

Preguntas frecuentes sobre Wavello

Preguntas generales

P: ¿Qué es Wavello?

R: Wavello es una nueva *función y aplicación móvil* disponible tanto para dispositivos iOS y Android.

La nueva función Wavello les permite al usuario Sordo, al intérprete y al usuario oyente verse durante una llamada de video relevo de Sorenson Relay usando la modalidad de video conferencia en un dispositivo móvil.

La nueva aplicación móvil Wavello le permite al usuario oyente acceder a una conexión de video con el usuario Sordo además de la conexión de voz con el intérprete durante una llamada de video relevo de Sorenson.

Los usuarios Sordos pueden invitar a sus familiares, amigos y colegas oyentes a descargar y usar la aplicación Wavello. La opción para invitar a otros usuarios se ha agregado al menú de *Settings* [Configuraciones] de ntouch para aplicaciones iOS y Android.

P: ¿Cómo instala la aplicación de Wavello el usuario oyente?

R: Para estar listo para usar la función Wavello, el usuario oyente debe, primero, instalar y registrar la nueva aplicación Wavello en su dispositivo móvil. La aplicación Wavello está disponible tanto para dispositivos iOS como para Android.

El usuario oyente simplemente descarga la aplicación Wavello en su dispositivo móvil desde la Apple App Store o la Google Play Store. Después de lanzar la aplicación Wavello, el usuario oyente registra uno o más números telefónicos de voz en la aplicación para que Sorenson Relay reconozca el dispositivo móvil.

Después de registrar el número o los números de teléfono de voz, el usuario oyente podrá recibir pedidos para videoconferencias de Wavello de parte de un usuario Sordo durante una llamada activa de video relevo de Sorenson y usando un número telefónico registrado.

Nota: El número telefónico de voz registrado no necesita ser el mismo número del dispositivo móvil en el que se instalará Wavello. Por ejemplo, consideremos un usuario que tiene un número telefónico de línea fija y una tableta con Wi-Fi. Ese usuario puede instalar la aplicación Wavello en la tableta y registrar el número telefónico de línea fija en la aplicación. El usuario puede efectuar o recibir llamadas de video relevo de Sorenson Relay por la línea fija y recibir solicitudes de llamadas de Wavello en su tableta.

P: ¿Cómo se recomienda que la persona oyente use Wavello?

R: Primero, debe comunicarse con la persona Sorda por una llamada de video relevo de Sorenson Relay, ya sea que el usuario Sordo lo llame a usted o usted, a él. Segundo, antes de que se inicie la llamada por Wavello y antes de recibir la invitación de Wavello, debe activar el altavoz en la aplicación de su dispositivo. Tercero, infórmele al usuario Sordo que está listo para recibir la invitación de Wavello.

P: ¿Quién puede iniciar una llamada por Wavello?

R: Sólo el usuario Sordo tiene la opción de iniciar la conexión de video por Wavello durante una llamada activa de video relevo de Sorenson Relay con el usuario oyente. El usuario oyente *no puede* iniciar la conexión de video de Wavello a través de la aplicación Wavello.

Si el usuario Sordo opta por invitar al usuario oyente a unirse a la conexión de video por Wavello durante una llamada de Sorenson Relay, se enviará una notificación a la aplicación de Wavello en el dispositivo móvil registrado del usuario oyente. El usuario oyente puede optar por aceptar la invitación para conectarse por Wavello.

Una vez conectado, el video de Wavello se sincronizará con la conexión de voz en relevo. La conexión de video de Wavello *no* reemplaza la llamada de voz a través de Sorenson Relay. O sea, la conexión por video de Wavello puede finalizarse sin afectar la llamada activa de video relevo. No obstante, si cualquiera de los usuarios, el Sordo o el oyente, cuelga y finaliza la llamada de video relevo de Sorenson Relay, la conexión de Wavello finalizará automáticamente.

Si el usuario oyente planea usar su dispositivo móvil registrado *tanto para* llamadas de Sorenson Relay (voz) *como para* las conexiones por Wavello (video), el usuario oyente debe activar la función de altavoz en su dispositivo móvil antes de aceptar la llamada por Wavello. El altavoz le permite al usuario oyente escuchar al intérprete de Sorenson Relay por el dispositivo móvil al mismo tiempo que se ven en la pantalla.

P: ¿Cómo encuentra el usuario Sordo la función Wavello?

R: El usuario Sordo puede, fácilmente, ver si la función Wavello está disponible en una llamada activa de video relevo de Sorenson Relay. Si el usuario oyente ha registrado el número telefónico que es parte de la llamada activa de video relevo, el nuevo icono de “Wavello” aparecerá en la barra del menú de llamada entrante.

Una vez que el usuario Sordo ve el icono de Wavello, puede seleccionar, tocar o hacer clic en el icono para enviar la solicitud de Wavello al usuario oyente. Después de que el usuario oyente acepte la solicitud, Sorenson Relay configurará una videoconferencia de tres participantes para que el usuario Sordo, el intérprete y el usuario oyente puedan verse.

El icono de Wavello sólo aparecerá en la barra del menú de llamada entrante después de que comience la llamada activa de video relevo (o sea, después de que el intérprete se haya conectado con el usuario oyente).

P: ¿Cómo finaliza el usuario Sordo la llamada de Wavello?

R: El usuario Sordo puede finalizar la conexión de Wavello seleccionando el nuevo botón “*End Wavello*” [Finalizar Wavello] que aparecerá en el menú de llamada entrante. Debido a que la conexión de video de Wavello *no* reemplaza la llamada de voz a través de Sorenson Relay, la conexión de video de Wavello puede finalizarse sin afectar la llamada activa de video relevo. Una videollamada de Wavello puede iniciarse y finalizarse múltiples veces durante la misma llamada de Sorenson Relay.

Para finalizar la llamada de Sorenson Relay, tanto el usuario Sordo como el usuario oyente deben colgar usando el botón para colgar en el punto terminal de ntouch. La videollamada de Wavello finalizará automáticamente.

P. ¿Los usuarios Sordos pueden descargar la aplicación Wavello?

R: No. Si el usuario Sordo usa los puntos terminales de ntouch de Sorenson, la función de Wavello ya estará instalada en su dispositivo. Sólo los usuarios a quienes el usuario Sordo llame necesitarán descargar e instalar la aplicación Wavello.

P: ¿Puedo finalizar la videollamada de Wavello y continuar con la llamada de video relevo de Sorenson Relay?



R: Sí, puede continuar con la llamada de Sorenson Relay después de desconectarse de la videollamada de Wavello.

P: Si hago clic en el botón de “Wavello”, ¿el video de la persona oyente se conectará automáticamente?

R: No. El usuario oyente debe aceptar la solicitud de video de Wavello primero para que el video se conecte.

Preguntas de los usuarios oyentes

P: No puedo escuchar al intérprete claramente cuando estoy en la video llamada de Wavello.

R: Si usted no está en una llamada activa de Wavello, pero espera conectarse por video de Wavello, se recomienda que active el altavoz en su teléfono inteligente o en el dispositivo que esté usando antes de recibir la invitación de Wavello.

Si ya está en una llamada por Wavello, vuelva a la aplicación en su dispositivo y active el altavoz, luego regrese a su llamada por Wavello. Si no puede hacerlo, finalice la llamada de Wavello y active el altavoz en su dispositivo. Luego, solicítele al usuario Sordo que le vuelva a enviar la invitación para la llamada de Wavello.

P: ¿Puedo instalar Wavello en dispositivos móviles que no sean necesariamente teléfonos?

R: Sí, Wavello funciona en la tableta Apple iPad o en tabletas Android.

P: ¿Puedo registrar números telefónicos de línea fija en la aplicación Wavello?

R: Sí. El usuario oyente puede registrar múltiples números telefónicos de voz en la aplicación Wavello. Puede usar el dispositivo móvil o el teléfono de línea fija para efectuar las llamadas de video relevo de Sorenson Relay que permiten acceder a la función Wavello.

El usuario oyente deberá registrar el número(s) telefónico(s) de su línea fija en la aplicación Wavello. Primero debe registrar su número telefónico en la aplicación y, luego, debe seleccionar la opción de verificación “Call Me” [Llámame]. El número de línea fija timbrará. Al contestar, el usuario escuchará un código que deberá ingresar en la aplicación Wavello.

P: ¿Usar Wavello tiene algún costo para mí?

R: Fuera de los cargos de las redes de servicios celulares por el uso de datos, no existen costos asociados a Wavello.

P: ¿Puedo efectuar llamadas desde la aplicación Wavello?

R: No. En estos momentos, sólo los usuarios Sordos con puntos terminales de ntouch pueden iniciar llamadas por Wavello.



P: ¿Qué sucede si no recibo solicitudes de llamadas por Wavello en mi dispositivo móvil?

R: Ingrese a *Settings* [Configuraciones] en su dispositivo y asegúrese de que las notificaciones estén activadas para la aplicación Wavello. Si las notificaciones están desactivadas no podrá recibir ni ver las solicitudes entrantes para llamadas de video de Wavello.

P: ¿Debo aceptar las solicitudes entrantes de videollamadas por Wavello?

R: No. Si lo desea, puede rechazar la solicitud para formar una videoconferencia durante la llamada.

P: ¿Cómo puedo usar mi teléfono móvil de la mejor manera posible para efectuar una llamada por Wavello? Quiero sostener el teléfono de manera de poder ver el video y escuchar al intérprete.

R: Si planea usar su dispositivo móvil registrado tanto para la llamada de voz de Sorenson Relay (voz) como para la conexión de Wavello (video), deberá activar la función de altavoz en su dispositivo móvil antes de aceptar la llamada por Wavello. El altavoz le permite escuchar al intérprete de Sorenson Relay mientras sostiene el teléfono de manera tal de poder ver la pantalla.

P: ¿Cómo puedo mejorar la imagen del video de Wavello? No puedo ver el video bien.

R: Rote su dispositivo móvil de manera que esté en posición apaisada (horizontal) para permitir que la ventana de video sea más grande y pueda ver a los demás participantes más claramente.

P: Si descargo la aplicación Wavello en dos dispositivos móviles, ¿los números telefónicos que registre se sincronizarán de un dispositivo al otro?

R: No. El registro es en base a "un dispositivo", o sea, debe registrar un número telefónico determinado para cada dispositivo, de manera individual. El registro no se sincronizará entre dispositivos, aun si la identificación para Apple es la misma o si la cuenta de Google es igual para los dos dispositivos.

Preguntas de los usuarios Sordos

P: ¿Puede el intérprete de Sorenson Relay conectar la llamada de Wavello?

R: No. Los intérpretes de Sorenson Relay no pueden iniciar las llamadas de Wavello. Los intérpretes sólo pueden ver si la opción de Wavello está disponible para los usuarios Sordos.

P: ¿Puede un pariente en otro país usar la aplicación Wavello?

R: Es probable que algunos países respalden las llamadas de Wavello y otros no. Actualmente estamos probando esta función.

P: ¿Cómo puedo compartir esta excelente nueva función con mi familia y mis amigos oyentes?



R: Si está usando un dispositivo iOS, abra su aplicación de ntouch, vaya a *Settings* [Configuraciones], y haga clic en el botón azul para enviar un mensaje de texto o un correo electrónico a la persona oyente. Si está usando un dispositivo Android, abra su aplicación de ntouch, haga clic en los tres puntos verticales en la esquina superior derecha de la aplicación, seleccione “Invite” [Invitar], y luego haga clic en la opción “Wavello”. Verá las opciones disponibles de mensaje de texto y de correo electrónico en el sistema operativo de Android.

P: (iOS) ¿Qué es el botón amarillo “Invite a Friend to ntouch” [Invitar a un amigo a ntouch] en Settings? (Android) ¿Qué es la opción “ntouch” bajo “Invite a Friend to...”?

R: Puede usar estos botones para compartir la aplicación ntouch de Sorenson con personas Sordas que no usen los puntos terminales de ntouch. Si estas personas no tienen una cuenta de Sorenson, deberán solicitar una.

P: He notado a dos videointérpretes en una llamada antes. ¿Sucederá esto con Wavello?

R: Cuando usted ve a dos videointérpretes en la misma llamada de Sorenson Relay, eso se conoce como una llamada “interpretada en equipo”. Con Wavello verá a sólo a un intérprete y al usuario oyente.

P: ¿Puedo usar Wavello como un servicio en sitio (interpretación por video relevo o VRI), o sea, cuando el usuario Sordo y el oyente se encuentran en el mismo lugar físico?

R: No, Wavello es una opción para llamadas de video relevo de Sorenson Relay exclusivamente.

P: ¿Es posible iniciar la llamada de Wavello desde la aplicación Wavello?

R: No, sólo los usuarios Sordos con puntos terminales de ntouch pueden iniciar las llamadas de Wavello por ahora.