buzón de voz? Esos no se crean aquí: se configuran en **Números** → **Configurar entrantes**, con las opciones Texto, Archivo o Grabar.

Analíticas

Estadísticas de las llamadas. Arriba eliges el periodo: `Hoy`, `7 días`, `30 días`, `90 días` o `Personalizado`. Verás:

- Cifras clave: **«Total llamadas»**, **«Llamadas perdidas»**, **«Tasa de respuesta»**, **«Duración media»**, tiempo de espera en cola… comparadas con el periodo anterior.
- Gráficos por día, por hora (con la hora de más llamadas) y por día de la semana.

- «**Recuperación de perdidas**»: de las llamadas perdidas, cuántas se devolvieron y cuántas siguen sin respuesta.
- «**Comparativa de agentes**»: cuántas llamadas atiende y hace cada persona.
- «**Rendimiento por cola**»: llamadas atendidas, abandonadas y tiempo de espera de cada cola.

Calendario

Una agenda compartida. Cambia entre `Mes`, `Semana` y `Día`. Para crear una cita pulsa `Nuevo evento` (o directamente sobre un día), rellena título, fecha y horas, y si quieres los datos del cliente, y pulsa `Crear evento`. Al pulsar un evento puedes `Editar`, `Duplicar` o `Cancelar evento`.

En `Calendarios` puedes conectar Google Calendar con `Conectar Google Calendar`, para que las citas aparezcan en ambos sitios.

Integraciones

Sirve para conectar CallSpace con otros programas de tu empresa (por ejemplo, tu CRM) o para recibir avisos automáticos en otras herramientas. Es una sección pensada para el equipo técnico; si la necesitas, pásale esta sección a tu informático.

Plan y Facturación

Plan muestra lo que tienes contratado: precio al mes, agentes activos, licencias de WhatsApp, números y lo que incluye. Para cambiar de plan, contacta con CallSpace.

Facturación tiene:

- «**Próxima factura**»: lo que se estima que pagarás.
- «**Método de pago**»: pulsa `Añadir tarjeta` o `Cambiar` para poner o cambiar la tarjeta.
- «**Datos de facturación**»: pulsa `Editar` para poner razón social, CIF, dirección y correos que deben recibir copia de las facturas.
- «**Consumo del periodo**» y «**Desglose del periodo actual**»: qué se está gastando este mes.
- «**Historial de facturas**»: pulsa `Descargar factura` para guardar cada factura en PDF.

Incidencias (desde el panel)

Explicado en detalle en el capítulo 7.

Ajustes del panel

Solo los ve el responsable de la cuenta. Cada opción se guarda en el momento en que la pulsas.

Ajuste	Qué decide
Idioma	Español o English.
Historial de llamadas en la app	«Global del workspace»: cada agente ve las llamadas de todos. «Solo por agente»: cada uno ve solo las suyas.

Ajuste	Qué decide
Grabación automática de llamadas	«Grabar todas las llamadas» o «Solo grabación manual» (solo se guarda lo que el agente grabe con su botón).
Los agentes pueden escuchar las grabaciones	«Permitir acceso» o «No permitir acceso». Los mensajes del buzón de voz los pueden escuchar siempre.
Incidencias abiertas desde la app	«Revisión por administradores» (las ves tú primero y decides si enviarlas al soporte) o «Enviar directamente a Crossmedia».
Tema de la interfaz	«Claro», «Oscuro» o «Sistema» (el mismo que tenga tu ordenador).

04 La app de llamadas

app.callspace.io · también en ordenador y móvil

Cómo es la pantalla

Arriba, de izquierda a derecha, tienes:

Elemento	Para qué sirve
Conversaciones	Todas tus llamadas y mensajes con cada cliente. El número rojo indica cuántas hay.
Contactos	Tu agenda de clientes y la lista de tus compañeros.
Buzón	Los mensajes de voz.
Calendario	La agenda del equipo.
Selector de línea	Indica desde qué número llamas («**Llamando como**»). Si eliges uno, la lista muestra solo lo de esa línea.
+ Nuevo	Abre el teclado para llamar o empezar un WhatsApp o SMS.
Lupa	Buscar contactos, llamadas y mensajes.
Rueda dentada	Ajustes de la app.
Tu nombre	Tu estado (Disponible / No disponible) y el botón para cerrar sesión.

En el móvil las cuatro secciones aparecen abajo, y la lupa, el «+», los ajustes y tu foto aparecen arriba.

Tu estado: Disponible o No disponible

Pulsa tu nombre (arriba a la derecha) y elige **Disponible** (punto verde) o **No disponible** (cuadrado rojo). Cuando estás «**No disponible**» no te entran llamadas y aparece una franja roja abajo con el botón **Disponible** para volver.

En ese mismo menú verás cuántas llamadas has atendido («**Entrantes**») y hecho («**Salientes**») hoy.

> **Importante.** Si pulsas «Rechazar» en una llamada entrante, la app te pone en «No disponible» automáticamente. Acuérdate de volver a ponerte «Disponible».

Hacer una llamada

1. Pulsa **+ Nuevo**.
2. Arriba verás el número desde el que vas a llamar. Si tienes varios, púlsalo para cambiarlo.
3. Elige el país (por defecto España +34) y escribe el número con el teclado de la pantalla o del ordenador. También puedes pegarlo.
4. Pulsa **Llamar** (o el botón verde redondo). Con **WhatsApp** o **SMS** empiezas una conversación escrita en vez de llamar.

También puedes llamar desde una conversación (botón verde del teléfono, arriba) o desde un contacto (icono del teléfono).

> **Bueno saber.** Si aparece «Elige desde qué línea llamar», es que no tienes permiso para llamar desde ese número. Elige otra línea de la lista y pulsa «Llamar». Si no aparece ninguna, pide al responsable que te dé permiso en tu equipo.

Recibir una llamada

Aparece una tarjeta con **«Llamada entrante»** y el nombre o número de quien llama:

- **Contestar**: atiendes la llamada.
- **Silenciar tono**: deja de sonar, pero la llamada sigue esperando.
- **Rechazar**: no la coges (y pasas a «No disponible»).

Durante la llamada

La tarjeta de la llamada muestra el tiempo que lleva y estos botones:

Botón	Qué hace
Silenciar / Activar	Apaga o enciende tu micrófono. El cliente no te oye mientras está silenciado.
Espera / Reanudar	Pone al cliente en espera y lo recupera.
Teclado	Para pulsar números cuando una máquina te lo pide («pulse 1…»).
Transferir	Pasa la llamada a un compañero. «Directa»: se la pasas sin más. «Hablar antes»: hablas tú primero con el compañero (el cliente espera) y luego pulsas «Completar transferencia», o «Cancelar consulta» si al final no la pasas.
Locuciones	Reproduce al cliente uno de los audios preparados por tu empresa.
Etiquetas	Marca la llamada: VIP, Soporte, Ventas, Reclamación, Seguimiento, Urgente, Consulta o Facturación.
Notas	Escribe apuntes sobre la llamada mientras hablas.
Grabacion / Detener	Graba un trozo de la llamada (además de la grabación normal, si tu empresa la tiene activada).

Botón	Qué hace
Botón rojo	Colgar.

Al colgar: el resumen de la llamada

Al colgar aparece **«Resumen de la llamada»**. Elige el **«Resultado»** (**«Resuelta»**, **«Requiere seguimiento»**, **«Escalada»**, **«Buzón de voz»** o **«Sin respuesta»**), revisa las **«Etiquetas»**, escribe tus **«Observaciones»** y pulsa `Guardar`. Si no quieres apuntar nada, pulsa `Omitir`.

Lo que guardes aparecerá en la conversación del cliente y lo verá también el responsable en el Historial del panel.

Conversaciones

Es la pantalla principal. A la izquierda está la lista y a la derecha la conversación que abras.

La lista

- Pestañas: **«Sin leer»**, **«Abiertas»**, **«Asignadas a ti»** y **«Todas»**.
- Canal: **«Todos»**, **«Llamadas»**, **«WhatsApp»** o **«SMS»**.
- Buscador, filtro por fecha (calendario) y orden (más recientes o más antiguas primero).
- Las conversaciones sin asignar a nadie salen con fondo rojo; las no leídas, con un punto azul. Una llamada perdida aparece en rojo.

Dentro de una conversación

- Ves todo lo hablado con ese cliente: llamadas, mensajes, notas y mensajes de voz, ordenado por días.
- **«Asignado a»**: elige qué agente se encarga de este cliente.
- `Agregar contacto` / `Editar contacto`: guarda o cambia los datos del cliente.
- Botón verde del teléfono: llamar a ese cliente.
- `Cerrar` / `Reabrir`: marca la conversación como terminada o la vuelve a abrir.
- `Bloquear contacto`: deja de recibir sus mensajes.
- Pulsa el número de teléfono para copiarlo.

Enviar WhatsApp y SMS

1. Abre la conversación del cliente (o créala con «+ Nuevo» → WhatsApp o SMS).
2. Arriba de la caja de texto, en **«Origen empresa»**, comprueba desde qué número de la empresa envías.
3. Escribe en **«Escribe un mensaje...»** y pulsa la flecha (o Intro). Mayúsculas+Intro hace un salto de línea.
4. Con el clip adjuntas fotos, audios, vídeos o documentos (solo WhatsApp). Con la carita, emojis.

Bueno saber. **La regla de las 24 horas de WhatsApp.** Solo puedes escribir libremente a un cliente si él te ha escrito en las últimas 24 horas. Si no, verás un aviso y tendrás que usar **Enviar plantilla**: elige una plantilla aprobada, rellena los huecos y pulsa **Enviar plantilla**. Cuando el cliente conteste, ya podrás escribir con normalidad.

Textos rápidos

Con el icono del marcador («**Abrir textos rápidos**») puedes guardar frases que usas mucho. Pulsa **+ Nuevo texto rápido**, ponle un nombre y el texto, y **Guardar**. Para usarlo, elígelo y pulsa **Pegar en el mensaje**. Funciona en WhatsApp dentro de las 24 horas.

Escuchar grabaciones desde la app

1. Abre la conversación del cliente.
2. Busca la llamada y pulsa **Ver más**.
3. En «**Grabaciones**» pulsa para escuchar o la flecha para descargar. Puedes retroceder o adelantar 10 segundos.
4. Ahí mismo puedes añadir o cambiar el resultado, las etiquetas y las observaciones de la llamada, y pulsar **Guardar**.

Bueno saber. Si no ves grabaciones, puede ser que tu empresa no permita a los agentes escucharlas (se decide en los Ajustes del panel).

Contactos

La pestaña «**Contactos**» es tu agenda de clientes y «**Compañeros**» la lista de tu equipo.

1. Pulsa el botón azul con el muñeco y el «+» (Nuevo contacto).
2. Rellena «**Nombre**» y «**Teléfono**» (obligatorios) y, si quieres, apellidos, email y empresa.
3. Pulsa **Crear contacto**.

Consejo. Escribe el teléfono con el prefijo del país, por ejemplo +34 600 000 000. Sin prefijo dará error.

Buzón de voz en la app

- Pulsa para escuchar un mensaje. Al escucharlo se marca como leído.
- Icono del ojo: «**Marcar como leído**» o «**Marcar como no leído**».
- «**Notas**»: apunta algo sobre el mensaje (se guarda solo).
- «**Descargar**»: guarda el audio.
- Filtros «**Todos**», «**Sin leer**» y «**Leídos**», y buscador por número.

Para devolver la llamada, copia el número y usa «+ Nuevo», o búscalo con la lupa.

Calendario en la app

Ves las citas del equipo por **Mes**, **Semana** o **Día**. Pulsa **Nuevo evento** (o un día del calendario), rellena título, fecha, horas y los datos del cliente, y pulsa **Crear evento**. A la derecha verás los **«Próximos eventos»**.

Buscar

Pulsa la lupa (o Ctrl+K en el ordenador) y escribe un nombre, teléfono, empresa o parte de un mensaje. Pulsa un resultado para abrirlo.

Ajustes de la app

Pulsa la rueda dentada. Tienes estas pestañas:

Pestaña	Qué puedes cambiar
Mi cuenta	Ves tu nombre, email, rol y empresa. Puedes **Cambiar contraseña** (después tendrás que volver a entrar) y elegir el idioma: Español o English.
Tema	Claro, Oscuro o Sistema (igual que tu ordenador o móvil).
Bandeja de entrada	Cómo se ve la lista de conversaciones: mostrar las cerradas, agrupar por empresa, ver un trozo del último mensaje, poner primero las no leídas, y qué pestaña y canal se abren por defecto.
Llamadas	«Post-call wrap up»: si aparece o no el resumen al colgar. «Posición del modal de llamada»: si la tarjeta de llamada sale a la izquierda o a la derecha.
Ajustes de sonido	Elegir micrófono y altavoz (con botones para probarlos), el tono de llamada (Clásico, Pulso, Campanilla o uno tuyo), cuántos segundos suena, un tono distinto para cada línea y si suena al llegar un mensaje.
Diagnóstico de redes	Comprueba tu conexión a internet y al servidor de llamadas. Pulsa **Ejecutar diagnóstico completo** si las llamadas van mal.
Notificaciones	Avisos en pantalla de llamadas entrantes, mensajes nuevos y llamadas de cola. Salen cuando CallSpace no está en primer plano.
Reportar un problema	Para abrir una incidencia y ver las tuyas (ver capítulo 7).

Atajos de teclado (ordenador)

Teclas	Qué hace
Alt + R	Ponerte Disponible
Alt + S	Ponerte No disponible
Alt + N	Nueva conversación / llamada

Teclas	Qué hace
Ctrl + K	Buscar
Ctrl + Mayús + M	Silenciar el micrófono en una llamada
Ctrl + Mayús + H	Colgar
Ctrl + Mayús + T	Transferir
Esc	Cerrar la ventana abierta

05 La app de escritorio

Lo que cambia en Windows

La app de escritorio es exactamente igual que app.callspace.io, con algunas ventajas:

Cerrar no es salir

Si pulsas la X de la ventana, CallSpace **no se cierra**: se esconde junto al reloj de Windows (abajo a la derecha) y sigue recibiendo llamadas.

- Para volver a abrirla, haz clic en el icono de CallSpace junto al reloj.
- Para cerrarla de verdad, haz clic con el botón derecho en ese icono y elige `Salir`.

La ventanita de llamada

Si la app está escondida y entra una llamada, aparece una ventanita arriba a la derecha de la pantalla, siempre visible, con `Contestar`, `Rechazar` y `Silenciar timbre`. Durante la llamada puedes silenciar, poner en espera y `Colgar` desde ella. Para el resto de opciones, abre la ventana principal.

Actualizaciones

La app se actualiza sola. Descarga las novedades mientras trabajas y las instala cuando la cierras con `Salir`. No tienes que hacer nada.

Avisos de Windows

Cuando CallSpace no está en primer plano, Windows te avisa de llamadas y mensajes nuevos. Se activan o desactivan en Ajustes → Notificaciones.

> **Bueno saber.** Si abres CallSpace dos veces, no se abre otra ventana: simplemente aparece la que ya estaba abierta.

06 La app del móvil

Lo que cambia en iPhone y Android

En el móvil tienes las mismas secciones, adaptadas a la pantalla pequeña:

- Las secciones (Conversaciones, Contactos, Buzón, Calendario) están en la barra de abajo.
- Arriba tienes la lupa, el «+» para llamar o escribir, la rueda de ajustes y tu foto (estado y cerrar sesión).
- Al abrir una conversación, la barra de abajo se oculta. Usa la flecha ← para volver a la lista.
- Para guardar un cliente nuevo, hazlo desde Contactos → botón «Nuevo contacto».
- Para cerrar sesión, pulsa tu foto, arriba a la derecha. En los Ajustes no está esta opción.

Importante. **Mantén la app abierta** para recibir llamadas y mensajes. Si cierras la app del todo, no te sonarán las llamadas.

Consejo. Si las llamadas fallan con el mensaje «No se pudo obtener permiso para usar el micrófono», ve a los ajustes de tu móvil → CallSpace y activa el permiso de Micrófono.

07 Abrir una incidencia

Cómo avisar de un problema y seguir la respuesta

Una incidencia es un aviso de que algo no funciona bien. El soporte de CallSpace (Crossmedia) la revisa y te responde.

Desde la app de llamadas (agentes)

1. Pulsa la rueda dentada (Ajustes) y entra en **«Reportar un problema»**.
2. En **«Asunto»** resume el problema en una frase (por ejemplo «No oigo a los clientes en las llamadas»).
3. En **«Descripción»** cuenta qué ha pasado, qué esperabas que pasara y qué hiciste antes de que ocurriera.
4. Si puedes, añade capturas de pantalla con **Añadir imágenes** (hasta 5). También puedes pegarlas directamente en la descripción.
5. Elige la **«Prioridad»**: **«Baja»**, **«Media»** o **«Alta»**.
6. Pulsa **Enviar incidencia**.

Debajo, en **«Mis incidencias»**, puedes ver cómo va cada una:

Estado	Qué significa
En revisión por administradores	El responsable de tu empresa la está revisando.
Enviada a Crossmedia	Ya la tiene el soporte de CallSpace.
Resuelta por tu equipo	Lo ha solucionado tu propia empresa.
Cerrada	Terminada.

> **Bueno saber.** Según cómo lo tenga configurado tu empresa, la incidencia va primero al responsable o directamente al soporte.

Desde el panel de gestión

1. Entra en **«Incidencias»** (en el menú, abajo) y pulsa **Nueva incidencia**.
2. Rellena **«Asunto»**, **«Descripción»**, imágenes si quieres, y **«Prioridad»**.
3. Pulsa **Enviar incidencia**. Esta va directamente al soporte de Crossmedia.

Revisar las incidencias de tus agentes

Si tu empresa revisa primero las incidencias de los agentes, verás el aviso **«Tienes N incidencias de la app pendientes de revisar»**. Abre cada una y elige **Resolver internamente** (si lo habéis arreglado vosotros) o **Enviar a Crossmedia** (puedes añadir una nota para el soporte).

Hablar con el soporte y cerrar la incidencia

Al abrir una incidencia enviada verás la **«Conversación con Crossmedia»**. Cuando el soporte responda, aparecerá la etiqueta **«Nueva respuesta»**. Escribe tu respuesta en la caja, adjunta archivos si hace falta y pulsa **Enviar mensaje**. Cuando esté solucionado, pulsa **Cerrar incidencia**.

Estado en el soporte	Qué significa
Abierta	Recibida, pendiente de que la atiendan.
En curso	El soporte está trabajando en ella.
Esperando respuesta	El soporte te ha preguntado algo: contéstale.
Cerrada	Terminada. Ya no se puede responder.

08 Problemas frecuentes

Soluciones rápidas antes de abrir una incidencia

No me entran llamadas.

Comprueba que estás «Disponible» (pulsa tu nombre arriba a la derecha). Si ves la franja roja abajo, pulsa «Disponible». Si rechazaste una llamada, la app te puso en «No disponible». En el móvil, la app debe estar abierta.

No me oyen o no oigo al cliente.

Ve a Ajustes → Ajustes de sonido y comprueba que el micrófono y el altavoz elegidos son los de tus auriculares; usa «Probar micrófono» y «Probar altavoz». Comprueba también que el navegador o el móvil tienen permiso para usar el micrófono.

Las llamadas se cortan o se oyen mal.

Ve a Ajustes → Diagnóstico de redes y pulsa «Ejecutar diagnóstico completo». Si la latencia sale en rojo, el problema suele ser la conexión a internet.

No puedo escribir por WhatsApp a un cliente.

Han pasado más de 24 horas desde su último mensaje. Usa «Enviar plantilla». Si dice que no tienes el complemento de WhatsApp, pide al responsable que te lo active.

No puedo llamar desde un número.

Tu equipo no tiene permiso de llamadas salientes en ese número. Elige otra línea o pide al responsable que lo permita en Equipos.

Un agente nuevo no ha recibido la invitación.

Que revise la carpeta de spam. Si pasaron más de 48 horas, desactívalo y vuelve a activarlo en Agentes para enviar una nueva.

No veo las grabaciones.

En el panel, solo las ven el responsable y los supervisores con permiso. En la app, depende de la opción «Los agentes pueden escuchar las grabaciones» en Ajustes del panel. Si no hay grabación, revisa «Grabación automática de llamadas».

He cerrado la app de escritorio y sigue sonando.

Es normal: al pulsar la X se esconde junto al reloj. Para cerrarla del todo, botón derecho en su icono → «Salir».

Contacto con CallSpace

Soporte	soporte@callspace.io
Ventas	ventas@callspace.io
Teléfono	+34 881 191 063 (clientes con plan activo)
Horario	Lunes a viernes, de 9:00 a 19:00
Web	callspace.io