

Preguntes freqüents usuaris Tellfy

Com em descarrego l'aplicació?

L'aplicació es diu Tellfy i està disponible tant per Android com per iOS.

En cas que tinguis un dispositiu Android, la pots descarregar de Google Play o des d'aquest enllaç <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.nextret.tellfy>

Si tens un iPhone o iPad la pots descarregar de App Store o d'aquest enllaç <https://apps.apple.com/es/app/tellfy/id1383299111>

Si tens un Mac o ordinador de Windows, no cal que instal·lis res, només cal que entris amb el teu navegador (ex. Chrome) a <https://web.tellfy.com>

Com creo un usuari de Tellfy?

Per crear un usuari de Tellfy un cop t'hagis descarregat l'aplicació, has de fer clic a la opció de crear compte i seguir les instruccions de pantalla.

La única informació teva que serà visible a l'aplicació serà el teu nom, cognoms (opcionals) i la teva foto de perfil (opcional).

Com canvio l'idioma de l'aplicació?

L'aplicació mòbil està disponible actualment en català, castellà i anglès. Si tens un iPhone o iPad, automàticament agafarà l'idioma que tinguis al dispositiu. Si el tens configurat en català l'aplicació et sortirà ja en aquest idioma. En tot cas es pot canviar l'idioma anant a Ajustos de iPhone > Tellfy i canviar idioma al que vulguis.

En el cas de dispositius Android, per canviar d'idioma ves a la pantalla inicial de les meves comunitats. Aquí fes clic a la icona de l'usuari que veuràs a la part superior esquerra de la pantalla. A continuació fes clic a Ajusts i després selecciona del desplegable l'idioma que vulguis. També ho pots canviar a la pantalla inicial de login de l'aplicació.

Si estas a la web, entra a l'esquerra al teu perfil d'usuari, les meves dades i selecciona el idioma preferit.

Puc accedir a l'App de Tellfy des d'altre dispositiu mòbil?

Sí, pots accedir des d'altres dispositius mòbils amb el teu compte. Per tant pots tenir oberta la sessió en diferents dispositius, rebent comunicacions en tots ells.

Puc accedir a Tellfy a través de web sense servir l'aplicació?

Sí, pots accedir a través de <https://web.tellfy.com>

A més pots tenir oberta de forma simultània l'aplicació tant a la web com al teu dispositiu mòbil.

No vull estar en un grup, què puc fer?

Sempre pots sortir dels grups que vulguis. L'aplicació respecta la privacitat dels usuaris i no alerta de qui entra o surt del grup, com fan altres aplicacions de missatgeria.

Per sortir del club entra al menú del grup fent clic a la part superior dreta del grup i a continuació fes clic en sortir del grup.

Puc tornar al grup un cop que he sortit del grup?

Depèn de la configuració del grup. Si el grup és públic podràs entrar novament. Si és moderat hauràs de tornar a demanar accés i els moderadors podran o no donar-tel. Si es privat, t'haurà d'afegir un administrador o moderador del grup.

Poden eliminar-me d'un grup?

Sí, els moderadors poden eliminar del grup a qualsevol usuari.

Quan accedeixo al grup com puc saber lo que s'ha publicat fins aquest moment?

Als grups de Tellyf pots accedir a tot l'històric de comunicacions, de forma que quan entris podràs accedir als continguts que s'han publicat prèviament.

Puc esborrar comunicacions dins el grup?

Depèn de com estigui configurat el grup podries esborrar les teves comunicacions dins dels 60 minuts posteriors a la seva publicació. En qualsevol cas el/s moderador/s del club sempre podran esborrar les comunicacions de qualsevol usuari.

Quan s'esborri una comunicació automàticament desapareixerà per tots els usuaris que estan al grup.

Com em puc unir a un grup?

Pots unir-te al grup de diferents formes. La més fàcil és que ho facis a través de l'enllaç que tinguis per al grup. Quan facis clic en aquest enllaç des del dispositiu on tens instal·lada l'aplicació, automàticament accediràs al club per poder demanar accés.

També pots accedir per codi QR o per codi de grup des de l'aplicació, si els coneixes.

També pots demanar accés al club navegant des de la pròpia aplicació. Per fer-ho en primer lloc t'has de connectar a la comunitat. Un cop estiguis dins, fes clic a la icona de la lupa i

després en cercar grups perquè t'apareguin tots els grups disponibles i puguis unir-te o demanar accés als que vulguis.

He demanat accés a un grup però em diu que la sol·licitud està pendent, què he de fer?

Ara només cal que esperis a que un moderador t'accepti.

Els altres membres poden veure la meva informació personal?

No. Només podran veure el teu nom, cognoms (opcionals) i la teva foto de perfil (opcional).

Perquè necessito donar permisos d'accés a fitxers a l'aplicació?

Per poder descarregar imatges, vídeos, documents o notes de veu, cal que l'aplicació les pugui guardar dins el teu dispositiu.

Perquè em demana permisos d'accés a la càmera a l'aplicació?

Si vols adjuntar alguna imatge et demana permís d'accés a la càmera per si volguessis fer una foto des del teu dispositiu o escanejar un codi QR per accedir a un grup.

He de donar accés a la meva ubicació?

La ubicació es fa servir només per dades estadístiques i de forma anònima. En tot cas, si no vols, no cal que comparteixis la teva ubicació. Si no la vols compartir assegura't de marcar la casella de no tornar a preguntar, perquè no et torni a sortir aquesta finestra.

Puc silenciar el grup?

Sí, pots silenciar les notificacions d'un grup. Per fer-ho entra en el menú del grup a la part superior dreta de la pantalla i després marca la opció de silenciar grup.

Puc mantenir converses privades amb altres usuaris del grup?

Depèn de com estigui configurada la comunitat on està el grup podràs o no enviar comunicacions privades a altres usuaris. Això ho podràs saber quan accedeixis a un perfil d'usuari. Si pots enviar comunicacions privades, tindràs la opció de Enviar missatge. En aquest cas les comunicacions privades les veuràs a l'apartat de xats, al menú de navegació inferior de la comunitat.

No m'arriben les notificacions, què he de fer?

Alguns dispositius d'Android tenen opcions d'energia que poden bloquejar les notificacions de les aplicacions. Assegura't que l'aplicació Tellfy està configurada com a aplicació permesa per rebre notificacions sempre.

En la web de Tellfy tens dos guies per configurar els dispositius de les marca Xiaomi <https://www.tellfy.com/es/ayuda/resolucion-de-problemas/notificaciones-xiaomi/> i Huawei <https://www.tellfy.com/es/ayuda/resolucion-de-problemas/notificaciones-huawei/> perquè admetin notificacions.

He oblidat la meva contrasenya.

Des de l'aplicació de Tellfy pots restaurar la teva contrasenya si l'has oblidat. Escriu el teu correu i rebràs un mail amb un enllaç perquè puguis canviar la contrasenya.

El enllaç només te una validesa de 24 hores, per lo que si no la canvies abans, hauràs de tornar a iniciar el procés de restabliment de contrasenya.

Puc enviar àudios i vídeos als grups?

Sí, pots enviar diferent tipus de contingut. Recorda en tot cas seguir sempre les normes de cada grup i no enviar contingut que no correspongui. Les persones moderadores podran esborrar qualsevol contingut no pertinent que arribi al grup.

Per poder contingut al club, entra en el grup i pressiona sobre la icona del clip (si és un iPhone sobre el botó +) i podràs seleccionar el contingut a enviar. Entre d'altres pots enviar:

- Imatges. Pots seleccionar fotos des del teu dispositiu o fer-les amb la càmera directament.
- Documents. Selecciona documents que tinguis al teu dispositiu per compartir-los al club.
- Àudio. Selecciona aquesta opció per enviar una nota de veu. Un cop hakis seleccionat aquesta opció, el dispositiu gravarà el so amb el teu micròfon i un vulguis enviar la nota de veu, prem sobre Acceptar.
- Vídeos. Selecciona un vídeo del teu dispositiu per enviar.

Com puc enviar vídeos de llarga durada?

Des de Tellfy pots enviar vídeos de llarga durada, no hi ha limitació de tamany de fitxer (depèn del plan de Tellfy contractat).

Les aplicacions de iPhone o Android, comprimeixen el vídeo a més abans del seu enviament.

Si vols enviar un vídeo de gran tamany des de la web, llavors millor si el comprimeixes. Per fer-ho pots seguir la guia que trobaràs aquí <https://www.tellfy.com/es/blog/como-enviar-videos-de-larga-duracion-en-tellfy/>

L'aplicació d'Android es tanca, què puc fer?

En els dispositius Android un cas que pot ocórrer en ocasions és que les dades quedin corruptes i l'aplicació no s'obri o es tanqui al accedir a un grup. En aquest cas convé esborrar les dades de l'aplicació per que quedi tot net. Pots seguir la guia publicada aquí per fer aquest procés <https://www.telfy.com/es/ayuda/resolucion-de-problemas/la-aplicacion-android-se-cierra-continuamente/>

Un cop hakis netejat les dades, torna a entrar amb el teu usuari i contrasenya i tot hauria de funcionar perfectament.