



IP Office

Uso de IP Office SoftConsole

Contenido

Capítulo 1: Uso de IP Office SoftConsole	5
Novedades.....	5
Requerimientos del teléfono y el equipo.....	5
Cómo iniciar sesión.....	6
Configuración opcional de inicio de sesión.....	6
Cambio de idioma.....	7
Idiomas admitidos.....	7
Capítulo 2: Menús y controles	8
La ventana principal de la consola.....	8
Vista compacta.....	10
Vista del historial de llamadas.....	10
Panel BLF.....	11
El panel de detalles de la llamada.....	12
Barra de estado.....	14
Barra del menú principal.....	14
Botón de la barra de herramientas.....	15
Teclas de acceso directo.....	16
Capítulo 3: Gestionar llamadas	20
Contestar llamadas entrantes.....	20
Transferir llamadas.....	21
Realización de transferencias no supervisadas.....	21
Transferencia de una llamada sin contestarla.....	22
Realización de una transferencia supervisada.....	22
Transferencia de llamadas al correo de voz.....	23
Esperar para transferir a una extensión ocupada.....	24
Realización de llamadas.....	24
Realizar llamadas mediante la pantalla Realizar una llamada.....	25
Realizar llamadas mediante el teclado de marcación.....	26
Uso de iconos BLF para marcación rápida.....	27
Marcación de dígitos DTMF.....	27
Poner llamadas en espera.....	27
Estacionamiento o reactivación de llamadas.....	28
Recolección de llamadas estacionadas.....	29
Recuperación de llamadas.....	29
Alternar entre la visualización del historial de llamadas y del panel de llamadas retenidas/ BLF.....	29
Monitoreo de colas.....	30
Contestación de llamadas en cola.....	31
Agregar texto de etiqueta de llamada.....	31
Abrir puertas controladas.....	32
Intrusión en llamadas.....	32
Envío de mensajes de texto.....	33
Enviar mensajes instantáneos.....	33

Enviar correos electrónicos.....	34
Cómo hacer una llamada de buscapersonas.....	35
Grabar llamadas.....	35
Recolectar sus mensajes de correo de voz.....	36
Capítulo 4: Conferencias.....	37
Poner en conferencia llamadas en espera.....	37
Visualización de conferencias.....	37
Agregar usuarios a una conferencia.....	38
Uso de los controles de sala de conferencias.....	38
Uso de una sala de conferencias.....	39
Cambio de vistas de la sala de conferencias.....	40
Cambio de disposición de iconos de sala de conferencias.....	41
Cambio de estado de un usuario.....	41
Capítulo 5: Uso del directorio.....	42
Uso del directorio.....	42
Edición de propiedades de entrada de directorio.....	44
Agregar o edición de entradas del directorio local.....	45
Cambio del estado del grupo de búsqueda.....	46
Cambio de estado del usuario.....	47
Cambio del estado de reenvío del usuario.....	48
Configuración de la herramienta de teléfonos móviles.....	50
Comportamiento de Sígueme.....	50
Comportamiento de Reenvío incondicional.....	51
Comportamiento de Reenviar si ocupado/Sin respuesta.....	52
Capítulo 6: Uso del historial de llamadas.....	54
Visualización del historial de llamadas.....	54
Realizar llamadas desde la vista del historial de llamadas.....	54
Borrado del historial de llamadas.....	55
Capítulo 7: Configuración de la aplicación de la consola.....	56
Configuración de la consola.....	56
Personalización de la apariencia de la consola.....	57
Trabajo con grupos BLF.....	58
Cambio de vista de panel BLF.....	59
Agregar miembros a un grupo BLF.....	60
Nombramiento de salas de conferencias.....	60
Configuración de la pantalla de directorios.....	62
Configuración de las entradas del directorio local de la consola.....	63
Ingreso de nombres de puertas.....	64
Configuración de acciones del teclado.....	65
Modificación de los accesos directos del teclado.....	66
Configuración de posiciones de estacionamiento.....	68
Configuración de posiciones de estacionamiento.....	69
Configuración de monitoreo de cola para grupos de búsqueda.....	70
Descripciones de los campos de Configuración de alarma.....	72
Configuración general de la consola.....	73
Activar mensajería instantánea.....	74

Capítulo 8: Trabajo con modo de administrador	76
Plantillas y perfiles.....	76
Cargar y guardar un perfil.....	77
Edición de un perfil.....	77
Creación de una plantilla nueva.....	78
Plantillas predeterminadas.....	78
Capítulo 9: Resolución de problemas	79
No puede utilizar Force Extension Status o bien Group Service Status Funciones de	79
Las llamadas no atendidas no se devuelven al operador.....	79
La pantalla de advertencia de Microsoft Outlook se abre cuando se inicia sesión.....	80
El directorio no muestra contactos de Outlook.....	80
Legal	81

Capítulo 1: Uso de IP Office SoftConsole

Este manual cubre el uso de la aplicación IP Office SoftConsole. Esta aplicación para Windows está destinada a recepcionistas y operadores. Proporciona funciones para la compatibilidad con la gestión y la distribución manual de llamadas entrantes.

Vínculos relacionados

[Novedades](#) en la página 5

[Requerimientos del teléfono y el equipo](#) en la página 5

[Cómo iniciar sesión](#) en la página 6

[Cambio de idioma](#) en la página 7

Novedades

Esta versión de IP Office SoftConsole admite las siguientes funciones nuevas:

- *Configuración del período de retención del historial de llamadas* – Los detalles de cada llamada en el historial de llamadas de la aplicación ahora se eliminan automáticamente después de una cantidad de días establecida. La duración se establece a través de las preferencias de la aplicación. Vea [Configuración general de la consola](#) en la página 73.

Vínculos relacionados

[Uso de IP Office SoftConsole](#) en la página 5

Requerimientos del teléfono y el equipo

Asegúrese de que cumple con los siguientes requerimientos antes de utilizar la consola.

Sonido y medios	Es posible asociar con las llamadas archivos de medios y de audio. Si utiliza esta funcionalidad, debe tener una tarjeta de sonido y altavoces configurados en su equipo.
Soporte técnico para teléfono	Debe tener una extensión para proporcionar la ruta de habla para las llamadas. Le recomendamos que utilice la consola con un teléfono que admita respuesta automática. Eso se aplica a la mayoría de los teléfonos Avaya. <ul style="list-style-type: none">• Los teléfonos analógicos y la mayoría de los teléfonos SIP DECT/que no son Avaya no admiten la respuesta automática.


- Si utiliza un teléfono de este tipo, cuando realiza una llamada con la consola, el sistema primero lo llama a usted y solo realiza una llamada saliente después de que responde.

Cómo iniciar sesión

Acerca de esta tarea

Debe iniciar sesión para utilizar la consola. La ventana **Inicio de sesión** contiene detalles que habilitan a la consola para que se comunique con el sistema telefónico.

Procedimiento

1. Haga clic en  **SoftConsole**.
2. En la ventana **Inicio de sesión**, haga lo siguiente:
 - a. Ingrese su nombre de usuario que distingue entre mayúsculas y minúsculas o número de extensión.
 - b. Ingrese su contraseña de usuario.
 - c. Introduzca el nombre o la dirección IP del sistema telefónico.
 - Si instaló la aplicación desde una descarga desde Web Manager o la autoadministración, el nombre debe haberse agregado automáticamente.
 - d. Seleccione la casilla de verificación **Usar comunicaciones seguras** para habilitar la comunicación segura entre la consola y el sistema telefónico.
3. Si desea configurar opciones adicionales antes de iniciar sesión, haga clic en **Expandir**. Consulte [Configuración opcional de inicio de sesión](#) en la página 6
4. Para iniciar sesión, haga clic en **OK**.

Configuración opcional de inicio de sesión

La siguiente configuración adicional se muestra en el menú de inicio de sesión si hace clic en **Expandir**.

Configuración del perfil

Mientras utiliza la consola, puede volver a ordenar las ventanas que se muestran y otros ajustes como el idioma de la consola. Cuando cierra sesión, se le solicitará que guarde los cambios como un perfil.

Además, el administrador del sistema puede crear un conjunto de plantillas predeterminadas.

La configuración de **Perfiles** en el menú de inicio de sesión le permite seleccionar y volver a aplicar los ajustes de un perfil predeterminado o guardado anteriormente.

Opciones de telefonía

A continuación se describen las casillas de verificación en la sección **Telefonía**.


Opción	Descripción
Llamada en espera	Cuando esta opción está seleccionada, el sistema proporciona un tono de llamada en espera cuando está en una llamada y llega otra llamada entrante. Cuando finaliza la llamada actual, la nueva llamada se le presenta de inmediato. Esta opción se ignora si tiene varias líneas de llamada en su teléfono.
Estación descolgada	Cuando está seleccionada, esta opción permite a los recepcionistas utilizar funciones manos libres en sus teléfonos. La consola controla el funcionamiento del teléfono. Solo debe cancelar la selección de esta opción si tiene un teléfono analógico desde el cual responde y finaliza llamadas usando el auricular.
Mostrar plantillas	Cuando esta opción está seleccionada, las plantillas predeterminadas de la consola se incluyen en la lista de perfiles.

Cambio de idioma

Acerca de esta tarea

Utilice el siguiente procedimiento para configurar o cambiar el idioma de la aplicación de la consola.

Procedimiento

1. Seleccione **Vista > Idiomas**.
2. Seleccione el idioma correspondiente.
3. Haga clic en  para guardar el cambio como parte de su perfil.

Vínculos relacionados

[Uso de IP Office SoftConsole](#) en la página 5

[Idiomas admitidos](#) en la página 7

Idiomas admitidos

La consola admite los siguientes idiomas:

- Portugués (Brasil), Chino, danés, holandés, inglés de RU, inglés de EE. UU., finlandés, francés, alemán, italiano, coreano, japonés, español (América Latina), noruego, portugués (Europa), ruso, sueco.

Capítulo 2: Menús y controles

Esta sección proporciona una descripción general de los menús y controles disponibles dentro de la aplicación.

Vínculos relacionados

[La ventana principal de la consola](#) en la página 8

[Vista compacta](#) en la página 10

[Vista del historial de llamadas](#) en la página 10

[Panel BLF](#) en la página 11

[El panel de detalles de la llamada](#) en la página 12

[Barra de estado](#) en la página 14

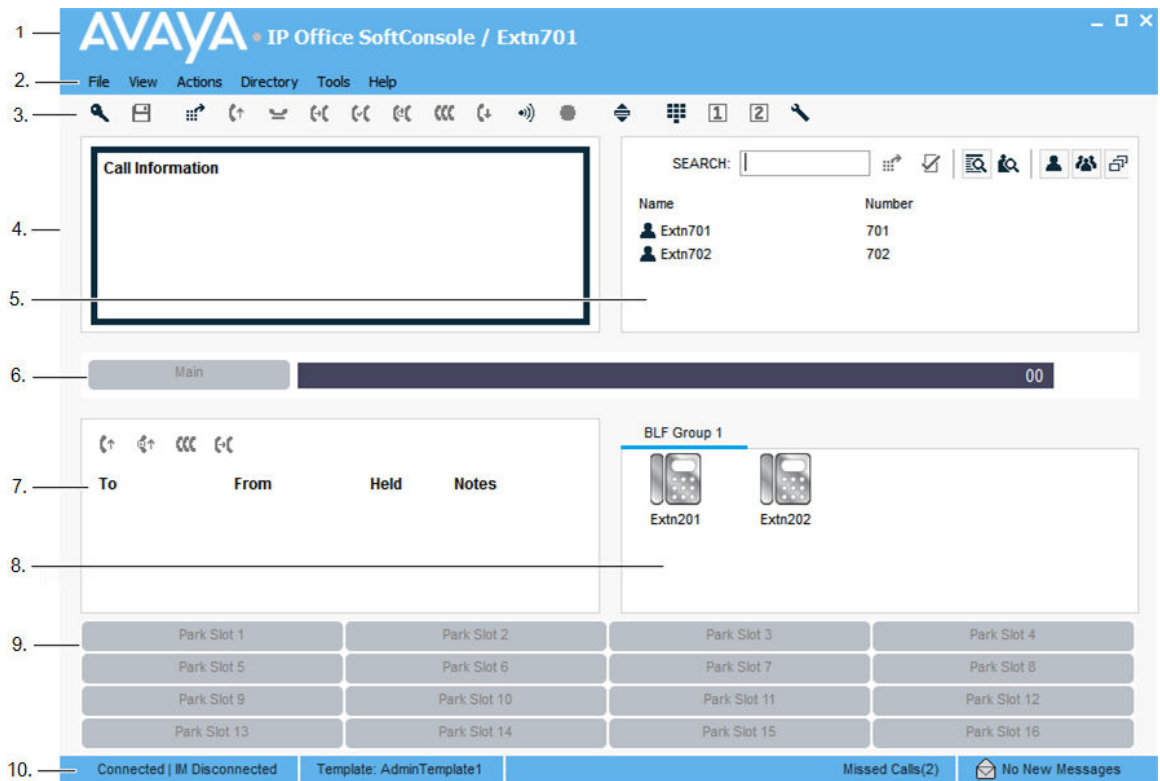
[Barra del menú principal](#) en la página 14

[Botón de la barra de herramientas](#) en la página 15

[Teclas de acceso directo](#) en la página 16

La ventana principal de la consola

En el modo de vista normal, la pantalla se divide en las posibles áreas que se muestran en la siguiente imagen. El perfil o la plantilla que selecciona cuando inicia sesión establece si se muestran llamadas retenidas, BLF y posiciones de estacionamiento.



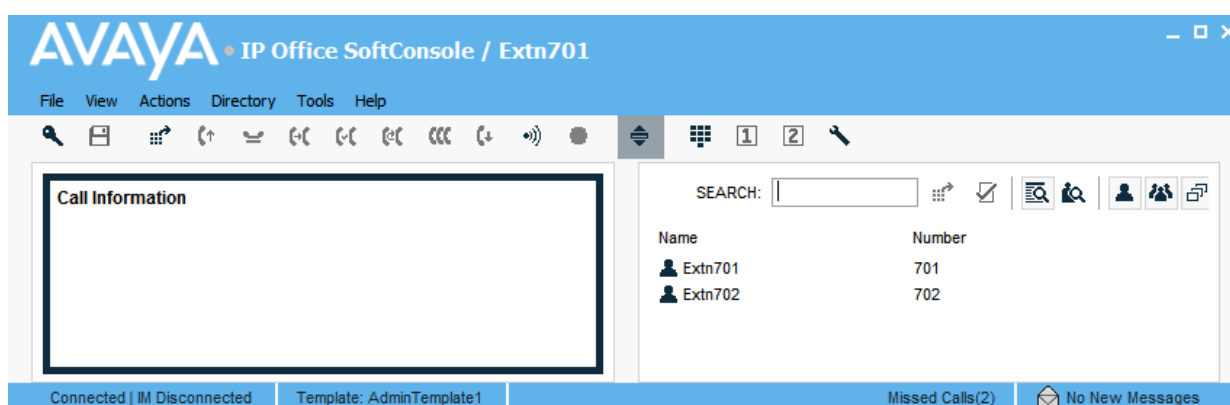
Opción	Descripción
1. Barra de título	<p>Contiene el nombre de la persona conectada. De manera predeterminada, la barra de títulos aparece en los siguientes colores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rojo cuando la consola es el programa activo. • Gris si la consola no es el programa activo.
2. Barra de menú	<p>Los comandos y acciones están disponibles a través de los menús. Algunos elementos solo son accesibles cuando ocurren las condiciones correctas, como una llamada que timbra.</p>
3. Barra de herramientas	<p>Proporciona accesos directos para las opciones que se utilizan frecuentemente. La barra de herramientas puede mostrarse u ocultarse usando el menú Vista.</p>
4. Panel de detalles de la llamada	<p>Contiene visualización de lado a lado de la información de la llamada actual. El panel de la izquierda contiene detalles de la llamada actual o en alerta.</p>
5. Panel de directorio	<p>El panel de la derecha contiene los detalles de la extensión individual y del directorio. El panel de la derecha también puede contener un archivo de comandos o detalles de la conferencia.</p>
6. Panel de la cola	<p>Muestra información gráfica sobre el estado de las llamadas retenidas en las colas.</p>
7. Panel de llamadas retenidas	<p>Enumera las llamadas que están en espera.</p>
8. Panel BLF	<p>Muestra iconos que representan números que puede marcar. Si los iconos representan usuarios internos, se indica el estado de usuario.</p>
9. Panel de posiciones de estacionamiento	<p>Contiene hasta 16 botones de Ranura de estacionamiento.</p>

La tabla continúa...


Opción	Descripción
10. Barra de estado	Confirma que está conectado al sistema telefónico y el perfil que está utilizando. La barra también muestra el número de nuevos mensajes y llamadas perdidas.
11. Panel del historial de llamadas	Muestra una lista de llamadas entrantes, salientes y perdidas recientes. Cuando está seleccionado, el historial de llamadas reemplaza los paneles de llamadas retenidas y BLF.

Vista compacta

Puede ejecutar la consola en modos de vista normal o compacta. En modo compacto, solo aparecen los paneles detalles de la llamada y directorio.



Procedimiento

- Para alternar entre vista compacta y normal, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en .
 - Haga clic en **Vista > Modo compacto** o **Vista normal**
- Presione Inicio en su teclado para alternar entre vista compacta y normal.

Vínculos relacionados

[Menús y controles](#) en la página 8

Vista del historial de llamadas

Puede alternar entre la visualización del historial de llamadas y los paneles BLF/de llamadas retenidas. El historial de llamadas muestra los detalles de llamadas realizadas y recibidas por la consola.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)		
	Number	From	To	Tag	
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb	Anne Webb		19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50

El panel se divide en las siguientes fichas:

Nombre	Descripción
Entrada	Enumera todas las llamadas que se reciben en su extensión.
Salientes	Enumera todas las llamadas que se realizan desde su extensión.
Perdidas	Enumera todas las llamadas no atendidas en su extensión.
Todo	Enumera todas las llamadas entrantes, salientes y perdidas.

Cada ficha muestra un máximo de 100 llamadas. Cuando se alcanza la capacidad máxima, el registro más antiguo se elimina para agregar un registro nuevo. La cantidad entre paréntesis muestra la cantidad de llamadas enumeradas.

Dentro de cada ficha, existe la siguiente información y los iconos de estado de la llamada:

Nombre	Descripción
Salientes (C)	Indica una llamada que se realizó desde su extensión.
Entrada (P)	Indica una llamada que se realizó a su extensión.
Llamadas perdidas (!)	Indica una llamada que no se atendió.
Número	Ya sea el número de teléfono entrante o el número de teléfono al que se llamó.
Del	El nombre asociado con el número en el directorio en el sistema principal o el directorio local de la consola.
A	El nombre asociado con el número al que se llamó en el directorio en el sistema principal o el directorio local de la consola.
Etiqueta	El texto que se ingresó para identificar la llamada.
Fecha	La fecha y hora en que ocurrió la llamada.
Tiempo	

Panel BLF

El panel de Indicaciones luminosas del estado de ocupado (BLF) muestra iconos nombrados que representan números marcables. Si el icono es para un usuario interno, se indica el estado del usuario.



El panel utiliza fichas para agrupar diferentes conjuntos de iconos de usuario. Para alternar entre los grupos haga clic en el nombre de la ficha.

Los iconos utilizados para los usuarios son los siguientes:

Icono	Nombre	Descripción
	Mensajes de correo de voz no leídos	Un sobre amarillo indica que el usuario tiene mensajes de correo de voz no leídos. La cantidad de mensajes aparece entre paréntesis.
	Usuario ocupado	Un círculo rojo con una cruz blanca indica que el usuario está ocupado.
	Reenviar todo	Un círculo verde con una flecha blanca indica que todas las llamadas al usuario se están reenviando en este momento.
	No molestar	Un círculo azul con una cruz blanca indica que el usuario tiene No molestar activado.

El panel de detalles de la llamada

El panel de detalles de la llamada contiene una visualización de lado a lado de la información de la llamada actual. Un control deslizante colocado entre los dos paneles le permite ajustar el tamaño de los paneles según sea necesario.

El panel de la izquierda contiene detalles sobre las llamadas actuales. Cuando hay una única llamada en curso, ya sea sonando o conectada, el panel contiene los detalles para esa llamada.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Si tiene varias líneas de llamada configuradas, las llamadas adicionales se muestran a medida que llegan. Si hace clic en las llamadas separadas, el efecto es el mismo que si presiona los botones de línea de llamada que coinciden en el teléfono: la llamada seleccionada se responde, y las llamadas conectadas anteriormente se ponen automáticamente en espera.

To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Pueden mostrarse los siguientes detalles para una única llamada:


Detalle de la llamada	Descripción
Nombre de la persona que llama	El nombre asociado con el número de la persona que llama. Para llamadas externas, este puede ser un nombre que se obtuvo de una coincidencia del número que llama con el directorio del sistema telefónico.
Número que llama	El número de la persona que llama, si está disponible.
Nombre al que se llamó	El nombre asociado con el número al que se llama.
Número al que se llamó	El número de extensión al cual el sistema telefónico enrutó la llamada entrante.
Estado de llamada	El progreso de la llamada. El borde alrededor del panel cambia de color para indicar el estado de una llamada. Los siguientes colores predeterminados se asocian con el estado de la llamada: <ul style="list-style-type: none"> • Rojo: alerta una llamada entrante o saliente. • Verde: llamada conectada o llamada que aún se está marcando. • Amarillo: llamada devuelta o con el tiempo de espera caducado. Por ejemplo, una llamada retenida cuya tiempo de espera ha caducado. • Negro: estado inactivo.
Duración	La longitud de tiempo durante el cual la llamada ha estado en su estado actual. Los ejemplos de estados incluyen sonando, conectada o retenida.

La tabla continúa...

Detalle de la llamada	Descripción
Notas	Muestra notas o información sobre la llamada, incluida cualquier anotación que se agregue. Por ejemplo, cuando una llamada se devuelve, se muestra el motivo de la devolución.

Barra de estado

La barra de estado confirma que está conectado al sistema telefónico y el perfil que está utilizando. Un indicador también muestra la cantidad de mensajes nuevos y llamadas perdidas que tiene.

Connected IM Disconnected	Template: AdminTemplate1	Missed Calls(2)	 No New Messages
-----------------------------	--------------------------	-----------------	---

Estado	Descripción
Conectado o Desconectado	Muestra si la aplicación de la consola está conectada al sistema telefónico.
MI conectada o MI desconectada	Muestra si la aplicación de la consola está conectada al servidor de mensajería instantánea.
Llamadas perdidas	Muestra la cantidad de llamadas perdidas actualmente en el historial de llamadas.
Mensajes nuevos	Muestra la cantidad de mensajes nuevos en su buzón.

Barra del menú principal

La barra del menú principal se encuentra en la parte superior de la pantalla. Puede abrir cada menú a través de los siguientes métodos:

- Si hace clic en el botón **Menú**.
- Si presiona **Alt** y la letra subrayada para el menú correspondiente en el teclado. Por ejemplo, presione **Alt + A** para abrir el menú.

File View Actions Directory Tools Help
--

Opción de menú	Descripción
Archivo	<p>Puede realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardar la configuración de la aplicación actual como perfil personal. • Iniciar sesión con un perfil diferente. • Salir de la aplicación.

La tabla continúa...

Opción de menú	Descripción
Vista	Puede ejecutar la aplicación en modo normal o compacto y puede elegir ver el historial de llamadas. También puede seleccionar el idioma de la pantalla y si desea mostrar u ocultar la barra de herramientas. Si está en modo de administrador, también puede elegir mostrar u ocultar los paneles de BLF, llamadas retenidas y posiciones de estacionamiento.
Acciones	Este menú contiene acciones para gestionar llamadas. Las que no están disponibles no son aplicables a la situación de llamada actual. Los accesos directos del teclado para las funciones también se muestran en este menú.
directorio	Puede ver, buscar, exportar y configurar el directorio.
Herramientas	Puede utilizar este menú para acceder a otros menús para diferentes funciones.
Ayuda	Este menú proporciona acceso al sistema de ayuda y detalles sobre la consola.

Botón de la barra de herramientas

Barra de herramientas principal

Para mostrar u ocultar la barra de herramientas principal, puede seleccionar **Vista > Barra de herramientas**. La barra de herramientas principal contiene los siguientes botones:

Imagen	Nombre
	Inicio de sesión
	Guardar perfil
	Realizar una llamada
	Contestar
	Retener
	Transferir
	Transferencia completa
	Volver a intentar transferencia
	Conferencia
	Colgar
	Página
	Grabar llamada
	Vista compacta
	Teclado
	Sala de conferencias 2
	Sala de conferencias 2
	Preferencias...

Botones del directorio

Los botones en la parte superior del directorio se utilizan como se detalla a continuación:

Imagen	Descripción
	Hacer una llamada a la entrada de directorio seleccionada.
	Editar las propiedades de la entrada de directorio seleccionada.
	Utilizar el panel de directorio para ver entradas de directorio.
	Utilizar el panel de directorio para ver conferencias que se realizan en el sistema telefónico.
	Mostrar u ocultar usuarios del sistema telefónico en el panel de directorio.
	Mostrar u ocultar grupos de búsqueda del sistema telefónico en el panel de directorio.
	Mostrar u ocultar números de teléfono del directorio del sistema telefónico, el directorio de la consola local y Outlook. Puede: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar qué directorios se incluyen con la ficha Directorios. • Editar el directorio de la consola local con la ficha Llamadas entrantes.

Botones del panel de llamadas retenidas

Imagen	Descripción
	Contestar la llamada retenida seleccionada.
	Contestar la llamada retenida más larga.
	Poner en conferencia las llamadas retenidas.
	Transferir la llamada retenida seleccionada.

Teclas de acceso directo

Las siguientes tablas enumeran las teclas de acceso directo predeterminadas. Puede ajustar estas asignaciones a través de los menús de configuración de la consola.

Accesos directos de control de llamadas

Tecla de acceso directo	Descripción
Ctrl + A	Alternar llamadas
F11	Anotar llamada
Introducir	Contestar llamada
F12	Hacer una llamada nueva
Finalizar	Colgar
F4	Retener llamada
F7	Retener la llamada actual y contestar automáticamente la siguiente llamada
Ctrl + B	Retener la llamada actual en una extensión ocupada

La tabla continúa...

Tecla de acceso directo	Descripción
F9	Intrusión
F10	Página
F6	Recuperar llamada
F5	Grabar llamada
F2	Transferir llamada
Ctrl + T	Transferencia completa
Ctrl + R	Volver a intentar la transferencia de una llamada devuelta
F3	Transferir a correo de voz
Shift + Ctrl + F10	Agregar a conferencia
Shift + Ctrl + F11	Agregar a sala de conferencias 1
Shift + Ctrl + F12	Agregar a sala de conferencias 2

Teclas de acceso rápido de la aplicación

Tecla de acceso directo	Descripción
Pausar	Restaurar aplicación
Casa	Alternar entre vista normal y vista compacta

Teclas de acceso directo de BLF

Tecla de acceso directo	Descripción
Ctrl + Alt + C	Llamar a miembro del grupo BLF seleccionado
Ctrl + Alt + G	Vista de icono grande de BLF
Ctrl + Alt + S	Vista de icono pequeño de BLF
Ctrl + Alt + I	Vista de lista de BLF
Ctrl + Alt + D	Vista de detalles de BLF
Ctrl + Alt + N	Ordenar iconos de BLF por nombre
Ctrl + Alt + M	Ordenar iconos de BLF por número
Ctrl + Alt + U	Ordenar iconos de BLF por estado
Ctrl + Alt + H	Ordenar iconos de BLF de manera horizontal
Ctrl + Alt + V	Ordenar iconos de BLF de manera vertical
Ctrl + Alt + R	Crear nuevo grupo BLF
Ctrl + Alt + B	Crear nuevo miembro de grupo BLF
Ctrl + Alt + P	Editar propiedades de miembro/grupo BLF

Accesos directos del directorio

Tecla de acceso directo	Descripción
Ctrl + S	Nueva búsqueda en el directorio
Ctrl + C	Llamar a entrada de directorio seleccionada
Ctrl + P	Mostrar propiedades de la entrada seleccionada
Shift + Enter	Mostrar los detalles de los elementos de búsqueda de la entrada seleccionada
Ctrl + E	Enviar correo electrónico a usuario seleccionado
Ctrl + M	Enviar mensaje de texto a usuario seleccionado
Ctrl + I	Enviar mensaje instantáneo a usuario seleccionado
Ctrl + Y	Vista de directorio
Ctrl + F	Vista de conferencia
Ctrl + U	Mostrar/ocultar entradas de usuario
Ctrl + G	Mostrar/ocultar entradas de grupo
Ctrl + D	Mostrar/ocultar entradas de directorio

Accesos directos de llamadas retenidas

Tecla de acceso directo	Descripción
Ctrl + Alt + A	Responder una llamada retenida
Ctrl + Alt + L	Contestar la llamada retenida hace más tiempo
F8	Conferencia con llamadas retenidas
Ctrl + Alt + T	Transferir llamada retenida
Ctrl + Alt + P	Editar propiedades de miembro/grupo BLF

Accesos directos de modo de cola

Tecla de acceso directo	Descripción
Shift + F1	Capturar llamada de cola 1
Shift + F2	Capturar llamada de cola 2
Shift + F3	Capturar llamada de cola 3
Shift + F4	Capturar llamada de cola 4
Shift + F5	Capturar llamada de cola 5
Shift + F6	Capturar llamada de cola 6
Shift + F7	Capturar llamada de cola 7
Shift + F8	Capturar llamada de cola 8

Accesos directos de la herramienta

Tecla de acceso directo	Descripción
Shift + Ctrl + F4	Sala de conferencias 1
Shift + Ctrl + F5	Sala de conferencias 2
Shift + Ctrl + F1	Abrir puerta 1
Shift + Ctrl + F2	Abrir puerta 2
Shift + Ctrl + F3	Teclado de marcación
Ctrl + V	Llamar a correo de voz

Accesos directos de posición de estacionamiento

Tecla de acceso directo	Descripción
Alt + F1	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 1
Alt + F2	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 2
Alt + F3	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 3
Alt + F4	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 4
Alt + F5	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 5
Alt + F6	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 6
Alt + F7	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 7
Alt + F8	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 8
Alt + F9	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 9
Alt + F10	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 10
Alt + F11	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 11
Alt + F12	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 12
Shift + F9	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 13
Shift + F10	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 14
Shift + F11	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 15
Shift + F12	Estacionar/reactivar llamada en posición de estacionamiento 16

Vínculos relacionados

[Menús y controles](#) en la página 8

Capítulo 3: Gestionar llamadas

Esta sección cubre los controles principales de gestión de llamadas que proporciona la aplicación.

Vínculos relacionados

- [Contestar llamadas entrantes](#) en la página 20
- [Transferir llamadas](#) en la página 21
- [Realización de llamadas](#) en la página 24
- [Marcación de dígitos DTMF](#) en la página 27
- [Poner llamadas en espera](#) en la página 27
- [Estacionamiento o reactivación de llamadas](#) en la página 28
- [Recolección de llamadas estacionadas](#) en la página 29
- [Recuperación de llamadas](#) en la página 29
- [Alternar entre la visualización del historial de llamadas y del panel de llamadas retenidas/BLF](#) en la página 29
- [Monitoreo de colas](#) en la página 30
- [Agregar texto de etiqueta de llamada](#) en la página 31
- [Abrir puertas controladas](#) en la página 32
- [Intrusión en llamadas](#) en la página 32
- [Envío de mensajes de texto](#) en la página 33
- [Enviar mensajes instantáneos](#) en la página 33
- [Enviar correos electrónicos](#) en la página 34
- [Cómo hacer una llamada de buscapersonas](#) en la página 35
- [Grabar llamadas](#) en la página 35
- [Recolectar sus mensajes de correo de voz](#) en la página 36

Contestar llamadas entrantes

Acerca de esta tarea

Cuando se recibe una llamada entrante, el panel **Llamada** se resalta en rojo y muestra información sobre la persona que llama. Si hay un archivo de comandos con el número entrante, el comando se muestra en el panel de llamadas derecho.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

[Close Script](#)

Procedimiento

1. Para contestar una llamada, realice una de las siguientes acciones:

- Presione **Ingresar**.
- Haga clic en **↕**.
- Haga clic en **Acciones > Contestar**.
- Levante el auricular si está utilizando su teléfono.
- Haga doble clic en el panel **Llamada**.

Cuando se contesta una llamada, la información de la persona que llama se resalta en verde.

2. Si se muestra un comando, para eliminarlo, haga clic en **Cerrar guión** o presione **Ingresar** nuevamente.

Vínculos relacionados

[Gestionar Llamadas](#) en la página 20

Transferir Llamadas

Uno de los roles principales de la consola es transferir a personas que llaman a su destino correspondiente.

Vínculos relacionados

[Gestionar Llamadas](#) en la página 20

[Transferencia de una llamada sin contestarla](#) en la página 22

[Realización de una transferencia supervisada](#) en la página 22

[Transferencia de llamadas al correo de voz](#) en la página 23

[Esperar para transferir a una extensión ocupada](#) en la página 24

Realización de transferencias no supervisadas

Una transferencia no supervisada es aquella en la que transfiere la llamada sin hablar con el destino de la transferencia o esperar para ver que respondan.

Procedimiento



Utilice uno de los siguientes métodos para transferir una llamada:

- Presione **F2**. Seleccione el destino de transferencia y haga clic en **Marcar** (Ctrl + D).
- Haga clic en **Acciones > Transferir llamada**. Seleccione el destino de transferencia y haga clic en **Marcar** (Ctrl + D).
- Arrastre y suelte la llamada en la extensión dentro del panel del directorio.
- Arrastre y suelte la llamada en la BLF correspondiente.

Transferencia de una llamada sin contestarla

Si reconoce el número o nombre de la persona que llama, puede transferir la llamada sin contestarla. La transferencia de una llamada de esta manera se denomina transferencia no supervisada. Puede establecer su configuración para que se devuelvan llamadas no atendidas. Cuando se devuelve una llamada, se muestra (**SinRes**) en el panel de detalles de la llamada.

Procedimiento

1. Introduzca el número de extensión de destino en el campo **Buscar**.
2. Haga clic en la coincidencia correspondiente y luego haga clic en . De manera alternativa, cuando hay una sola coincidencia de búsqueda, haga clic en .

La llamada entrante se transfiere a la extensión de destino y se borra de la pantalla.




Vínculos relacionados

[Transferir llamadas](#) en la página 21

Realización de una transferencia supervisada

Una transferencia supervisada es aquella en la que usted consulta con el destino de transferencia para comprobar que respondan y que acepten la llamada antes de transferir a la persona que llama.

Procedimiento

1. Introduzca el número de extensión o nombre de usuario en el campo **Buscar** del directorio.
2. Si la extensión de destino está libre, puede hacer clic en  en el panel del directorio o presionar **F12**. Se puede escuchar el progreso de la llamada saliente. La llamada original se pone en espera.
 - Si la llamada entrante se acepta para transferencia, haga clic en  o presione **Ctrl + T** para completar la transferencia.
 - Si el usuario no desea recibir la llamada entrante, haga clic en  o presione **Finalización** para finalizar la llamada de consulta. Para volver a la persona que llamó originalmente, puede reactivar la llamada.

3. Si la extensión de destino está ocupada, puede preguntarle a la persona que llama si desea esperar. Vea Esperar una transferencia a ocupado.

Vínculos relacionados

[Transferir llamadas](#) en la página 21

Transferencia de llamadas al correo de voz

Si la persona que llama desea dejar un mensaje, puede transferirla directamente al correo de voz de un usuario o de un grupo.

Procedimiento

1. Presione F3 o haga clic en **Acciones > Transferir correo de voz**.

The screenshot shows the AVAYA Voicemail interface. At the top, there is a blue header with the AVAYA logo and the word 'Voicemail'. Below the header, there is a search form with the following elements:

- A 'Number' input field.
- A 'Name' input field.
- Two checked checkboxes: 'Show HuntGroups' and 'Show Users'.
- A table with two columns: 'Name' and 'Number'. The table contains two rows: 'Extn701' with '701' and 'Extn702' with '702'.
- Three buttons on the right side: 'Voicemail', 'Cancel', and 'Help'.

2. Seleccione el directorio correspondiente.
También puede seleccionar los botones de radio **Mostrar grupos de búsqueda** y **Mostrar usuarios**.
3. Comience a ingresar el nombre en el campo **Nombre**.
4. Haga clic en **Correo de voz** cuando aparece el número de extensión en el campo **Número**.
También puede seleccionar el número de extensión desde el panel de directorio y luego presionar F3.

Vínculos relacionados

[Transferir llamadas](#) en la página 21

Esperar para transferir a una extensión ocupada

Acerca de esta tarea

Si la consola muestra la extensión a la que desea transferir una llamada como ocupada, puede poner en cola la llamada para esperar para la transferencia cuando la extensión se libera. Esto evita que se envíe la transferencia a correo de voz o que siga la configuración de reenvío si ocupado del destino.

Este proceso estaciona la llamada en el sistema utilizando el ID de estacionamiento de la extensión de destino, o sea, su número de extensión más un dígito único entre 0 y 9.

Procedimiento

1. Si no lo ha hecho aún, conteste la llamada entrante.
2. Pregunte si le gustaría esperar hasta que el destino de transferencia ya no esté ocupado.
3. Si acepta, presione `Ctrl + B`. Su llamada se pone en cola para esperar hasta que la extensión de transferencia esté libre.
4. Cuando la extensión de transferencia se libera, la llamada vuelve a la consola con un borde amarillo. El texto indica por qué se devolvió la llamada. En los detalles de la llamada, desplácese hacia abajo hasta **Motivo**:
 - **Tiempo de espera** – Si la llamada espera más que el tiempo de espera de estacionamiento del sistema telefónico (el valor predeterminado es 5 minutos), vuelve a llamarlo a usted. Responda la llamada. Si aún quiere seguir esperando, presione `Ctrl + B` para estacionar la llamada nuevamente.
 - **Libre** – El destino de transferencia ahora puede tomar otra llamada. Responda la llamada para realizar una transferencia supervisada o no supervisada o puede utilizar `Ctrl+R` para realizar una transferencia no supervisada inmediata sin responder la llamada.



Vínculos relacionados

[Transferir llamadas](#) en la página 21

Realización de llamadas

Procedimiento

Utilice uno de los siguientes métodos para realizar una llamada:

- Marque desde su teléfono.
- Haga doble clic en un BLF específica para realizar una marcación rápida al número asociado.
- Ubique y seleccione una entrada de directorio y, a continuación, haga clic en  o presione F12.
- Haga clic en  o presione F12 para mostrar la pantalla **Realizar una llamada**.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

[Realizar llamadas mediante la pantalla Realizar una llamada](#) en la página 25

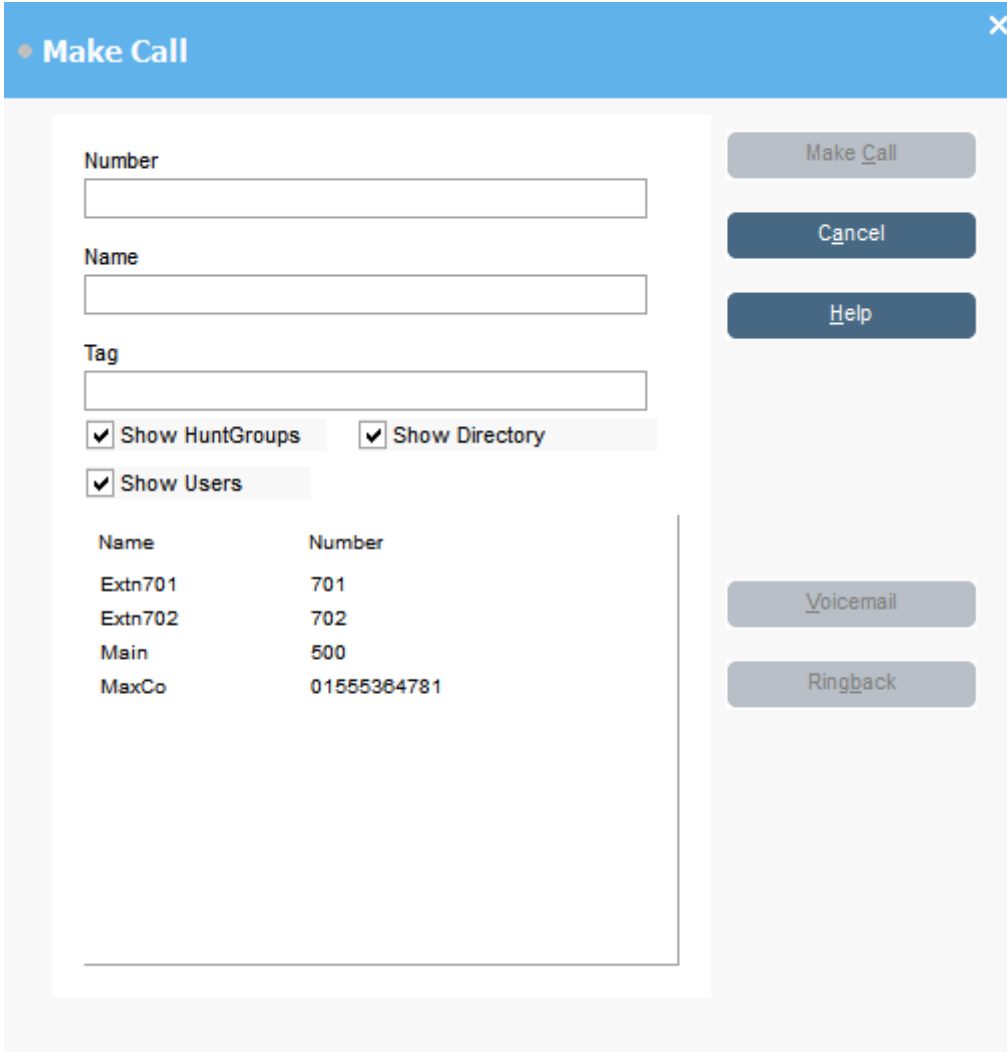
[Realizar llamadas mediante el teclado de marcación](#) en la página 26

[Uso de iconos BLF para marcación rápida](#) en la página 27

Realizar llamadas mediante la pantalla Realizar una llamada

Procedimiento

1. Haga clic en  o presione F12.



• Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. Seleccione el directorio que desea buscar. Puede seleccionar más de un directorio.
3. Comience a escribir el nombre en el campo **Nombre**.

Se muestran las entradas que coinciden con el texto que ingresó. Cuando aparece el número correspondiente en la lista, haga clic en él una vez. El número se transfiere al campo **Número**. Cuando hay una sola coincidencia, el número se transfiere automáticamente al campo **Número**.

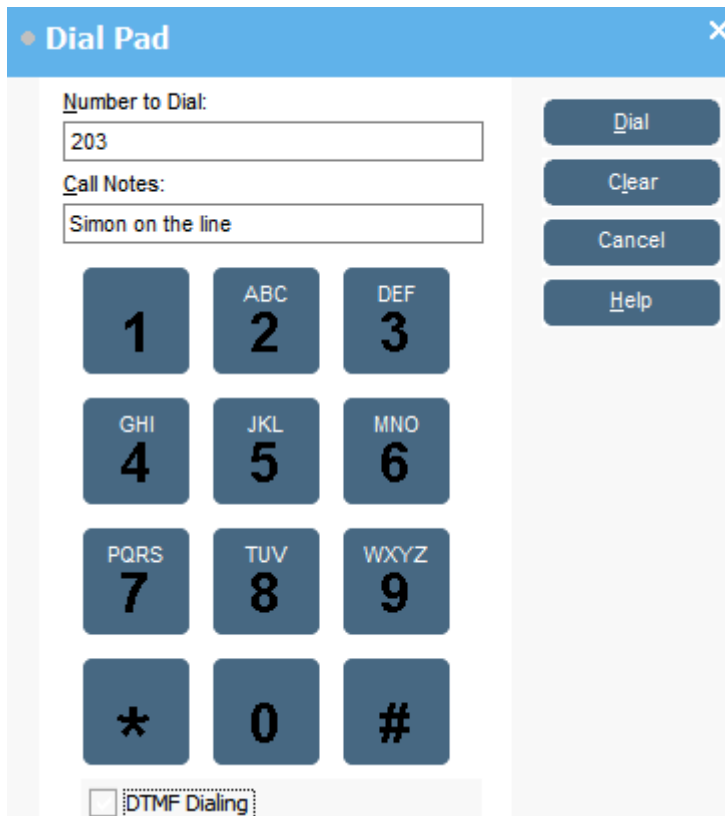
4. Introduzca un mensaje de etiqueta si fuera necesario.
5. Seleccione la acción correspondiente:

Opción	Descripción
Realizar una llamada	Realizar una llamada al número seleccionado.
Correo de voz	Dejar un mensaje para el usuario.
Timbrado	Cuando un número de extensión está ocupado, haga clic en Timbrado . Cuando la extensión se libera, su extensión timbra.

Realizar llamadas mediante el teclado de marcación

Procedimiento

1. Haga clic en **Herramientas > Teclado** o haga clic en .



2. Introduzca el número de teléfono correspondiente en el campo **Número para marcar**. Utilice los caracteres de marcación en **Teclado** o en el teclado.
3. Ingrese cualquier nota para la llamada en el área **Notas de la llamada**. Utilice notas para agregar texto de etiqueta de llamada.
4. Haga clic en **Marcar** para comenzar la llamada.

Uso de iconos BLF para marcación rápida

Procedimiento

Haga doble clic en el icono correspondiente o haga clic con el botón secundario y seleccione **Llamar**.

Vínculos relacionados

[Realización de llamadas](#) en la página 24

Marcación de dígitos DTMF

Acerca de esta tarea

Puede utilizar el teclado de marcación de la consola para marcar dígitos DTMF durante una llamada.

Procedimiento

1. Durante la llamada, haga clic en **Herramientas > Teclado**. También puede hacer clic en .
2. Seleccione **Marcación MF**.

Cualquier dígito que marque ahora se envía a la llamada actual como dígito DTMF.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Poner llamadas en espera

Acerca de esta tarea

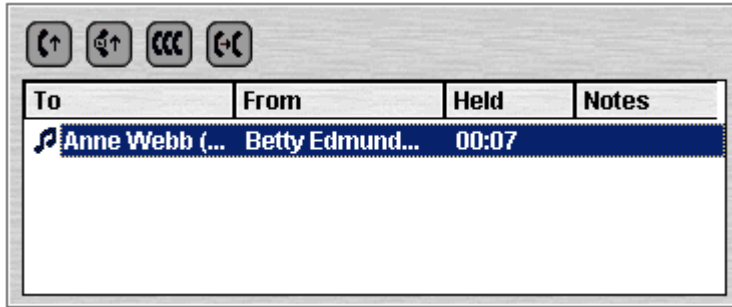
Ponga una llamada en espera para poder realizar otra tarea.

Procedimiento

1. Haga clic en  o presione F4.

Para poner la llamada actual en espera y contestar la siguiente llamada en una acción, presione F7.

El **Panel de llamadas retenidas** contiene una lista de todas las llamadas retenidas.



2. Para ordenar la lista, haga clic en el encabezado de columna correspondiente.
3. Haga clic en una fila en la lista para seleccionar la llamada a contestar o transferir.
4. Utilice los iconos en la parte superior del panel según sea necesario.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Estacionamiento o reactivación de llamadas

Acerca de esta tarea

Puede estacionar una llamada para gestionar otras tareas. Por ejemplo, un llamador entrante necesita hablar con alguien de manera urgente pero la persona no está disponible. Puede estacionar la llamada en la posición 1 y enviar un mensaje de buscapersonas a la persona con la que desea hablar y decirle que atienda la llamada en la posición 1.

Las llamadas permanecen estacionadas durante una longitud específica de tiempo antes de volver al operador. Para obtener más información sobre el tiempo de estacionamiento, comuníquese con el administrador del sistema.

Hay 16 posiciones de estacionamiento disponibles. Cuando una llamada se estaciona en una de las posiciones, la etiqueta del botón proporciona información sobre la llamada. Cuando una posición de estacionamiento está vacante, la etiqueta del botón muestra el número de posición de estacionamiento. Todos los operadores pueden ver cuando la llamada se contesta o finaliza. Cualquier persona puede responder una llamada estacionada.

Procedimiento

1. Para estacionar una llamada, mientras está conectado a la llamada, haga clic en un botón **Ranura de estacionamiento** vacante para estacionar la llamada en esa posición.

La llamada estacionada muestra información sobre la llamada, por ejemplo, el número de origen de la llamada.

2. Para reactivar la llamada, cuando una llamada está estacionada en una posición de estacionamiento, haga clic en el botón **Ranura de estacionamiento** relevante para reactivar la llamada.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Recolección de llamadas estacionadas

Acerca de esta tarea

Cuando estaciona una llamada, cualquier persona que conozca el número de posición puede atender la llamada.

Procedimiento

Para atender una llamada estacionada, realice una de las siguientes acciones:

- Marque el código corto predeterminado ***38 N#** y reemplace la *N* con el número de posición de estacionamiento.
- Si los usuarios de la consola tienen un botón de posición de estacionamiento configurado al mismo número de posición de estacionamiento, el botón indica la llamada estacionada. Pueden hacer clic en el botón para reactivar la llamada.
- En teléfonos Avaya con botones programables, los usuarios pueden programar botones para que coincidan con números de posición de estacionamiento específicos. El botón indica cuando una llamada se estaciona en esa posición de estacionamiento y puede presionarse para reactivar la llamada.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Recuperación de llamadas

Acerca de esta tarea

Puede intentar recuperar la última llamada entrante que se presentó a la consola, incluidas las llamadas que timbraron pero no se respondieron en otro lado. Recupere llamadas si sospecha que una llamada se transfirió al número incorrecto o sigue sonando sin ser atendida.

Cuando se trabaja en un grupo de usuarios de consola, la función de recuperación puede recuperar una llamada que se le presentó a usted pero luego fue atendida por uno de los otros usuarios.

Procedimiento

Presione **F6** o haga clic en **Acciones > Reclamar llamada**.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Alternar entre la visualización del historial de llamadas y del panel de llamadas retenidas/BLF

Acerca de esta tarea

Es posible que pueda alternar entre visualizar el historial de llamadas de la consola o sus paneles de llamadas retenidas y BLF.

Procedimiento

Haga clic en **Vista > Historial de Llamadas**.

Vínculos relacionados

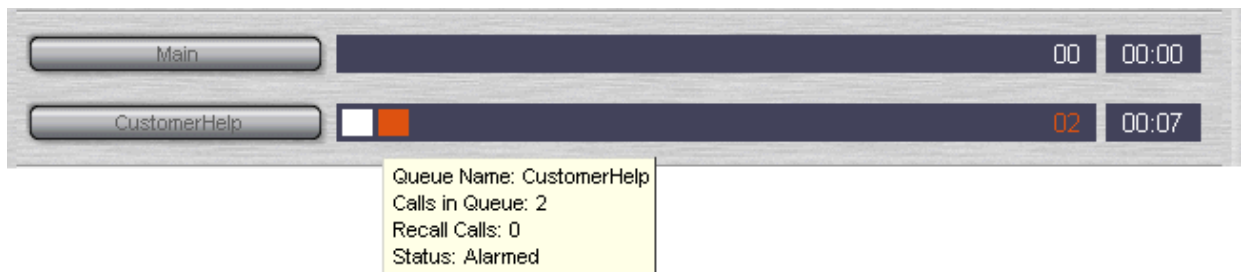
[Gestionar Llamadas](#) en la página 20

Monitoreo de colas

Acerca de esta tarea

Los grupos de búsqueda pueden configurarse con colas. Cuando hay más llamadas en espera para ser atendidas que agentes disponibles para responder, las llamadas adicionales se ponen en una cola. Puede configurar su consola para monitorear hasta 8 colas de grupos de búsqueda.

La cantidad de llamadas retenidas en una cola se indican mediante un gráfico de barras.



La cantidad total de llamadas se muestra al final del gráfico de barras. Cada llamada se muestra como un cuadro blanco si no se ha excedido el umbral de alarma. Si la cantidad de llamadas en la cola excede el umbral de alarma, las llamadas que exceden el umbral se muestran en un cuadro ámbar.

La longitud más larga de tiempo durante la cual una llamada está en cola se indica en el cuadro de texto al final del gráfico. La hora se actualiza siempre que una llamada se pone en cola. La hora se muestra en blanco si no se ha excedido el umbral de alarma del tiempo de espera más largo. La hora cambia a ámbar si se excedió el tiempo de espera más largo.

Procedimiento

Mueva el puntero del mouse sobre una barra **Llamada de cola** activa para mostrar información sobre la cola.

Aparece la siguiente información:

- **Nombre de la cola**
- **Llamadas en cola**
- **Llamadas de repetición**
- **Estado**

Vínculos relacionados

[Gestionar Llamadas](#) en la página 20

[Contestación de llamadas en cola](#) en la página 31

Contestación de llamadas en cola

Acerca de esta tarea

Cualquier operador de consola puede responder llamadas en cola. No es necesario que sea un miembro del grupo de búsqueda para responder la llamada.

Procedimiento

1. Haga clic en el botón **Nombre de la cola** o presione **Mayús + F1** a **Mayús + F8**.
Se le presenta la primera llamada en la cola.
2. Responda la llamada de manera normal.

Vínculos relacionados

[Monitoreo de colas](#) en la página 30

Agregar texto de etiqueta de llamada

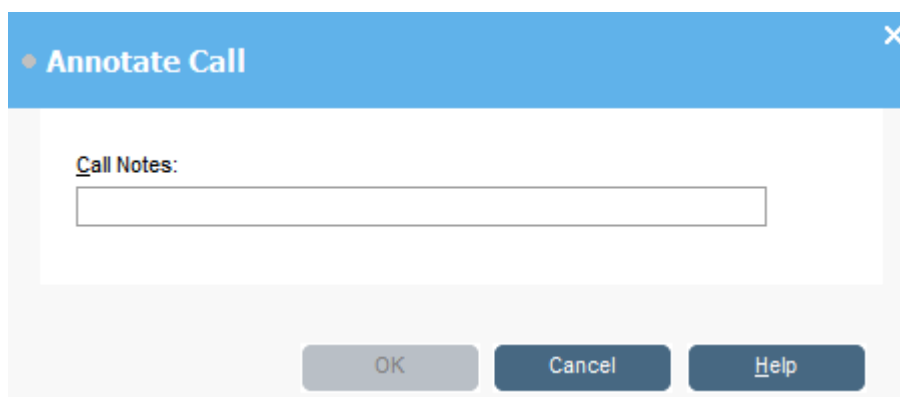
Acerca de esta tarea

Se puede agregar una cadena de texto corto a cualquier llamada. Esta función se llama etiquetado de llamadas. El texto permanece con la llamada cuando se transfiere y aparece en la pantalla de los teléfonos internos que reciben la llamada. El texto también se graba en el historial de llamadas.

Con la consola, puede agregar una etiqueta de llamada al hacer o transferir una llamada. Además, a través del siguiente proceso, puede agregar una etiqueta de llamada mientras está conectado a la llamada.

Procedimiento

1. Cuando realiza o transfiere una llamada, haga clic en **Acciones > Anotar llamada** o presione **F11**.



2. Ingrese las notas en el campo **Notas de la llamada**.

Utilice caracteres alfanuméricos, sin incluir comas.

De manera predeterminada, la longitud de texto es de hasta 16 caracteres. Sin embargo, el administrador del sistema puede cambiar la longitud.

3. Haga clic en **OK**.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Abrir puertas controladas

Acerca de esta tarea

Puede abrir una puerta controlada sin abandonar su escritorio. Por ejemplo, el interruptor del teléfono puede conectarse a un relé que controle la puerta del puerto de carga. Cuando alguien necesita acceder al puerto de carga, puede destrabar la puerta para permitir la entrada.

Tenga en cuenta que esta opción no está disponible hasta que configure un nombre de puerta.

Puede controlar hasta 2 puertas. De manera predeterminada, las puertas se abren durante 5 segundos.

Procedimiento

1. Haga clic en **Herramientas > Entrada de puerta**.
2. Haga clic en el nombre de la puerta correspondiente para abrirla.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Intrusión en llamadas


Acerca de esta tarea

La intrusión en llamadas solo está disponible si tiene permiso para interrumpir y las otras partes internas han dado permiso para interrumpir. Comuníquese con el administrador del sistema para configurar la intrusión.

Procedimiento

1. Ubique al usuario en el panel de directorio.
2. Haga clic en **Acciones > Intrusión** o presione F9.
3. Hable con el usuario.

Ambas partes en la llamada pueden escucharlo.

4. Cuando desea finalizar la llamada, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en 
 - Haga clic en **Acciones > Colgar**.
 - Presione Finalización.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Envío de mensajes de texto

Acerca de esta tarea

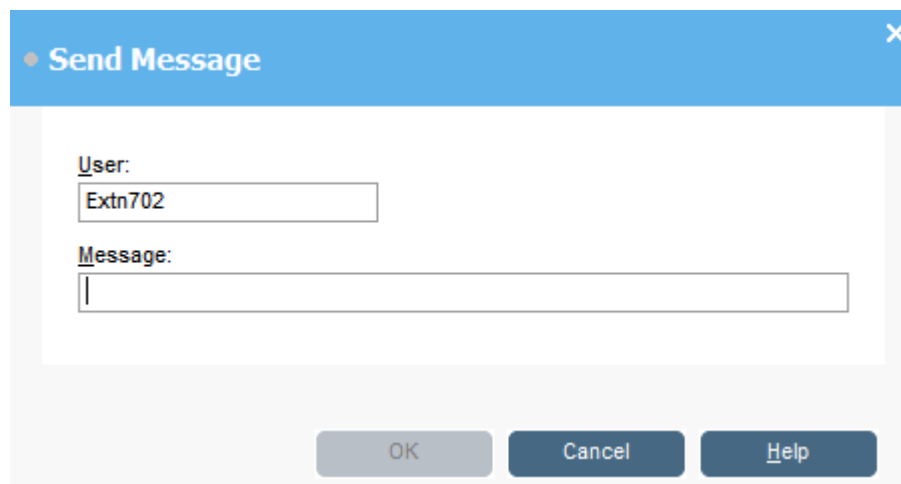
Puede enviar un mensaje de texto corto a un usuario. El mensaje aparece en la pantalla de la mayoría de los teléfonos Avaya. Esta función es menos invasiva que la intrusión en una llamada. El resultado del envío del mensaje depende del tipo de teléfono del usuario y de si está en una llamada o no.

De manera predeterminada, la longitud máxima de un mensaje es 16 caracteres. Sin embargo, el administrador del sistema puede configurar la longitud.

Cuando se envía un mensaje a un teléfono con pantalla Avaya DS Port, el mensaje enciende la indicación de mensaje del teléfono. Esto ocurre si el teléfono está libre o en una llamada. Si el teléfono está libre, se muestra el texto del mensaje. Si está en una llamada, el texto aparece después de que el usuario completa la llamada.

Procedimiento

1. Ubique al usuario al que desea enviar un mensaje en el directorio.
2. Haga clic en **Acciones** > **Enviar mensaje** o presione `Ctrl + M`.



El campo de número de extensión del usuario se completa con la información del directorio.

3. Ingrese el texto en el campo **Mensaje**.
4. Haga clic en **OK**.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Enviar mensajes instantáneos

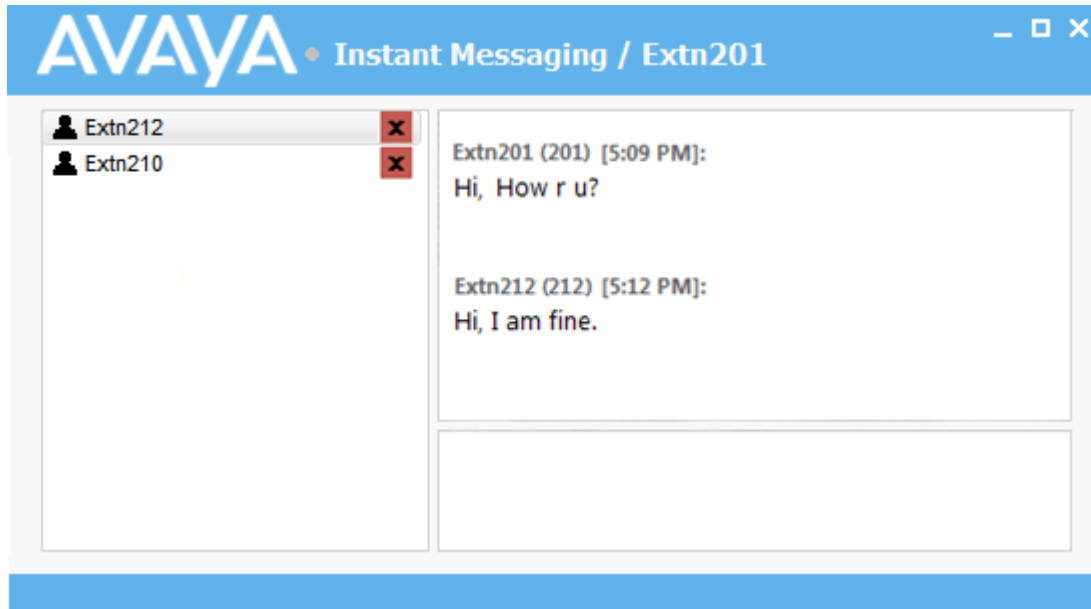
Acerca de esta tarea

La consola puede configurarse para admitir mensajería instantánea. Cuando esta opción está habilitada, puede utilizar el directorio para seleccionar y enviar mensajes instantáneos a otros usuarios.

Los otros usuarios deben estar utilizando una aplicación de Avaya que también admita mensajería instantánea.

Procedimiento

1. En el panel **directorio**, ubique al usuario correspondiente.
2. Haga clic con el botón secundario en el usuario y seleccione **Enviar mensaje instantáneo** o presione **Ctrl + I**.



3. Introduzca el mensaje en el cuadro en la base de la ventana y haga clic en **Enviar**.
4. Alterne entre la ventana de mensajería instantánea y la consola sin interrumpir el funcionamiento de ninguna.

Si cierra la ventana de mensajería instantánea, la sesión actual de chat finaliza.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Enviar correos electrónicos

Si tiene Microsoft Outlook instalado en el mismo equipo, puede utilizar la consola para enviar correos electrónicos a usuarios en el directorio.

Procedimiento

1. Haga clic en **Herramientas > Enviar correo electrónico** o presione **Ctrl + E**.
Se abre el formulario de mensajes de correo electrónico.
2. Complete los detalles según sea necesario y envíe el correo electrónico de la manera regular.

Vínculos relacionados


[Gestionar llamadas](#) en la página 20

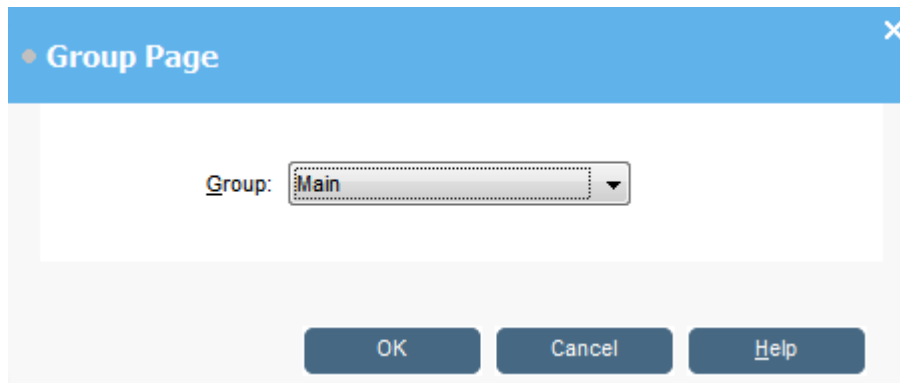
Cómo hacer una llamada de buscapersonas


Acerca de esta tarea

Puede difundir un mensaje a un grupo de personas a través de la función Enviar mensaje de buscapersonas. Por ejemplo, un llamador entrante necesita hablar con alguien de manera urgente pero no lo encuentra. La llamada puede estacionarse y, a continuación, se puede enviar un mensaje para que el usuario conteste la llamada. El mensaje de buscapersonas se escucha en cualquier extensión de teléfono que tenga altavoz manos libres y no esté en uso.

Procedimiento

1. Para enviar un mensaje de difusión, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en .
 - Haga clic en **Acciones > Página**.
 - Presione F10.



2. Seleccione el grupo al que desea difundir el mensaje.
3. Haga clic en **OK**.
4. Diga el mensaje.
5. Cuando haya finalizado con el mensaje, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en .
 - Haga clic en **Acciones > Colgar**
 - Presione Finalización.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Grabar llamadas


Acerca de esta tarea

Puede grabar una llamada completa o parte de una llamada.

- La grabación solo se admite en sistemas con Voicemail Pro instalado.

- La grabación se pone en pausa cuando una llamada se pone en espera o se estaciona. Cuando se conecta a la llamada nuevamente, la grabación se reanuda.
- Cuando graba llamadas en conferencia, la grabación continúa cuando las personas que llaman se agregan a la conferencia.

Procedimiento

1. Para grabar una llamada, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en .
 - Haga clic en **Acciones > Grabar llamada**.
 - Presione F5.

De manera predeterminada, la conversación se graba en el buzón de voz del usuario.

2. Para terminar la grabación, repita cualquiera de los pasos anteriores.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Recolectar sus mensajes de correo de voz

Acerca de esta tarea

La barra de estado de la consola indica cuando tiene mensajes nuevos en su buzón.

Procedimiento

1. Haga doble clic en el área que muestra la cantidad de mensajes nuevos o presione `Ctrl + V`.

Está conectado al servidor de correo de voz.
2. Si está usando su propia extensión, presione #. De lo contrario, ingrese su número de extensión y presione #.
3. Ingrese su contraseña de correo de voz y presione #.

Cuando haya iniciado sesión correctamente en su buzón, escuchará un anuncio que describe sus mensajes.

Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 20

Capítulo 4: Conferencias

Esta sección cubre algunos de los métodos diferentes para iniciar y controlar conferencias.

Vínculos relacionados

[Poner en conferencia llamadas en espera](#) en la página 37

[Visualización de conferencias](#) en la página 37

[Agregar usuarios a una conferencia](#) en la página 38



[Uso de los controles de sala de conferencias](#) en la página 38

Poner en conferencia llamadas en espera

Acerca de esta tarea

Puede poner varias llamadas en espera y luego iniciar una conferencia con las llamadas retenidas. Esto es útil para conferencias pequeñas ad-hoc entre tres o cuatro participantes. Configure conferencias más grandes usando salas de conferencias.

Procedimiento

1. Llame y luego ponga cada llamada en espera.
2. Presione el botón .
3. Haga clic en  cuando termine con la conferencia para finalizar la llamada.

Vínculos relacionados

[Conferencias](#) en la página 37

Visualización de conferencias

Acerca de esta tarea

Utilice el panel **Directorio** para ver cualquier conferencia actual en el sistema telefónico. Las conferencias enumeradas incluyen conferencias ad hoc que iniciaron otros usuarios y cualquier conferencia de consola.

Procedimiento

Haga clic en  en el panel **directorio**.

Se enumeran el host y el nombre de conferencia para las conferencias de consola. Para otras conferencias, solo se muestra el número de conferencia.

Vínculos relacionados


[Conferencias](#) en la página 37

Agregar usuarios a una conferencia

Acerca de esta tarea

Puede agregar una llamada a cualquier conferencia que se ejecute en el sistema telefónico.

Procedimiento

1. Contestar o realizar llamadas a un usuario.
2. Haga clic en  en el panel **directorio** para mostrar las conferencias actuales.
3. Haga clic en la conferencia correspondiente.
4. Haga clic en **Acciones > Agregar a la conferencia**.

Vínculos relacionados

[Conferencias](#) en la página 37

Uso de los controles de sala de conferencias

Los botones **1** y **2** en la barra de herramientas principal representan las dos salas de conferencias. Puede utilizar las salas de conferencias para iniciar conferencias con varios participantes.

Nota: los botones no están disponibles hasta que se hayan creado los nombres de la sala de conferencias. Consulte [Nombramiento de salas de conferencias](#) en la página 60.

Los participantes de la conferencia están representados con los siguientes iconos:

No invitado	Invitado	Se ha unido	Rechazado	No disponible
				

Vínculos relacionados

[Conferencias](#) en la página 37

[Uso de una sala de conferencias](#) en la página 39

[Cambio de vistas de la sala de conferencias](#) en la página 40

[Cambio de disposición de iconos de sala de conferencias](#) en la página 41

[Cambio de estado de un usuario](#) en la página 41

Uso de una sala de conferencias

Acerca de esta tarea

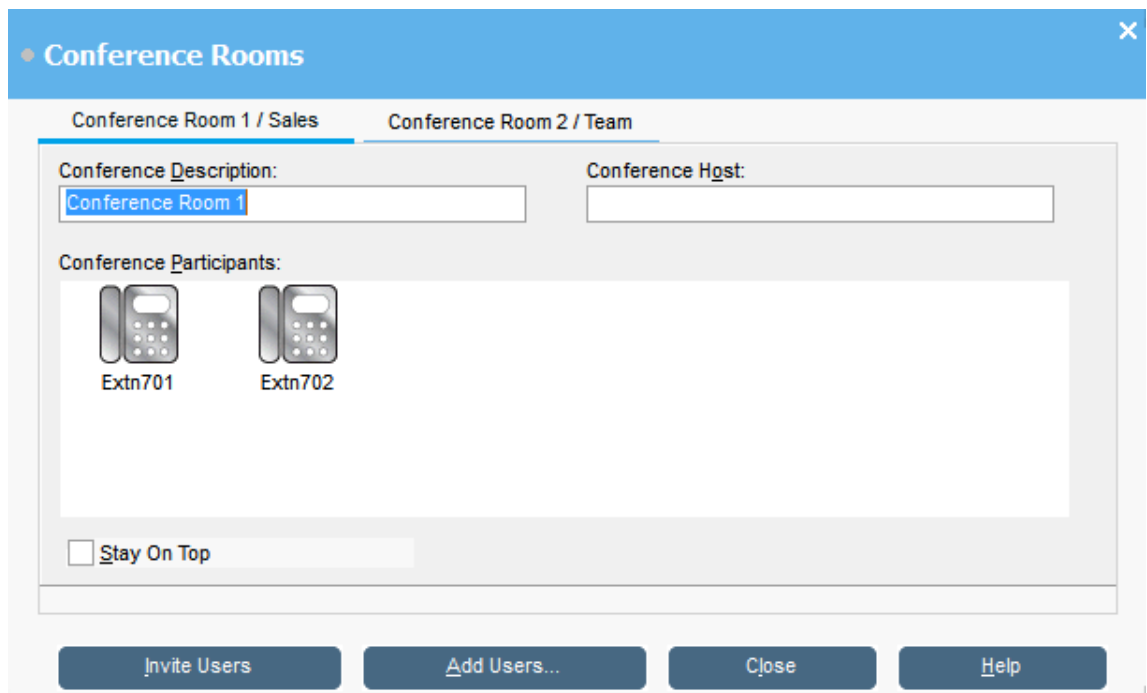
Los botones **1** y **2** en la barra de herramientas principal representan las dos salas de conferencias. Puede utilizar las salas de conferencias para iniciar conferencias con varios participantes.

Si los botones de conferencia están disponibles, puede crear una conferencia. Si los botones no están disponibles, no se han creado los nombres de la sala de conferencias. Consulte [Nombramiento de salas de conferencias](#) en la página 60.

Procedimiento

1. Haga clic en **1** o **2**.

Si una sala de conferencias está en uso, las BLF en la ventana muestran el estado del delegado. Si la sala de conferencias no está en uso en este momento, la ventana está en blanco.



2. Para crear una conferencia nueva, en el campo **Descripción de la conferencia**, escriba el asunto de la conferencia.
El asunto solo se ve en el campo.
3. En el campo **Host de la conferencia** escriba el nombre de la persona que solicitó la conferencia.
El nombre se muestra cuando se ven conferencias actuales del sistema en el panel **Directorio**.
4. Ingrese los usuarios para la conferencia.
 - a. Haga clic en **Agregar usuarios**.

- b. Seleccione los usuarios de la lista de directorio.
 - c. Si agrega a un usuario por error, haga clic con el botón secundario en la BLF del usuario y seleccione **Eliminar**.
5. Invite a los usuarios a la conferencia a través de uno de los siguientes métodos:
- **Invitación automática:** para utilizar el sistema de correo de voz para invitar automáticamente a usuarios, haga clic en **Invitar a usuarios**. Los iconos de BLF se muestran con un contorno amarillo. Se llama a cada usuario y se lo invita a la conferencia. El servidor de correo de voz invita a los usuarios en lotes de hasta 5 según las conexiones disponibles. Cuando el usuario responde, se lo invita a unirse a la conferencia. Los iconos de conferencia cambian automáticamente para indicar la respuesta del usuario. El usuario puede responder de las siguientes maneras:

Esta opción solo está disponible en sistemas con Voicemail Pro.
 - Presionar **1** para aceptar la invitación.
 - Presionar **2** para rechazar la invitación.
 - Presionar **3** para indicar que no está disponible.
 - **Invitación manual:** para invitar a los usuarios manualmente, haga clic con el botón secundario en cada usuario y seleccione **Llamar**.
 - Si aceptan, haga clic en **Agregar a conferencia 1** o **Agregar a conferencia 2** desde el menú **Acciones**.
 - Si el usuario no está disponible o ha rechazado la invitación, y la llamada, e hizo clic con el botón secundario en la BLF para cambiar el estado en consecuencia para registrar la respuesta del delegado.
6. Una vez que una conferencia está en curso, puede agregar usuarios adicionales a través de **Agregar a conferencia 1** o **Agregar a conferencia 2**.

Para agregar usuarios a una sala de conferencias, arrastre y suelte BLF en la ventana de conferencia. Puede utilizar BLF que representen números internos y externos.

Vínculos relacionados

[Uso de los controles de sala de conferencias](#) en la página 38

Cambio de vistas de la sala de conferencias

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en las ventanas **Sala de conferencias**.
2. Seleccione **Vista** del menú emergente.

Los tipos de vistas disponibles son los siguientes:

- Iconos grandes
- Iconos pequeños
- Lista de iconos
- Detalles

Vínculos relacionados

[Uso de los controles de sala de conferencias](#) en la página 38

Cambio de disposición de iconos de sala de conferencias

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en la ventana **Sala de conferencias**.
2. Seleccione **Organizar** del menú emergente.

Las opciones de disposición son las siguientes:

- Nombre
- Número
- Estado

Vínculos relacionados

[Uso de los controles de sala de conferencias](#) en la página 38

Cambio de estado de un usuario

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en la BLF del usuario.
2. Seleccione **Cambiar estado**.
3. Seleccione el estado correspondiente.

Vínculos relacionados

[Uso de los controles de sala de conferencias](#) en la página 38

Capítulo 5: Uso del directorio

El directorio se utiliza para mostrar contactos para hacer llamadas.

Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 42

[Edición de propiedades de entrada de directorio](#) en la página 44

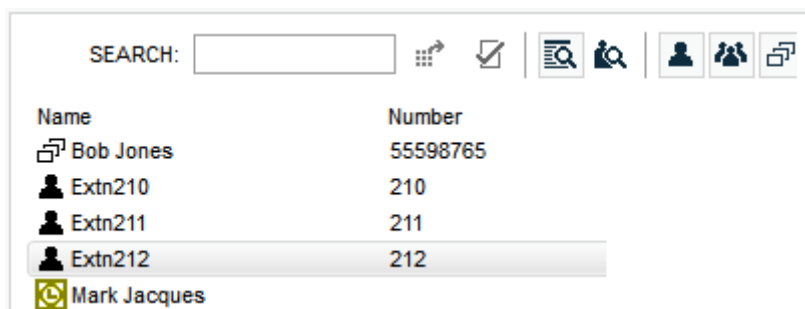
[Agregado o edición de entradas del directorio local](#) en la página 45

[Cambio del estado del grupo de búsqueda](#) en la página 46

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 47

Uso del directorio

El panel de la consola de la derecha generalmente muestra el directorio de nombres y números de teléfono. Puede incluir las entradas de directorio del sistema telefónico, el directorio local propio de la consola y contactos de Outlook.



Los cambios al directorio del sistema telefónico se actualizan automáticamente cada 30 minutos. También se actualizan cuando realiza una búsqueda manual usando el directorio (hasta un máximo de cada 5 minutos).

Controles del directorio

Puede utilizar estos controles para seleccionar qué información se muestra en el panel del directorio.

	Llamar a la entrada seleccionada: realice una llamada a la entrada de directorio seleccionada.
	Editar la entrada seleccionada: edite las propiedades de la entrada de directorio. El menú de configuración que se muestra depende del tipo de entrada.

La tabla continúa...

	Ver elementos de directorio: alterne entre ver los detalles de un contacto/conferencias/otra información seleccionado y ver el directorio.
	Ver conferencias activas: utilice el panel del directorio para ver conferencias que se realizan en el sistema telefónico.
	Mostrar/ocultar usuarios: muestre u oculte usuarios del sistema telefónico en la lista que se muestra de contactos del directorio.
	Mostrar/ocultar grupos: muestre u oculte grupos del sistema telefónico en la lista que se muestra de contactos del directorio.
	Mostrar/ocultar contactos del directorio: muestre u oculte otros contactos en la lista que se muestra de contactos del directorio.

Iconos de directorio

Estos iconos indican el tipo de cada contacto que se muestra en el directorio.

	Usuario: un usuario en el sistema telefónico.
	Grupo de búsqueda: un grupo de búsqueda en el sistema telefónico.
	Directorio: una entrada de directorio del directorio del sistema telefónico o del directorio local de la consola.
	Contacto de Outlook: un contacto de Microsoft Outlook que se ejecuta en el mismo equipo que la consola.

Detalles de entrada de directorio

Cuando la búsqueda solo tiene una coincidencia restante o cuando hace doble clic en una entrada en particular, el directorio cambia para mostrar los detalles para esa entrada. La información para mostrar se puede configurar a través de la configuración de la consola.

Property	Value
Name:	Anne Webb
Number:	209
Busy Status:	Idle
Do Not Disturb Status:	Off
Login Status:	Logged In
Group Status:	
Main	Out of Group
Sales	In Group
CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Para volver a la lista completa del directorio, elimine el texto del cuadro de búsqueda. De manera alternativa, seleccione **directorio > Nueva búsqueda** (Ctrl + S).

Vínculos relacionados




[Uso del directorio](#) en la página 42

Edición de propiedades de entrada de directorio

Acerca de esta tarea

Puede utilizar la ventana **Propiedades de la entrada de directorio** para editar las propiedades de la entrada seleccionada.


Todas las entradas de directorio tienen un icono que indica el tipo de entrada.

-  indica el usuario
-  indica una entrada de directorio
-  indica un grupo de búsqueda

Nota:

La configuración que se muestra en la consola es la existente cuando se seleccionó el usuario o grupo. Si luego la configuración se actualiza mediante otro método, por ejemplo, desde el teléfono de un usuario, esos cambios no se muestran hasta que la configuración existente se cierra y se vuelve a abrir.

Procedimiento

1. Haga clic en una entrada en el directorio.
2. Haga clic en .
3. Haga doble clic en una entrada de directorio para ver las propiedades en el panel.
4. Haga doble clic en las propiedades para mostrar los detalles. El formulario que se abre depende de si el número es del directorio del sistema telefónico o del directorio local de la consola.
 - El formulario **Propiedades de la entrada de directorio** muestra nombres y números del sistema telefónico. Estos se utilizan para marcación externa y para hacer coincidir nombres con números de llamadores entrantes. Las entradas en el directorio del sistema telefónico están disponibles para todos los usuarios a través de las funciones del directorio en sus teléfonos. Los únicos campos que se utilizan para un número del directorio del sistema telefónico son **Nombre** y **Número telefónico**. Estos no se pueden cambiar a través de la consola.

Directory Entry Properties [X]

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- La ventana **Editar entrada de directorio local de IP Office SoftConsole** muestra el directorio local de la consola para marcación externa y para hacer coincidir un nombre con una llamada entrante. Cuando existe una coincidencia de nombre tanto en el directorio del sistema telefónico como en el directorio de la consola, se utiliza el nombre en el directorio de la consola.

Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry [X]

Name:

Number:

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Vínculos relacionados


[Uso del directorio](#) en la página 42

Agregado o edición de entradas del directorio local

Acerca de esta tarea

Desde la ficha **Llamadas entrantes**, puede crear entradas nuevas y editar las propiedades de las entradas del directorio local existentes.

Procedimiento

1. Haga clic en .
2. Seleccione la ficha **Llamadas entrantes** o seleccione **Herramientas > Preferencias... > Llamadas entrantes**.
3. Para agregar una entrada nueva, haga clic en **Agregar**.
4. Para editar una entrada existente, seleccione una entrada y haga clic en **Editar**.
5. En el campo **Nombre**, introduzca o edite el nombre que desea asociar con la entrada.
6. En el campo **Número**, introduzca el número de teléfono que desea que se marque cuando selecciona la entrada de directorio. El número también se utiliza para hacer coincidir con llamadas entrantes.
7. En el campo **Archivo script**, introduzca o busque un nombre de archivo de comandos (archivo `.txt` o `.rtf`) para asociar con la entrada de directorio. Cuando una llamada entrante coincide con el número de entrada de directorio, el comando aparece en el panel de directorio.
8. En el campo **Archivo de medios**, introduzca o busque un nombre de archivo de medios (archivo `.wav`) para asociar con la entrada de directorio. Cuando una llamada entrante coincide con el número de entrada del directorio, el equipo de la consola reproduce el archivo.

Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 42

Cambio del estado del grupo de búsqueda



Acerca de esta tarea

Puede cambiar el estado de un grupo de búsqueda entre **En servicio** y **Fuera de servicio**.

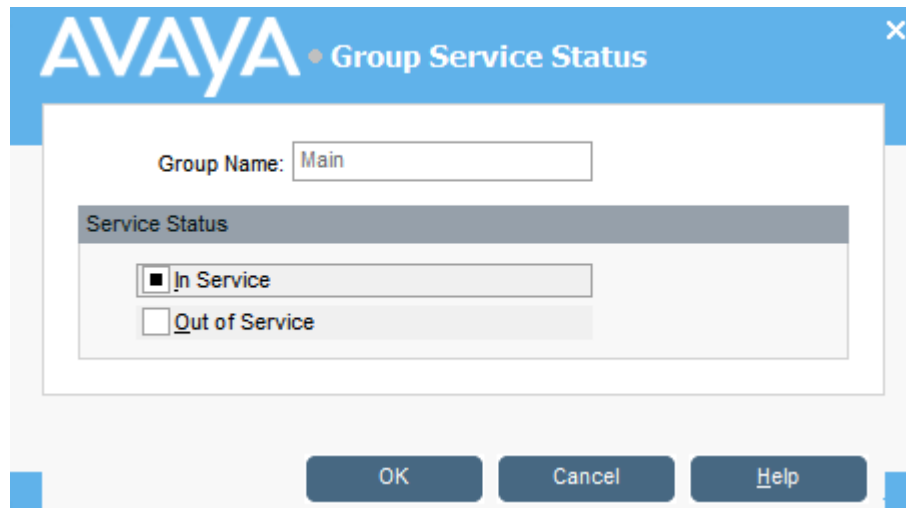
Nota:

La configuración que se muestra en la consola es la existente cuando se seleccionó el usuario o grupo. Si luego la configuración se actualiza mediante otro método, por ejemplo, desde el teléfono de un usuario, esos cambios no se muestran hasta que la configuración existente se cierra y se vuelve a abrir.

Procedimiento

1. Haga clic en  en el panel **Directorio**.
2. Haga clic en .

Puede cambiar el estado de un grupo de búsqueda según la configuración del sistema telefónico. Las llamadas de **Fuera de servicio** van a otro destino o al correo de voz. La habilidad para usar esta función no está activada de manera predeterminada. Una tercera configuración de estado, **Servicio nocturno**, se establece ya sea automáticamente mediante la configuración de hora o mediante el uso de marcación especial





Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 42

Cambio de estado del usuario

Puede cambiar el estado de un usuario desde el directorio.

Procedimiento

1. Haga clic en  en el panel **directorio**.
2. Haga clic en .
3. Puede cambiar las siguientes opciones para el usuario:

Opción	Descripción
No molestar	Muestra si el usuario está en estado no molestar.
Prohibir llamadas salientes	El usuario no puede realizar llamadas salientes.
Reenvío	Haga clic para mostrar la configuración de reenvío.
Estado de servicio de grupo	Una lista de los grupos de búsqueda a los que el usuario pertenece. Si el grupo se verifica, el usuario está en el grupo.

Directory Entry Properties

User Name:
Extn702

Extension:
702

Full Name:
Extn702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 42

[Cambio del estado de reenvío del usuario](#) en la página 48

[Configuración de la herramienta de teléfonos móviles](#) en la página 50

[Comportamiento de Sígueme](#) en la página 50

[Comportamiento de Reenvío incondicional](#) en la página 51

[Comportamiento de Reenviar si ocupado/Sin respuesta](#) en la página 52

Cambio del estado de reenvío del usuario

Acerca de esta tarea

Puede ver y cambiar el estado de reenvío de un usuario. Puede desviar llamadas entrantes a un número de teléfono interno o externo. Puede introducir el número de teléfono de destino y seleccionar si se redirigen todas las llamadas o solo llamadas externas.

Existen cuatro tipos de reenvío:

- Sígueme
- Reenvío incondicional
- Reenviar si ocupado
- Reenviar si no responde



Para usuarios de líneas de llamada, Reenviar si ocupado solo se utiliza cuando todos los botones de líneas de llamada están ocupados.

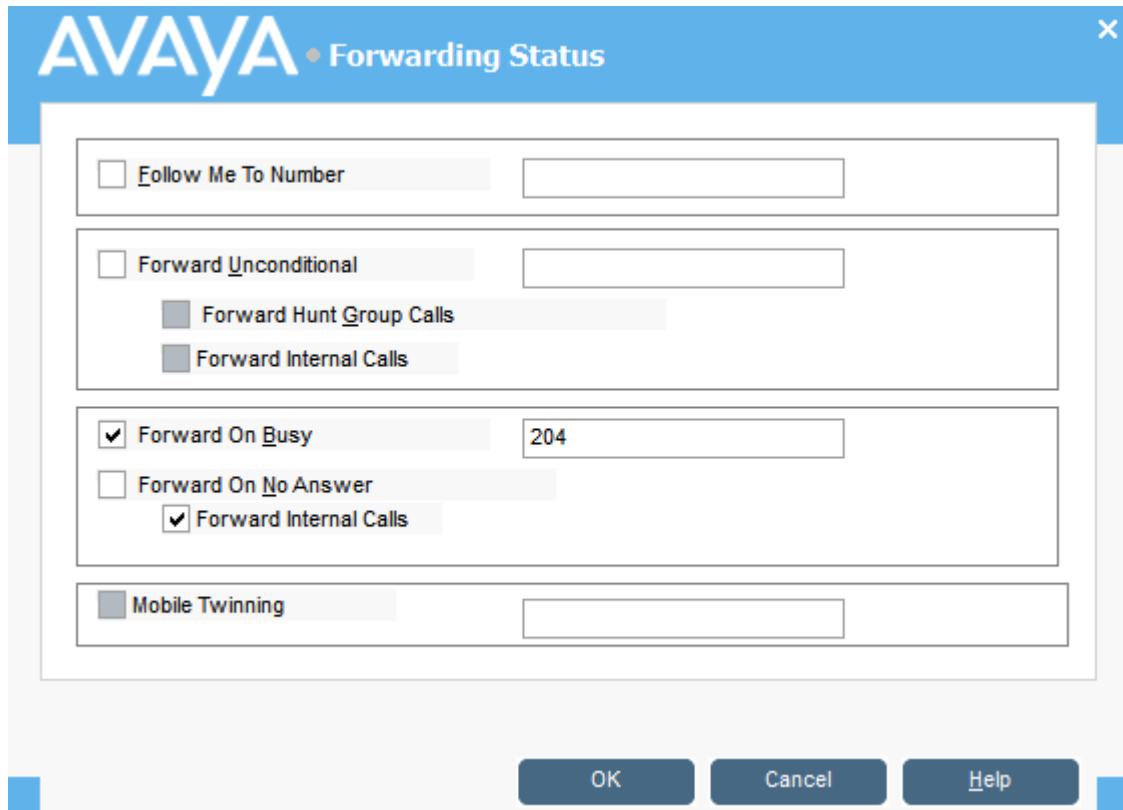
Puede introducir el número de teléfono de destino y seleccionar si se redirigen todas las llamadas o solo llamadas externas.

*** Nota:**

La configuración que se muestra en la consola es la existente cuando se seleccionó el usuario o grupo. Si luego la configuración se actualiza mediante otro método, por ejemplo, desde el teléfono de un usuario, esos cambios no se muestran hasta que la configuración existente se cierra y se vuelve a abrir.

Procedimiento

1. Haga clic en  en el panel **directorio**.
2. Haga clic en .
3. Haga clic en **Reenvío**.



4. Escriba los números de teléfono de destino en los campos correspondientes.
También puede seleccionar números de su lista de directorio. Debe ingresar un número de extensión interna como destino de Sígueme. Algunas opciones de reenvío requieren configuración del sistema telefónico. Por ejemplo, se le podría prohibir a un usuario que realice llamadas salientes. Consulte con el administrador de su sistema para obtener más información.
5. Haga clic con el botón secundario en un campo de número.
6. Seleccione el número de teléfono correspondiente de la lista.
7. Haga clic en **Agregar**.

Vínculos relacionados

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 47

Configuración de la herramienta de teléfonos móviles

Si el hermanamiento está habilitado en el sistema, cualquier llamada entrante suena en el número de extensión y en el número hermanado externo. Por ejemplo, suena en un número de extensión de usuario y en su teléfono móvil. La llamada se puede contestar desde la extensión o desde el teléfono móvil. Consulte con el administrador del sistema. La herramienta de teléfonos móviles es una función con licencia.

Acerca de esta tarea

Si se selecciona cualquiera de las opciones de reenvío, sonará tanto el teléfono externo como la extensión a la que se reenvían las llamadas.


Si se usan códigos de cuenta, el usuario no podrá ingresarlos cuando responda una llamada desde el teléfono externo.

Si la función Do Not Disturb está seleccionada, cualquier persona que llama a la extensión interna escuchará un tono de ocupado. El teléfono externo del usuario no sonará. Si se introduce a una persona que llama en la lista de excepciones de no molestar, suena únicamente el teléfono interno. Los usuarios no pueden agregar números a la lista de excepciones de no molestar. Consulte con el administrador del sistema.

Si se utiliza el comando Follow Me está seleccionado como opción, solamente timbrará la extensión a la que se remiten las llamadas. El número de teléfono externo no sonará.

Si la configuración se actualiza mediante otro método, por ejemplo, usando otra aplicación o a través del teléfono del usuario, los valores que se muestran en la consola no se actualizan automáticamente si ya se están mostrando. Los valores que se muestran en el directorio de la consola son aquellos existentes cuando se seleccionó el usuario/grupo.

Procedimiento

1. Haga clic en  en el panel **directorio**.
2. Haga clic en .
3. Haga clic en **Reenvío**.
4. Seleccione **Hermanamiento móvil**.
5. En el campo **Hermanamiento móvil**, introduzca el número de teléfono que desea hermanar a la extensión del usuario. Introduzca números de teléfono sin espacios.
6. Haga clic en **OK** para guardar los cambios.

Vínculos relacionados

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 47

Comportamiento de Sígueme

Cuando selecciona el reenvío Sígueme, el sistema reenvía todas las llamadas al número de extensión designado. Utilice esta función para redirigir temporalmente llamadas cuando está

ausente de su extensión pero disponible en otra extensión. Debe introducir un número de extensión interna como destino.

Sígueme funciona de la siguiente manera:

- Puede hacer llamadas desde su extensión original. Las únicas llamadas que pueden recibirse en su extensión original son aquellas realizadas desde la extensión de destino Sígueme.
- Cualquier Marcación rápida asociada con su número de extensión original no indica que las llamadas se reenvían a otro número.
- Si estableció un mensaje de ausencia, el texto se muestra a las personas que llaman. Si hay un texto de ausencia activo en la extensión de destino, no se mostrará porque su mensaje de ausencia tiene prioridad.

La configuración de reenvío afecta el comportamiento de Sígueme

Las siguientes opciones de Reenvío afectan cómo funciona Sígueme:

Reenvío incondicional	La configuración se ignora.
Reenviar si ocupado	Si la extensión de destino está ocupada, la llamada se reenvía a su destino de Reenviar si ocupado. Si no hay respuesta en la extensión, la llamada se transfiere a su correo de voz, si estuviera disponible.
Reenviar si no responde	Si no hay respuesta en la extensión de destino, la configuración Reenviar si no responde se ignora y la llamada se transfiere a su correo de voz, si estuviera disponible.

Escenarios

Anne Webb (extensión 206) desvía todas sus llamadas a la extensión 207 usando Sígueme. Hay una llamada entrante para Anne. Dependiendo de lo que ocurra en la extensión 207, ocurrirá el siguiente comportamiento:

Escenario	Reenviar si ocupado/Sin respuesta	Sin reenvío
La extensión 207 está ocupada.	La llamada se transfiere al número de extensión de Reenviar si ocupado de Anne.	La llamada se transfiere al correo de voz de Anne.
Sin respuesta en la extensión 207.	La llamada se transfiere al correo de voz de Anne.	La llamada se transfiere al correo de voz de Anne.

Vínculos relacionados

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 47

Comportamiento de Reenvío incondicional

Cuando selecciona Reenvío incondicional e introduce un número de destino ingresado, el sistema redirige todas sus llamadas a un número de extensión o, si estuviera habilitado, a un número externo. Consulte con su administrador del sistema para determinar si puede reenviar a un número externo.

Reenvío incondicional funciona de las siguientes maneras:

- Puede hacer llamadas salientes desde su extensión. Las únicas llamadas que puede recibir cuando se reenvían todas sus llamadas son las llamadas hechas desde el número de destino.
- Si estableció un mensaje de ausencia, el texto se muestra a la persona que llama. Si existe un texto de ausencia activo en la extensión de destino, no se mostrará porque su mensaje de ausencia tiene prioridad.

La configuración de reenvío afecta el comportamiento del Reenvío incondicional

Las siguientes opciones de Reenvío afectan cómo funciona el Reenvío incondicional:

- Sígueme** Anula la configuración de Reenvío incondicional.
- Reenviar llamadas de grupo de búsqueda** Solo se aplica a grupos de búsqueda que están configurados para modo de timbre secuencial o rotativo. Consulte con el administrador del sistema. Incluye llamadas internas al grupo de búsqueda independientemente de la configuración de **Realizar llamadas internas**.
- Reenviar si ocupado** No disponible.
- Reenviar si no responde** No disponible.

Escenarios

Reenvío incondicional	Reenviar llamadas de grupo de búsqueda	Reenviar llamadas entrantes	Comportamiento
Sí	Sí	Sí	Todas las llamadas se redirigen al número de destino de Reenvío incondicional.
Sí	Sí	No	Las llamadas externas y las llamadas de grupo de búsqueda que se reciben en su extensión se redirigen al número de destino de Reenvío incondicional.
Sí	No	No	Las llamadas externas se redirigen al número de destino. Las llamadas internas, incluida cualquier llamada de grupo de búsqueda, se presentan en su extensión.

Vínculos relacionados

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 47

Comportamiento de Reenviar si ocupado/Sin respuesta

Cuando selecciona Reenviar si ocupado/Sin respuesta, sus llamadas se redirigen al número que se ingresó en el campo **Reenviar si ocupado/Sin respuesta**. El mismo número se utiliza para llamadas reenviadas cuando su extensión está ocupada o no contesta.

Reenviar si ocupado/Sin respuesta funciona de las siguientes maneras:

- La primera vez que selecciona Reenviar si no responde, la opción Realizar llamadas internas se selecciona automáticamente. Si se cancela la selección de Realizar llamadas internas y Reenviar si no responde, la siguiente vez que se selecciona Reenviar si no responde, la opción Realizar llamadas internas no se selecciona automáticamente.
- Si configuró un mensaje de ausencia, el texto se muestra a las personas que llaman cuando está seleccionada la opción de reenvío Reenviar si ocupado/Sin respuesta. Si el texto de ausencia está activo en la extensión de destino, no se mostrará porque su texto de ausencia tiene prioridad.

Escenarios

Reenviar si ocupado	Reenviar si no responde	Realizar llamadas internas	Comportamiento
Sí	No	No	Las llamadas externas se reenvían al número especificado cuando su extensión está ocupada. Las llamadas internas se transfieren a su correo de voz, si estuviera disponible.
Sí	No	Sí	Todas las llamadas se reenvían al número especificado cuando su extensión está ocupada.
No	Sí	No	Las llamadas externas se reenvían al número especificado cuando su extensión no se responde. Las llamadas internas se transfieren a su correo de voz, si estuviera disponible.
No	Sí	Sí	Todas las llamadas se reenvían al número especificado cuando su extensión no se responde.
Sí	Sí	No	Las llamadas externas se reenvían al número especificado cuando su extensión no se responde o su extensión está ocupada. Las llamadas internas se transfieren a su correo de voz, si estuviera disponible.
Sí	Sí	Sí	Todas las llamadas se reenvían al número especificado cuando su extensión no se responde o está ocupada.

Vínculos relacionados

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 47

Capítulo 6: Uso del historial de llamadas

Esta sección cubre el uso de la pantalla del historial de llamadas de la consola. El historial de llamadas se almacena de manera local en el equipo en el que se ejecuta la aplicación. Por lo tanto, es diferente del registro de llamadas separado que se almacena en el teléfono que esté utilizando con la consola.

Tenga en cuenta que los detalles de una llamada se eliminan automáticamente del historial de llamadas después de una cantidad de días. Vea [Configuración general de la consola](#) en la página 73.

Vínculos relacionados

[Visualización del historial de llamadas](#) en la página 54

[Realizar llamadas desde la vista del historial de llamadas](#) en la página 54

[Borrado del historial de llamadas](#) en la página 55

Visualización del historial de llamadas

Procedimiento

Haga clic en **Vista > Historial**.

Los detalles de **Historial de llamadas** reemplazan los paneles BLF y de llamadas retenidas.

Vínculos relacionados

[Uso del historial de llamadas](#) en la página 54

Realizar llamadas desde la vista del historial de llamadas

Procedimiento

Haga doble clic en el número de teléfono que se muestra en el historial de llamadas.

Vínculos relacionados

[Uso del historial de llamadas](#) en la página 54

Borrado del historial de llamadas

Acerca de esta tarea

Los detalles de una llamada se eliminan automáticamente del historial de llamadas después de una cantidad de días. Esta duración se establece mediante la configuración de **Período de retención del historial de llamadas (en días)** de la consola. Consulte [Configuración general de la consola](#) en la página 73.

Sin embargo, si fuera necesario, puede eliminar manualmente todas las llamadas en una ficha en particular o en todas las fichas, de la siguiente manera.

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el historial de llamadas.
2. Para eliminar todas las llamadas de la ficha actual, seleccione **Borrar**.
3. Para eliminar todas las llamadas de todas las fichas, seleccione **Borrar todas las fichas**.

Vínculos relacionados

[Uso del historial de llamadas](#) en la página 54

Capítulo 7: Configuración de la aplicación de la consola

Esta sección cubre los diferentes controles que pueden utilizarse para configurar el funcionamiento y la apariencia de la aplicación.

Configuración de la consola

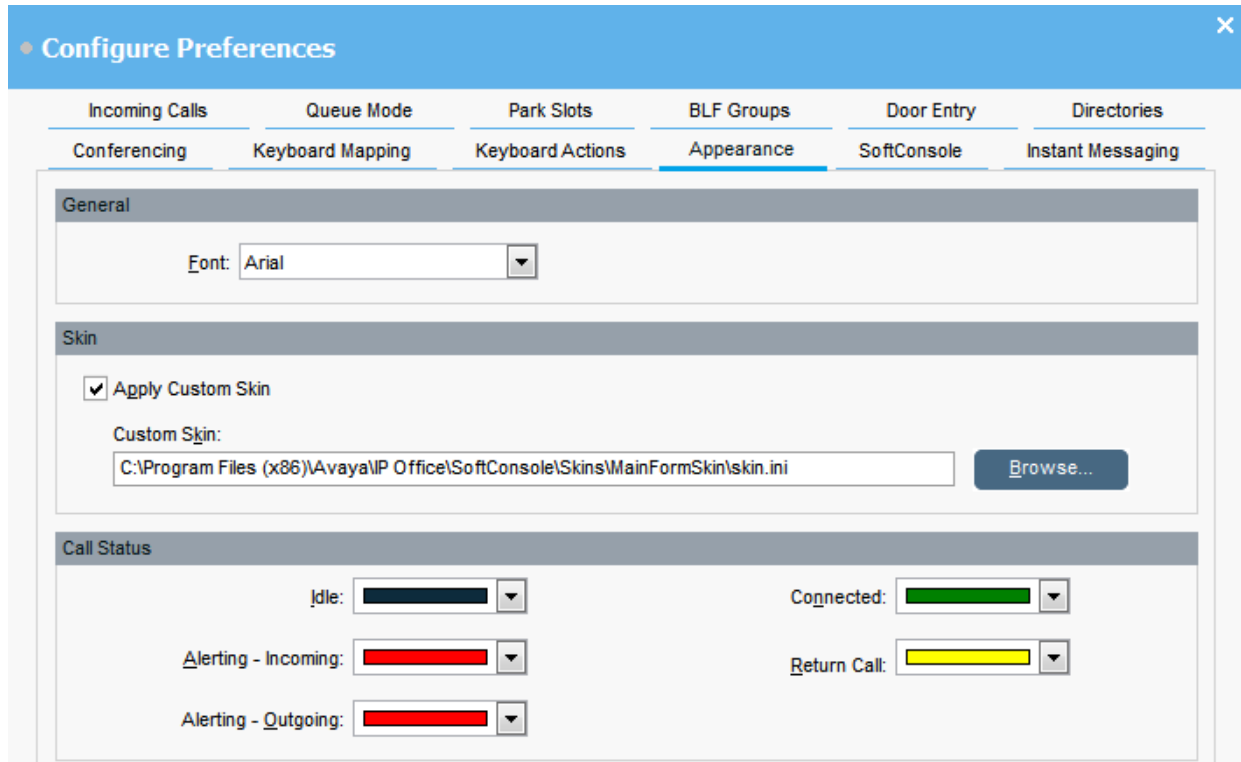
Para configurar o editar la configuración de la consola, puede hacer clic en **Preferencias...** y, a continuación, seleccionar las fichas correspondientes.

Ficha	Descripción
Línea de llamada	Cambiar la apariencia general de la aplicación de la consola. Por ejemplo, se puede cambiar la fuente y los colores utilizados para indicar el estado de la llamada.
Grupos BLF	Crear, editar y eliminar grupos de indicaciones luminosas del estado de ocupado (BLF). También puede cambiar el orden de los grupos nuevamente.
Conferencias	Especificar los nombres de las salas de conferencias.
Directorios	Especificar si la información del directorio se incluye en la pantalla del directorio o en las propiedades de entradas individuales.
Entrada de puerta	Especificar nombres de puertas. No puede controlar puertas en la consola hasta que ingrese nombres de puertas.
Llamadas entrantes	De manera opcional, proporcione una coincidencia de nombre con una llamada entrante. Puede utilizar números coincidentes para reproducir un comando específico o archivos de medios en llamadas.
Acciones del teclado	Personalizar las acciones predeterminadas que se realizan cuando comienza a escribir texto o un número.
Asignación de teclado	Ver y cambiar accesos directos del teclado.
Ranura de estacionamiento	Especificar los botones de posiciones disponibles y los ID asociados con cada botón.
Modo de cola	Configurar y controlar hasta ocho colas de grupos de búsqueda.
SoftConsole	Configurar cómo la consola guarda los cambios que usted hace al diseño de la pantalla. También puede especificar el comportamiento de la consola cuando cierra su ventana.
Mensajería instantánea	Configurar la compatibilidad para la mensajería instantánea.

Personalización de la apariencia de la consola

Acerca de esta tarea

Puede cambiar la apariencia general de la aplicación de la consola. Por ejemplo, se puede cambiar la fuente y los colores utilizados para indicar el estado de la llamada.



Antes de empezar

Si desea utilizar una máscara personalizada, debe tener un archivo de definición de máscara.

Procedimiento

1. Haga clic en **Preferencias...**
2. Seleccione **Línea de llamada**.
3. **(Opcional)** Seleccione una fuente nueva del menú desplegable **Fuente**.
4. **(Opcional)** Si desea seleccionar y utilizar una máscara personalizada, seleccione la casilla de verificación **Aplicar máscara personalizada**.

Una máscara es un conjunto de archivos que definen la apariencia general de la aplicación. De manera predeterminada, no se suministran máscaras adicionales.

Haga clic en **Examinar** y cargue su archivo de definición de máscara.

5. **(Opcional)** Cambie los colores del estado de llamada.

Puede seleccionar un color diferente para cada estado de llamada. Estos colores aparecen en el borde del panel de detalles de la llamada. Las opciones del estado de llamada disponibles son las siguientes:

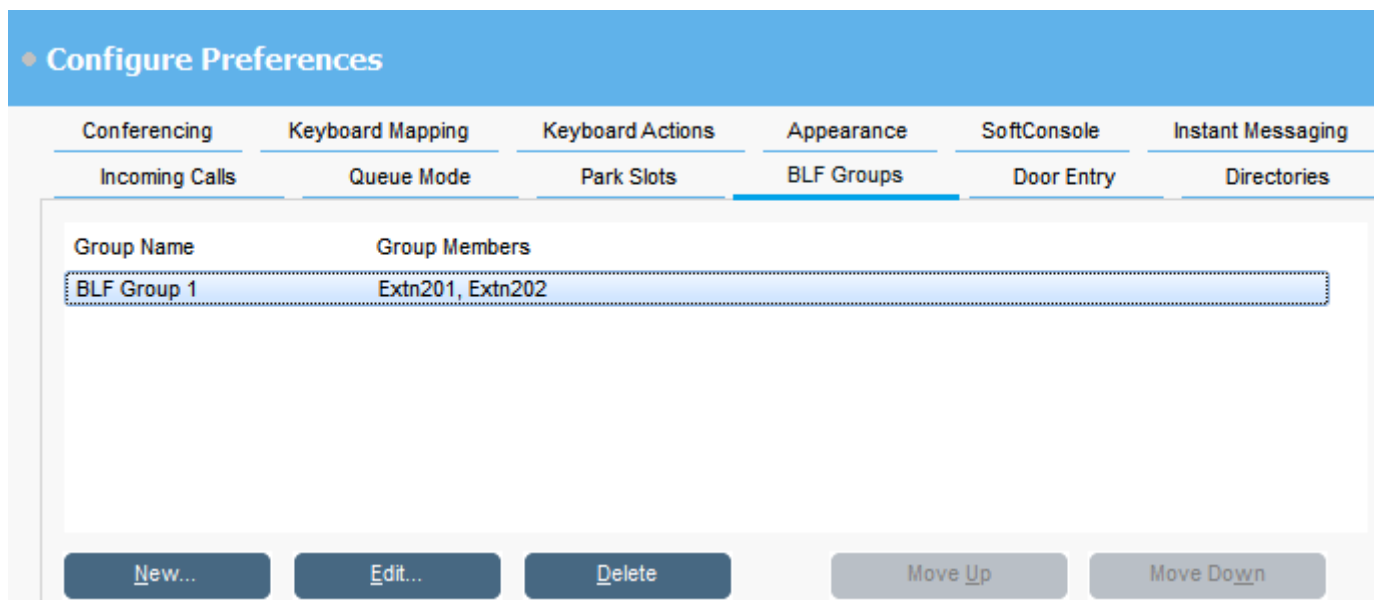
- **Desocupado**

- **Alerta - Entrante**
- **Alerta - Saliente**
- **Conectado**
- **Devolver llamada**

Trabajo con grupos BLF

Acerca de esta tarea

Los iconos de indicaciones luminosas del estado de ocupado (BLF) proporcionan el estado del usuario y las marcaciones rápidas a simple vista. Puede agregar iconos para otros números, que actúan como marcaciones rápidas. También puede agrupar iconos de BLF para que aparezcan en diferentes fichas con nombre.



Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **Grupos BLF**.
El menú muestra el nombre de cada grupo y los miembros dentro del grupo.
3. Para crear un grupo BLF nuevo:
 - a. Haga clic en **Nueva**.
También puede hacer clic con el botón secundario en un área en blanco del panel **BLF** y, a continuación, seleccionar **Nueva > Grupos BLF**.
 - b. Introduzca un nombre único en **Nombre de grupo BLF**.
 - c. Seleccione los miembros necesarios de la lista de **Miembros que no están en el grupo BLF**.
Puede presionar **Ctrl** en su teclado para seleccionar varios miembros al mismo tiempo.

- d. Haga clic en **Agregar** para agregar los miembros seleccionados.
- e. Haga clic en **OK** para guardar el cambio.

El grupo BLF nuevo aparece al final de la lista.

4. Para editar el grupo BLF seleccionado:
 - a. Haga clic en **Editar**.
 - b. Agregue o elimine miembros del grupo según sea necesario.
 - c. Haga clic en **OK** para guardar el cambio.
5. Para eliminar el grupo BLF seleccionado, haga clic en **Eliminar**.
6. Para cambiar la posición de los grupos BLF en la lista:
 - a. Seleccione el grupo que desea mover.
 - b. Haga clic en **Subir** y **Bajar** según sea necesario.

Cambio de vista de panel BLF

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el panel BLF y seleccione **Vista**.
2. Elija una vista.

Elección	Descripción
Ctrl + Alt + G	Iconos grandes
Ctrl + Alt + S	Iconos pequeños
Ctrl + Alt + I	Iconos de lista
Ctrl + Alt + D	Detalles

3. Para cambiar la disposición de iconos, haga clic con el botón secundario en el panel BLF y seleccione **Organizar**.
4. Seleccione la manera en la que desea disponer los iconos.

Elección	Descripción
Ctrl + Alt + N	Orden de nombres
Ctrl + Alt + M	Orden de números
Ctrl + Alt + U	Orden de estados

5. Para cambiar la vista de mensajes de icono pequeño o grande a horizontal, presione **Ctrl + Alt + H**.
6. Para cambiar la vista de mensajes de icono pequeño o grande a vertical, presione **Ctrl + Alt + H**.

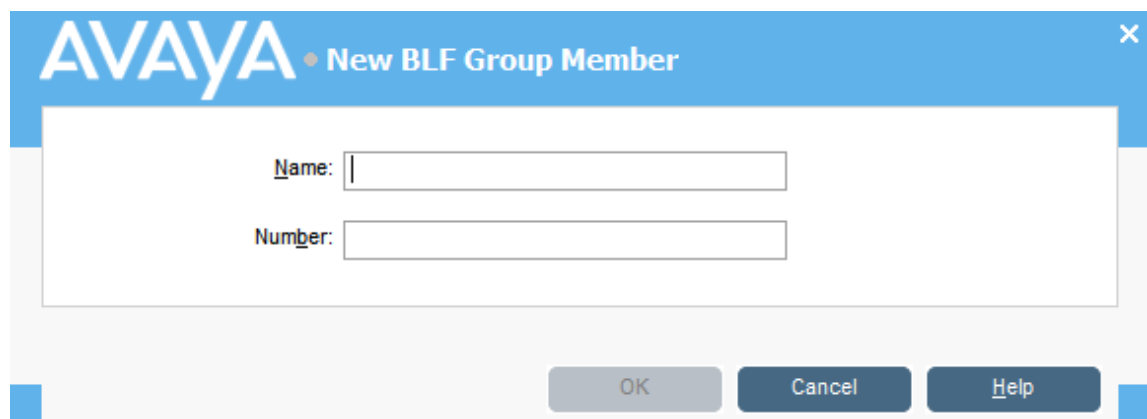
Agregar miembros a un grupo BLF

Acerca de esta tarea

Puede agregar miembros a un grupo de BLF desde el panel BLF en la ventana principal.

Procedimiento

1. Para agregar miembros nuevos a un grupo de BLF, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga doble clic dentro del panel BLF, resalte **Nueva** y haga clic en **Miembro del grupo BLF**.
 - Presione `Ctrl + Alt + B`.
 - Haga doble clic dentro del panel BLF.



The screenshot shows a dialog box titled "AVAYA • New BLF Group Member". It features two text input fields: "Name:" and "Number:". Below the fields are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

2. Introduzca **Nombre** y **Número** para el miembro nuevo.
3. Haga clic en **OK** para volver al panel BLF.

Nombramiento de salas de conferencias

Acerca de esta tarea

Nombre las dos salas de conferencias que son compatibles con la consola. Los nombres aparecen en las pantallas de los teléfonos de usuarios internos en la sala de conferencias.

! Importante:

Las funciones de la sala de conferencias no pueden utilizarse hasta que las salas reciban nombres.

• **Configure Preferences**

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

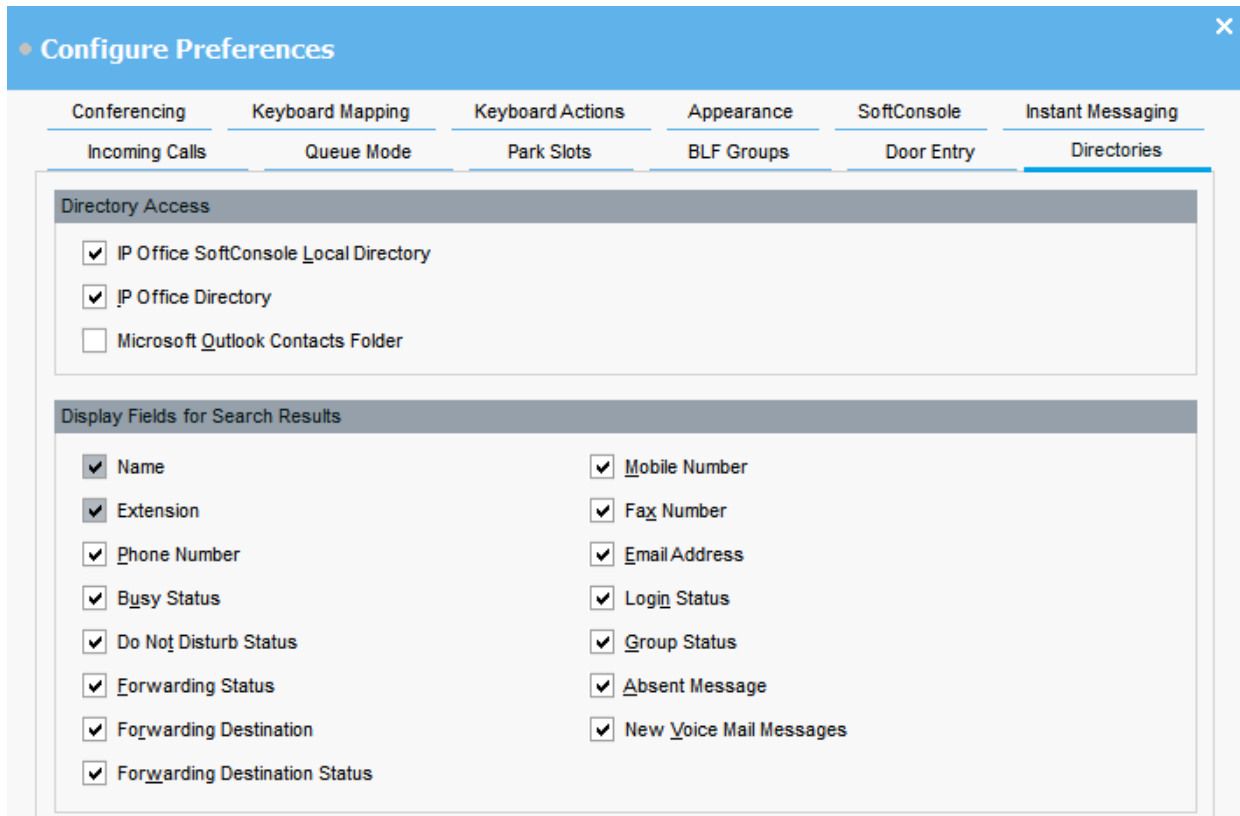
Conference Room 2

Name:

Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **Conferencias**
3. Ingrese nombres únicos para cada sala de conferencias.
Cada nombre puede contener hasta 10 caracteres.

Configuración de la pantalla de directorios



Acceso al directorio

Las opciones que aparecen en esta sección muestran donde se obtienen los números de directorio que no son usuarios ni grupos.

Nombre de opción	Descripción
Directorio local de IP Office SoftConsole	Mostrar entradas del directorio almacenadas localmente por la aplicación de la consola.
Directorio de IP Office	Mostrar entradas del directorio del sistema almacenadas en el sistema telefónico.
Aplicación web de Microsoft Outlook	Estas opciones permiten que se incluyan entradas de libreta de direcciones de Outlook en el directorio. <p>* Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outlook debe estar ejecutándose en el mismo equipo. • Debe ejecutar Outlook con privilegios de administrador.

Campos de directorio para resultados de la búsqueda

Cuando una búsqueda de directorio coincide con una entrada de directorio individual, el panel de directorio muestra información sobre la entrada.

Configuración de las entradas del directorio local de la consola

En la ficha **Llamadas entrantes**, puede configurar números y nombres de directorio que se muestran en el panel de Directorio como el directorio local de la consola. Los números del directorio pueden utilizarse para realizar llamadas salientes y proporcionar una coincidencia de nombre para las llamadas entrantes.

Puede asociar un comando específico para mostrar o un archivo de medios para reproducir cuando la consola recibe una llamada de un número coincidente. Para la gestión predeterminada de llamadas, puede configurar un archivo predeterminado de comandos o de audio predeterminado. Esta configuración se aplica cuando la llamada entrante no coincide con un número específico que tenga su propio archivo de comandos o de audio asignado.

Configure Preferences

Confereencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | Directories

IP Office SoftConsole Local Directory

Name	Number	Script File	Media File
Tallboy	0155567879		

New... Edit... Delete Open Directory File...

Default Call Handling

Script File: Browse for Script File...

Media File: Browse for Media File...

OK Cancel Help

Directorio local de IP Office SoftConsole:

Esta tabla muestra el directorio local de contactos que almacena la aplicación de la consola.

Nombre del campo	Descripción
Nombre	El nombre de contacto.

La tabla continúa...

Nombre del campo	Descripción
Número	El número de teléfono que se marca cuando se selecciona la entrada de directorio. Este número también se utiliza para hacer coincidir con llamadas entrantes.
Archivo script	Puede asociarse un comando con la entrada de directorio. Cuando una llamada entrante coincide con el número de directorio, se muestra el comando en el panel de directorio. El comando puede ser un archivo .TXT o .RTF.
Archivo de medios	Puede asociarse un archivo de audio con la entrada de directorio. Cuando una llamada entrante coincide con el número de directorio, el equipo de la consola reproduce el archivo. El archivo es .WAV.

Botón	Descripción
Nueva	Agregar una entrada de directorio nueva.
Editar	Editar la entrada seleccionada.
Eliminar	Eliminar la entrada seleccionada.
Abrir archivo de directorio	Cambiar el archivo que se utiliza para almacenar las entradas del directorio local de la consola. Las entradas en el archivo seleccionado luego se enumeran en la ventana.

Gestión de llamadas predeterminada:

Estos campos pueden utilizarse para asociar un archivo de comandos y/o un archivo de medios con cualquier llamada que no tenga su propio archivo de comandos y/o medios especificado en el directorio.

Nombre del campo	Descripción
Archivo script	Puede asociarse un comando con la entrada de directorio. Cuando una llamada entrante coincide con el número de directorio, se muestra el comando en el panel de directorio. El comando puede ser un archivo .TXT o .RTF.
Archivo de medios	Puede asociarse un archivo de audio con la entrada de directorio. Cuando una llamada entrante coincide con el número de directorio, el equipo de la consola reproduce el archivo. El archivo es .WAV.

Ingreso de nombres de puertas

Acerca de esta tarea

Debe introducir nombres de puertas antes de poder utilizar la consola para controlar una puerta adjunta al sistema telefónico.

Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **Entrada de puerta.**
3. En **Nombre**, escriba el nombre que desea que se utilice para la puerta.

Por ejemplo, es posible que deba introducir el nombre `Puerto de carga` para una puerta a un puerto de carga.

El **Código de entrada** para cada nombre de puerta se completa previamente con 1 o 2. El número indica el relé de la puerta que debe activarse. No puede cambiar los códigos de entrada.

4. Haga clic en **OK** para guardar el cambio.

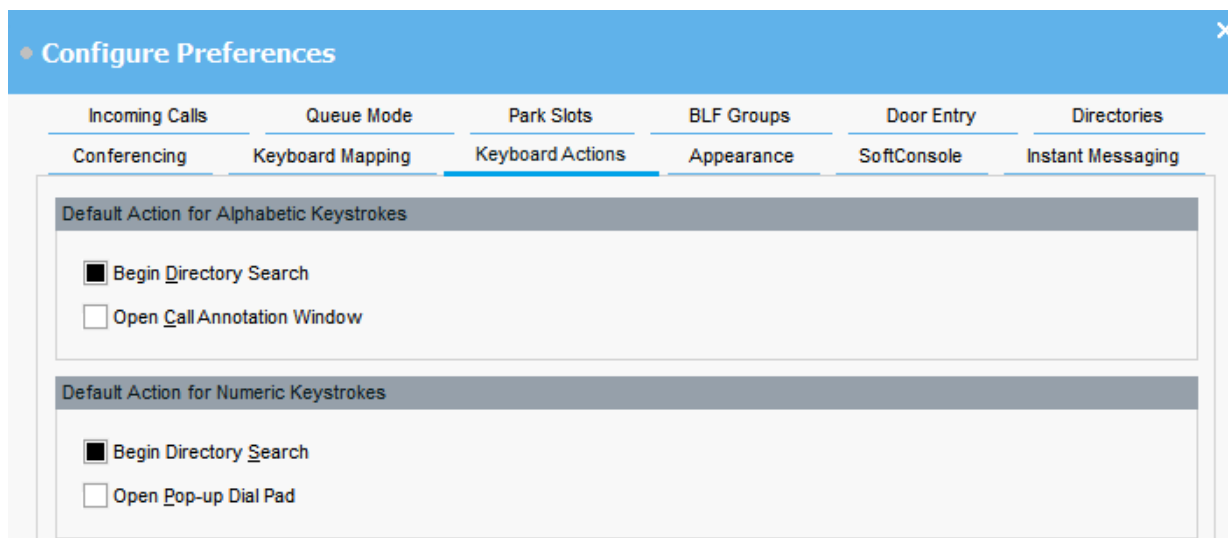
Resultado

Ahora puede abrir una puerta desde **Herramientas > Entrada de puerta**. Luego, puede seleccionar el nombre de puerta correspondiente del menú.

Configuración de acciones del teclado

Acerca de esta tarea

Puede especificar qué ocurre en la consola cuando comienza a presionar caracteres alfabéticos o numéricos del teclado.



Antes de empezar

Si desea modificar el campo **Longitud máxima para notas sobre la llamada**, debe iniciar sesión en la consola en modo de administrador.

Procedimiento

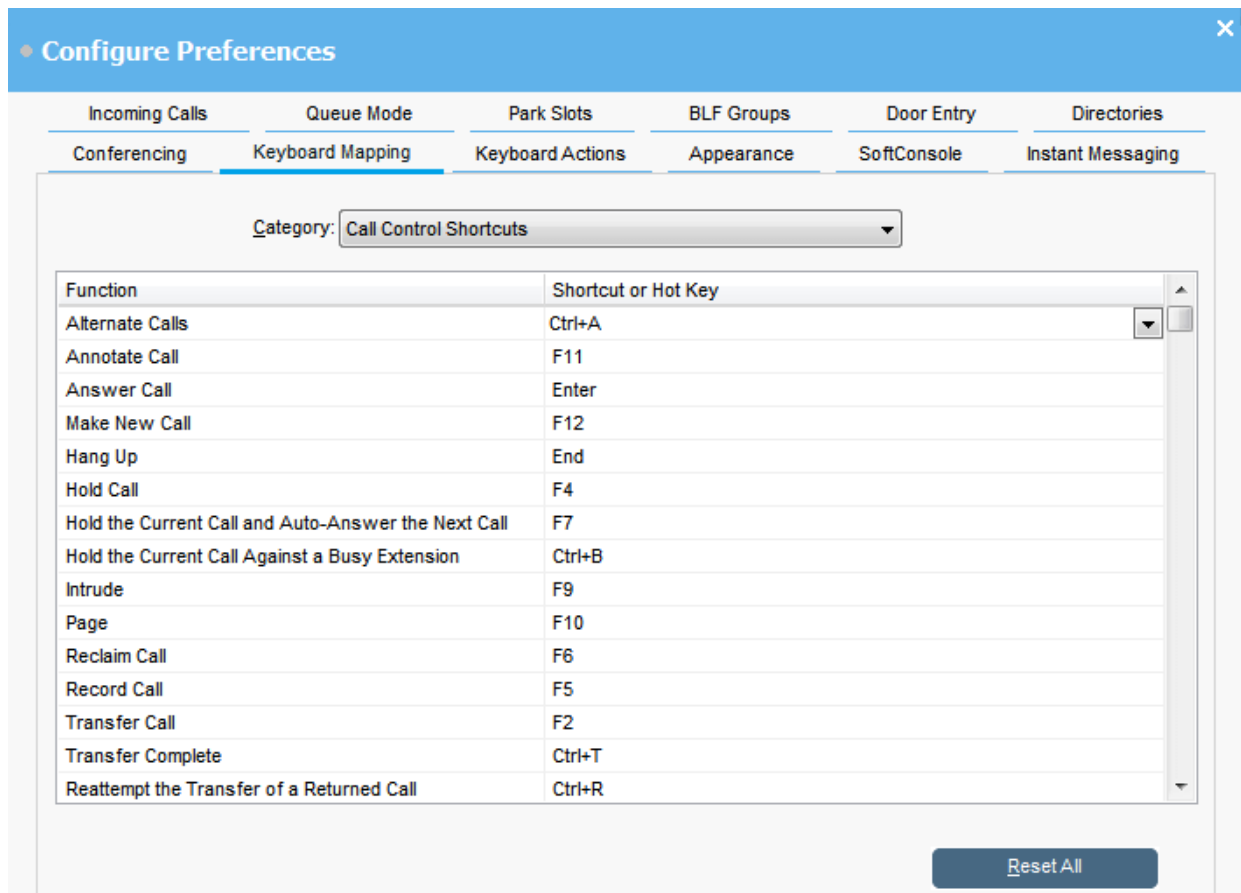
1. Haga clic en **\ Preferencias...**
2. Seleccione **Acciones del teclado**.
3. Seleccione la acción predeterminada correspondiente para teclas alfabéticas. Las opciones son:
 - **Comenzar búsqueda de directorio**
 - **Abrir ventana de anotación de llamada**
4. Seleccione la acción predeterminada correspondiente para teclas numéricas. Las opciones son:
 - **Comenzar búsqueda de directorio**
 - **Abrir teclado de marcación emergente**
5. **(Opcional)** Si se encuentra en modo de administrador, modifique **Longitud máxima para notas sobre la llamada** si fuera necesario.

La longitud predeterminada es de 16 caracteres. Si aumenta este valor, es posible que la nota no sea totalmente visible en todos los teléfonos y aplicaciones. La longitud especificada en este campo también se aplica a mensajes de texto que envía a teléfonos de otros usuarios.

Modificación de los accesos directos del teclado

Acerca de esta tarea

Puede ver y modificar los accesos directos del teclado de la consola.



Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **Asignación de teclado.**
3. Del menú desplegable **Categoría**, seleccione el conjunto de accesos directos que desea ver.

Un ejemplo de una categoría son los accesos directos de los controles de la llamada.

4. Para modificar una tecla de acceso directo específica:
 - a. Seleccione la tecla de método acceso directo.
 - b. Utilice el menú desplegable para seleccionar la tecla de método abreviado nueva.

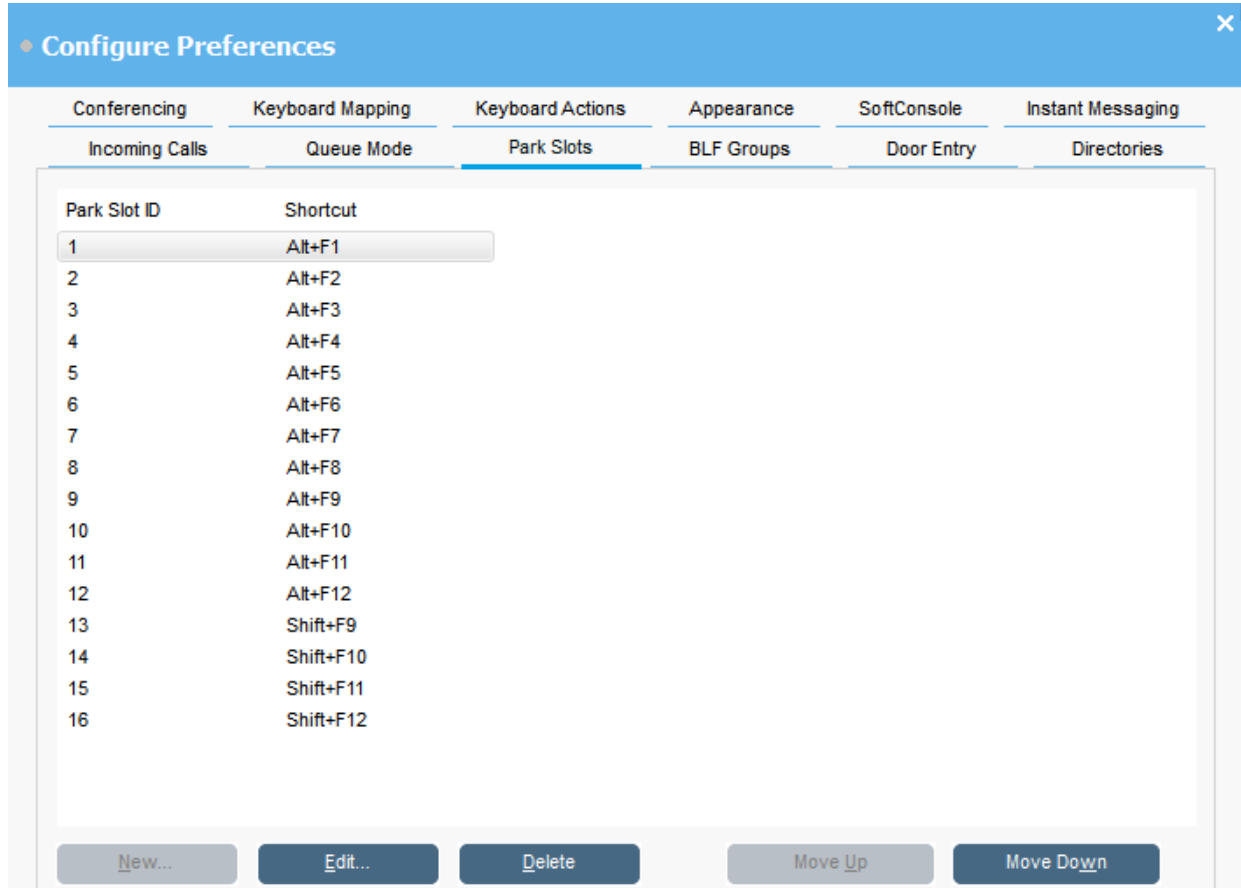
Una advertencia muestra si la tecla de acceso directo nueva que selecciona ya está en uso.

5. Para restablecer todas las teclas de acceso directo a su configuración predeterminada, haga clic en **Restablecer todos.**

Configuración de posiciones de estacionamiento

Acerca de esta tarea

Puede configurar la cantidad de botones **Ranura de estacionamiento** disponibles y los ID asociados con cada botón.



Procedimiento

1. Haga clic en **Preferencias...**
2. Seleccione **Posiciones de estacionamiento**.
3. Para agregar o editar una posición de estacionamiento:
 - a. Haga clic en **Nueva** para agregar una posición de estacionamiento nueva.
 - b. Haga clic en **Editar** para modificar la posición de estacionamiento seleccionada.
 - c. Ingrese o modifique el ID alfanumérico de la posición de estacionamiento, que puede contener letras y números, pero no espacios.

*** Nota:**

Si necesita una posición de estacionamiento segura, configure su ID de posición de estacionamiento con texto. No podrá reactivar de la llamada a través de la marcación normal del teléfono. Por el contrario, necesitará utilizar un botón **Ranura de estacionamiento** de la aplicación configurado al mismo texto.

- d. Ingrese un acceso directo del teclado para estacionar o reactivar una llamada en una posición de estacionamiento específica. También puede utilizar la ficha **Asignación de teclado** para editar los accesos directos.
4. Para eliminar la posición de estacionamiento seleccionado de la lista, haga clic en **Eliminar**.
5. Para cambiar el orden de las posiciones de estacionamiento configuradas, realice lo siguiente:
 - a. Seleccione la posición de estacionamiento que desea mover.
 - b. Haga clic en **Subir** y **Bajar** según sea necesario.

Configuración de posiciones de estacionamiento


Acerca de esta tarea

Puede configurar la cantidad de botones **Ranura de estacionamiento** disponibles y los ID asociados con cada botón.

Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **Posiciones de estacionamiento**.
 - a. Haga clic en **Nueva** para agregar una posición de estacionamiento nueva.
 - b. Haga clic en **Editar** para modificar la posición de estacionamiento seleccionada.

3. Configure la posición de estacionamiento según sea necesario:

Opción de selección	Descripción de selección
ID de espacio de estacionamiento	<p>Cada ID puede ser alfanumérico: contener tanto números como letras. El ID no debe incluir espacios.</p> <p> Nota:</p> <p>Si necesita una posición de estacionamiento segura, configure su ID de posición de estacionamiento con texto. No podrá reactivar de la llamada a través de la marcación normal del teléfono. Por el contrario, necesitará utilizar un botón Ranura de estacionamiento de la aplicación configurado al mismo texto.</p>
Acceso directo	<p>Un acceso directo del teclado que permite al operador estacionar o reactivar una llamada en una posición de estacionamiento específica. Los accesos directos también pueden editarse a través del menú Asignaciones de teclado.</p>

- Haga clic en **OK**.

Configuración de monitoreo de cola para grupos de búsqueda

Acerca de esta tarea

Puede configurar el monitoreo de cola para un grupo de búsqueda específico. Puede configurar y monitorear hasta ocho colas. Una de las colas se configura como cola de rellamada. La cola de rellamada muestra las llamadas que se pusieron en cola, se contestaron y, luego, se transfirieron. En este caso, la llamada transferida no se contestó. En lugar de devolverse a la cola original, estos tipos de llamadas se colocan en una nueva cola denominada "Rellamada"

Configure Preferences

Conferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | **Queue Mode** | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | Directories

Name	Number	Alarm Thresholds	Shortcut
Main	500	Calls in Queue: 2; Longest Waiting Time: 30 seconds	Shift+F1

New... Edit... Delete Move Up Move Down

Colour Preferences

Normal Conditions: [] Alarm Conditions: []

Alarm Handling

If an alarm condition occurs while IP Office SoftConsole is minimized:

Automatically restore IP Office SoftConsole
 Ask me whether to restore IP Office SoftConsole
 Ignore the alarm

Antes de empezar

Un administrador debe configurar un grupo de búsqueda en el sistema telefónico con las colas habilitadas.

Procedimiento

1. Haga clic en **Preferencias...**
2. Seleccione **Modo de cola**.

Los detalles de colas que se monitorean se muestran en la pantalla. Puede ver los umbrales de alarma para cada cola. Los umbrales de alarma son la cantidad de llamadas y la llamada en espera más prolongada.
3. Para agregar o editar una cola:
 - a. Haga clic en **Nueva** para agregar una nueva cola para monitorear.
 - b. Haga clic en **Editar** para modificar la configuración de la cola seleccionada.
 - c. Seleccione el tipo de cola correspondiente del menú desplegable **Nombre de la cola**.
 - d. Seleccione la combinación de teclas de acceso directo para la cola del menú desplegable **Acceso directo**.
 - e. Seleccione la configuración de alarma correspondiente para la cola.

Para obtener más información acerca de la configuración de alarma, consulte [Descripciones de los campos de Configuración de alarma](#) en la página 72.

4. Para eliminar la cola seleccionada, haga clic en **Eliminar**.
5. Para ajustar el orden de las colas en la pantalla:
 - a. Seleccione la cola que desea mover.
 - b. Haga clic en **Subir** y **Bajar** según sea necesario.
6. **(Opcional)** En la sección **Preferencias de color**, cambie los colores que utiliza la cola para condiciones normales y condiciones de alarma.
7. **(Opcional)** Configure la gestión de alarmas para definir qué ocurre cuando una cola supera el umbral de alarma.

Puede seleccionar una de las siguientes opciones de gestión de alarmas:

- Restaurar automáticamente IP Office SoftConsole
- Preguntar si deseo restaurar IP Office SoftConsole
- Ignorar la alarma

Descripciones de los campos de Configuración de alarma

The screenshot shows a dialog box titled "Edit Queue Properties / Main". It contains the following fields and settings:

- Queue Name:** A dropdown menu with "Main" selected.
- Shortcut:** A dropdown menu with "Shift+F1" selected.
- Alarm Settings:** A section with two checked options:
 - Number of Calls In Queue:** A numeric input field with "2" and a unit of "calls".
 - Longest Waiting Time:** A numeric input field with "30" and a unit of "seconds".
- Play Media File:** A text input field with a "Browse for Media File..." button to its right.
- Buttons:** "OK", "Cancel", and "Help" buttons at the bottom.

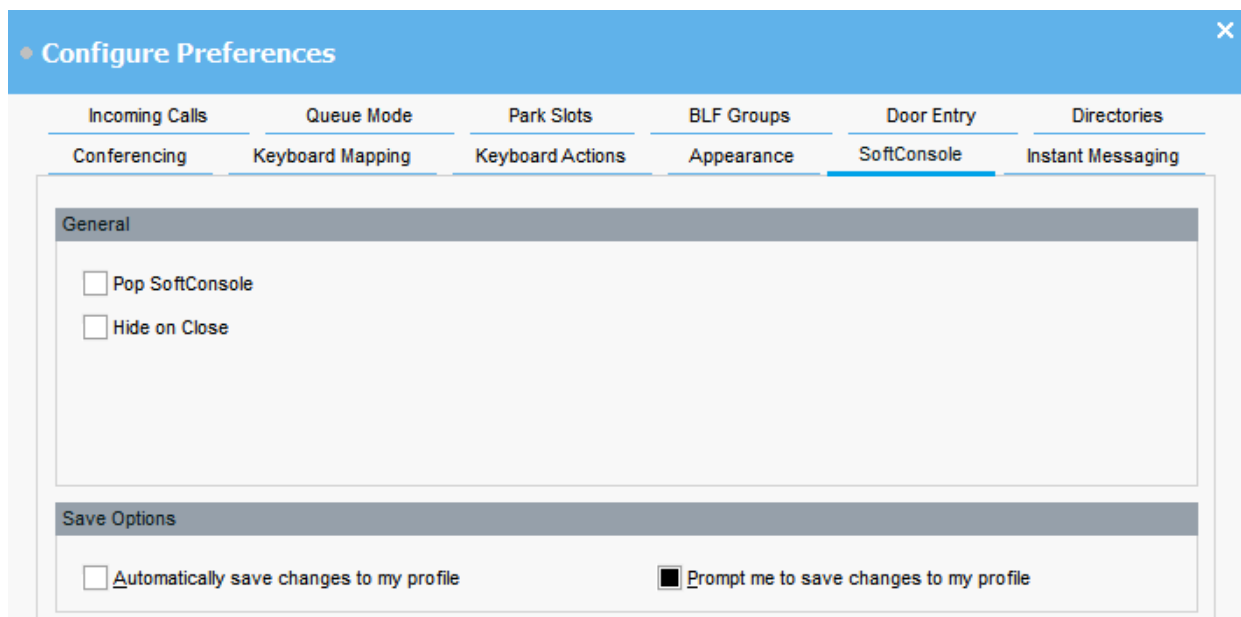
Cuando crea o edita una cola, puede configurar los ajustes de la alarma que se describen en la siguiente tabla.

Nombre	Descripción
Número de llamadas en la cola	Cuando se selecciona esta casilla de verificación, ocurre una alarma cuando la cantidad de llamadas dentro de la cola alcanza el número especificado. Puede modificar la cantidad de llamadas dentro de la cola antes de que ocurra la alarma.
Espera más prolongada	Cuando se selecciona esta casilla de verificación, ocurre una alarma cuando el tiempo de espera en segundos de la llamada alcanza el tiempo especificado. Puede modificar la espera en segundos de la llamada dentro de la cola antes de que ocurra la alarma.
Reproducir archivo de medios	Puede cargar un archivo de audio que defina cómo suena la alarma. La alarma se activa cuando se alcanza un estado de alarma definido.

Configuración general de la consola

Acerca de esta tarea


Puede definir cómo se guardan los cambios en el perfil. También puede configurar cómo se comporta la consola para llamadas entrantes y cuándo se cierra su ventana.



Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **SoftConsole**.

Opción de selección	Descripción de selección
Pop SoftConsole	Si esta opción está seleccionada, la consola se coloca al frente de todas las aplicaciones que están en ejecución en el equipo en el que se ejecuta cuando recibe una nueva llamada entrante.

Opción de selección	Descripción de selección
Ocultar y cerrar	Si esta opción está seleccionada, la consola se minimiza a la bandeja del sistema en su barra de tareas de Windows cuando la cierra. Para salir de la aplicación, seleccione  en la bandeja del sistema y, luego, haga clic en Salir .
Actualización automática de directorio	Si esta opción está seleccionada, la consola actualiza los contactos del directorio desde el sistema telefónico cada 30 minutos y cada vez que se realiza una búsqueda de directorio. Si esta opción no está seleccionada, los contactos se actualizan únicamente cada vez que se inicia la consola.
Guardar cambios a mi perfil automáticamente	Si esta opción está seleccionada, cuando cierra la consola, cualquier cambio hecho a la configuración de la consola se guarda automáticamente en el perfil que se seleccionó cuando se inició sesión.
Preguntarme si deseo guardar cambios a mi perfil	Si esta opción está seleccionada, cuando cierra la consola, se le pregunta si desea guardar cualquier cambio hecho a la configuración de la consola en el perfil que se seleccionó cuando se inició sesión.
Período de retención del historial de llamadas (en días)	Este valor establece durante cuánto tiempo los detalles de una llamada permanecen en el historial de llamadas de la consola antes de eliminarse automáticamente.

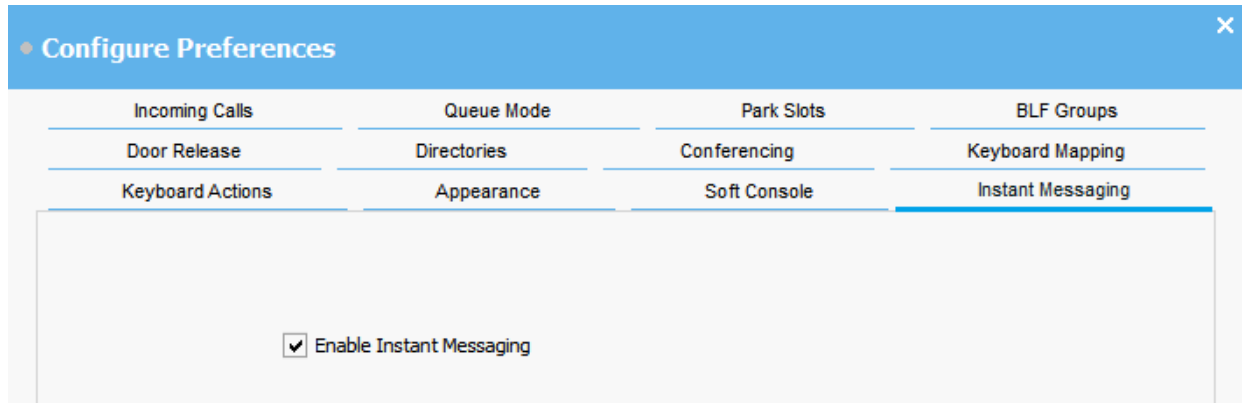
- Haga clic en **OK** para guardar el cambio.

Activar mensajería instantánea

Acerca de esta tarea

Antes de completar esta configuración, la barra de estado de la consola muestra **MI** desconectada.

- Para sistemas que no están basados en nube, la funcionalidad de MI la proporciona Avaya Spaces o Avaya one-X® Portal for IP Office.
- Para sistemas basados en nube, la funcionalidad de MI la proporciona Avaya Spaces.



Procedimiento

1. Haga clic en **\ Preferencias....**
2. Seleccione **Mensajería instantánea.**
3. Seleccione **Habilitar mensajería instantánea** si desea utilizar MI con la consola.
4. Haga clic en **OK** para guardar el cambio.

Capítulo 8: Trabajo con modo de administrador

Acerca de esta tarea

Puede iniciar la consola en modo de administrador. En este modo, puede hacer lo siguiente:

- Crear y editar perfiles de usuario.
- Modificar la longitud de las notas de llamadas.
- Crear y editar plantillas.
- Eliminar o mostrar los paneles **BLF**, **Llamadas retenidas** y **Espacios de estacionamiento**.

Importante:

No puede acceder a las funciones de telefonía en modo de administrador.

Procedimiento

1. En la ventana **Inicio de sesión**, introduzca sus credenciales de administrador para iniciar sesión en modo de administrador.

El nombre de usuario predeterminado es `Administrador` y la contraseña predeterminada es `contraseña`.

Cuando inicia sesión, la barra de estado indica que usted está en modo de administrador y no está conectado al sistema telefónico.

2. Para cambiar su contraseña de administrador, realice lo siguiente:
 - a. Cuando está conectado en modo de administrador, haga clic en **Archivo > Cambiar la contraseña de administrador**.
 - b. Ingrese su contraseña anterior.
 - c. Ingrese y confirme la nueva contraseña.

Nota:

La contraseña distingue mayúsculas de minúsculas.

- d. Haga clic en **OK** para guardar los cambios.

Plantillas y perfiles

Cuando inicia sesión por primera vez, seleccione una de las siguientes plantillas de consola predeterminadas. Mientras utiliza la consola, puede cambiar diferentes ajustes de

configuración y también cambiar la apariencia de la pantalla. Puede guardar esos cambios como un perfil personal. El perfil o la plantilla actual que está utilizando se muestra en la barra de estado de la consola.

*** Nota:**

Para cambiar si los paneles **Llamadas retenidas** y **BLF** se muestran o se ocultan, debe haber iniciado sesión en la consola como Administrador.

Cargar y guardar un perfil

Acerca de esta tarea

Puede cargar un perfil nuevo cuando inicia sesión. Puede guardar cambios a su perfil manualmente, o puede configurar la consola para que guarde automáticamente cada cambio.

- Para cargar un perfil, realice lo siguiente cuando inicia sesión:
 1. Haga clic en **Expandir**.
 2. Seleccione el perfil correspondiente.
- Para guardar manualmente los cambios al perfil actual, seleccione **Archivo > Guardar perfil**.
- Para guardar manualmente los cambios como un perfil nuevo, realice las siguientes acciones:
 1. Seleccione **Archivo > Guardar perfil como**.
 2. Ingrese el nuevo nombre de archivo.
 3. Haga clic en **OK** para guardar el cambio.

La barra de estado muestra el nuevo nombre de perfil.
- Para configurar la consola para que guarde los cambios automáticamente, vaya a **Preferencias... > SoftConsole**.

Edición de un perfil

Antes de empezar

- Debe estar en modo de administrador.
- Asegúrese de seleccionar el perfil que desea editar cuando está conectado.

Procedimiento

1. Realice los cambios correspondientes en el perfil.

En **Vista**, puede ocultar o mostrar los paneles **Indicaciones luminosas del estado de ocupado (BLF)**, **Llamadas retenidas** y **Espacios de estacionamiento**. También puede acceder a las opciones de vista normal.

2. Haga clic en **Archivo > Guardar perfil** para guardar los cambios.

Creación de una plantilla nueva

Acerca de esta tarea

Puede utilizar plantillas para crear un perfil de usuario.

Antes de empezar

- Debe estar en modo de administrador.

Procedimiento

1. Mientras inicia sesión en modo de administrador, realice lo siguiente:
 - a. Haga clic en **Expandir**.
 - b. Seleccione la plantilla correspondiente.
2. Cambie el diseño según sea necesario.

Puede cambiar lo siguiente:

- El tamaño de pantalla de paneles
- Cantidad de posiciones de estacionamiento
- Paneles que están visibles

3. Haga clic en **Archivo > Guardar plantilla**.
4. Introduzca un nombre para la plantilla y, a continuación, haga clic en **OK**.

Plantillas predeterminadas

Se instalan las siguientes tres plantillas predeterminadas:

	Plantilla de administrador 1	Plantilla de administrador 2	Plantilla de administrador 3
Barra de menú	Sí	Sí	Sí
Barra de herramientas	Sí	Sí	Sí
Detalles de la llamada	Sí	Sí	Sí
Panel de directorio	Sí	Sí	Sí
Panel de la cola	Sí	Sí	Sí
Panel de llamadas retenidas	Sí	Sí	–
Panel BLF	Sí	–	–
Panel de posiciones de estacionamiento	Sí	Sí	–

Si se crea un perfil usando la Plantilla de administrador 3, no puede ver el panel de Historial de llamadas.

Capítulo 9: Resolución de problemas

Esta sección proporciona notas sobre problemas conocidos que pueden ocurrir y cómo resolverlos.

Vínculos relacionados

[No puede utilizar Force Extension Status o bien Group Service Status Funciones de](#) en la página 79

[Las llamadas no atendidas no se devuelven al operador](#) en la página 79

[La pantalla de advertencia de Microsoft Outlook se abre cuando se inicia sesión](#) en la página 80

[El directorio no muestra contactos de Outlook](#) en la página 80

No puede utilizar Force Extension Status o bien Group Service Status Funciones de

Causa

Hay un intervalo de varios segundos después de que se inicia la consola durante los cuales el operador no puede utilizar estas funciones. Durante este intervalo, los formularios de Propiedades de la entrada de directorio y Estado de servicio de grupo muestran un botón **Cerrar**, en lugar de los botones **OK** y **Cancelar**.

Solución

Cierre el formulario, espere varios segundos y, a continuación, vuelva a abrir el formulario para volver a intentarlo.

Vínculos relacionados

[Resolución de problemas](#) en la página 79

Las llamadas no atendidas no se devuelven al operador

Causa

Para que las llamadas se devuelvan al operador cuando no son atendidas, debe configurarse un tiempo de retorno de transferencia en la ficha Telefonía del usuario en la configuración del sistema telefónico.

Solución

Comuníquese con el administrador del sistema.

Vínculos relacionados

[Resolución de problemas](#) en la página 79

La pantalla de advertencia de Microsoft Outlook se abre cuando se inicia sesión

Causa

Si se ha seleccionado el acceso de directorio a la carpeta contactos de Microsoft Outlook en la ficha Directorios, es posible que aparezca una pantalla de advertencia de Outlook cuando inicia sesión en la consola o utiliza la opción **Enviar correo electrónico**.

Solución

1. Seleccione **Permitir acceso para casilla de verificación**, y luego haga clic en una cantidad de tiempo de la lista.
2. Haga clic en **Sí**.

Vínculos relacionados

[Resolución de problemas](#) en la página 79

El directorio no muestra contactos de Outlook

Causa

Outlook debe estar ejecutándose con privilegios de administrador.

Solución

Comuníquese con el equipo de soporte técnico del equipo.

Vínculos relacionados

[Resolución de problemas](#) en la página 79

Legal

© 1234

Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y sea exacta en el momento de su impresión, Avaya no se responsabiliza por los errores. Avaya se reserva el derecho de realizar cambios y correcciones a la información contenida en este documento sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización dichos cambios.

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

“Documentación” hace referencia a la información publicada en diversos medios, que puede incluir información del producto, instrucciones operativas y especificaciones de rendimiento, que se suelen poner a disposición de los usuarios de productos. La documentación no incluye material publicitario. Avaya no asume la responsabilidad por las modificaciones, adiciones o eliminaciones efectuadas en la versión original publicada de la Documentación, a menos que dichas modificaciones, adiciones o eliminaciones hayan sido realizadas por Avaya o expresamente a nombre de Avaya. El usuario final acuerda indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Avaya, agentes de Avaya y empleados con respecto a todo reclamo, acción judicial, demanda y juicio que surgiere de o en relación con modificaciones, incorporaciones o eliminaciones posteriores en esta documentación realizadas por el usuario final.

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya no asume la responsabilidad del contenido ni la fiabilidad de los enlaces a los sitios web incluidos en cualquier punto de este sitio o en la Documentación proporcionada por Avaya. Avaya no es responsable de la confiabilidad de ninguna información, instrucción ni contenido proporcionado en estos sitios y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos por los mismos. Avaya no garantiza que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tiene control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya ofrece una garantía limitada para sus productos de hardware y software. Consulte su contrato de compraventa para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el idioma de la garantía estándar de Avaya, así como la información relacionada con el soporte técnico para este producto durante el período de vigencia de la garantía, está disponible, tanto para los clientes como para otras personas interesadas, en el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> o en el enlace “Warranty & Product Lifecycle” (Garantía y ciclo de vida del producto) o en el sitio web posterior designado por Avaya. Tenga en cuenta que si ha adquirido los productos de un Channel Partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner y no por Avaya.

“Servicio alojado” significa una suscripción de servicio alojado por Avaya que Usted adquiere ya sea de Avaya o de un Channel Partner de Avaya (según corresponda) y que se describe detalladamente en SAS alojado u otra documentación de descripción del servicio sobre el servicio alojado correspondiente. Si compra una suscripción de servicio alojado, la garantía limitada anterior podría no ser aplicable, pero puede tener derecho a servicios de soporte

técnico relacionados con el servicio alojado como se describe más adelante en los documentos de descripción del servicio para el servicio alojado correspondiente. Comuníquese con Avaya o el Channel Partner de Avaya (según corresponda) para obtener más información.

Servicio alojado

SE APLICA LO SIGUIENTE ÚNICAMENTE SI ADQUIERE UNA SUSCRIPCIÓN DE AVAYA A UN SERVICIO HOSPEDADO DE AVAYA O UN SOCIO DE CANAL DE AVAYA (SI CORRESPONDE), LOS TÉRMINOS DE USO PARA LOS SERVICIOS HOSPEDADOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) EN EL ENLACE “Avaya Terms of Use for Hosted Services” O EN LOS SITIOS FUTUROS QUE DESIGNE AVAYA, Y SE APLICAN A TODA PERSONA QUE TENGA ACCESO O USE EL SERVICIO HOSPEDADO. AL ACCEDER O USAR EL SERVICIO HOSPEDADO, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, EN NOMBRE SUYO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ACCEDE O USA EL SERVICIO HOSPEDADO (EN ADELANTE, A LOS QUE SE HACE REFERENCIA INDISTINTAMENTE COMO “USTED” Y “USUARIO FINAL”), ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO. SI ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN NOMBRE DE UNA COMPAÑÍA U OTRA ENTIDAD LEGAL, USTED DECLARA QUE TIENE LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO. SI NO CUENTA CON DICHA AUTORIDAD O SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO, NO DEBE ACCEDER NI USAR EL SERVICIO HOSPEDADO NI AUTORIZAR A TERCEROS A QUE ACCEDAN O USEN EL SERVICIO HOSPEDADO.

Licencias

LOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo), EN EL ENLACE “TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DE AVAYA (Productos de Avaya)” O EN EL SITIO WEB POSTERIOR DESIGNADO POR AVAYA, SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE DESCARGUE, USE O INSTALE SOFTWARE DE AVAYA, ADQUIRIDO DE AVAYA INC., CUALQUIER SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA) BAJO UN ACUERDO COMERCIAL CON AVAYA O CON UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. A MENOS QUE AVAYA ACEPTE POR ESCRITO LO CONTRARIO, AVAYA NO EXTIENDE ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE SE OBTUVO DE UN TERCERO QUE NO SEA AVAYA, UN AFILIADO DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. AVAYA SE RESERVA EL DERECHO DE INICIAR ACCIONES LEGALES EN CONTRA SUYO O DE CUALQUIER PERSONA QUE UTILICE O VENDA EL SOFTWARE SIN LA LICENCIA. AL INSTALAR, DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE O AL AUTORIZAR A UN TERCERO A QUE LO HAGA, USTED, EN REPRESENTACIÓN DE USTED MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA CUAL INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE (DE AQUÍ EN ADELANTE “USTED” Y “USUARIO FINAL”), ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ESTABLECE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O EL AFILIADO DE AVAYA CORRESPONDIENTE (“AVAYA”).

Avaya le otorga una licencia dentro del alcance de los tipos de licencia que se describen a continuación, con la excepción de Heritage Nortel Software, para el que se detalla el alcance de la licencia a continuación. Siempre que la documentación de la orden no identifique expresamente un tipo de licencia, la licencia aplicable será una Licencia de sistema designado según se establece a continuación en la sección de Licencia de sistema designado (DS), según corresponda. La cantidad correspondiente de licencias y unidades de capacidad para la que se otorga la licencia será uno (1), a menos que una cantidad diferente de licencias o unidades de capacidad se especifique en la documentación u otros materiales disponibles para usted. “Software” significa programas de computadora en código objeto proporcionado por Avaya o un Channel Partner de Avaya, ya sea como productos independientes o preinstalados en productos de hardware, y cualquier mejora, actualización, revisión, corrección de falla o versiones modificadas del mismo. “Procesador designado” significa un dispositivo informático independiente único. “Servidor” significa un conjunto de Procesadores designados que aloja (ya

sea física o virtualmente) una aplicación de software a la que pueden acceder varios usuarios. “Instancia” significa una única copia del software que se ejecuta en un momento determinado: (i) en una máquina física, o (ii) en un software instalado en una máquina virtual (“VM”) o una implementación similar.

Tipos de licencia

Licencia de sistemas designados (DS). El usuario final puede instalar y utilizar cada copia o una instancia del software únicamente: 1) en una cantidad de Procesadores designados hasta el número que indica la orden; o 2) hasta la cantidad de instancias del software que indica la orden, la Documentación o según lo autorice Avaya por escrito. Avaya puede exigir que el procesador designado sea indicado en la orden por tipo, número de serie, tecla de función, instancia, ubicación u otra designación específica, o que el usuario final proporcione a Avaya a través de medios electrónicos establecidos por Avaya específicamente para este propósito.

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y utilizar el software en varios procesadores designados o en uno o más servidores, siempre y cuando solo las unidades con licencia accedan y utilicen el software en un momento dado. Una “unidad” se refiere a la unidad en la que Avaya, a su exclusivo criterio, fundamenta el precio de sus licencias y puede ser incluso, entre otros, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de correo de voz en nombre de una persona o función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el software que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden vincularse con un servidor específico identificado o una instancia del software.

Licencia de clúster (CL). El usuario final puede instalar y utilizar cada copia o una instancia del software solo hasta la cantidad de clústeres que indica la orden con un valor predeterminado de un (1) clúster si la cantidad no estuviera indicada. “Clúster” significa un grupo de servidores y otros recursos que actúan como un único sistema.

Licencia empresarial (EN). El usuario final puede instalar y utilizar cada copia de una instancia del software solo para el uso de toda la empresa de una cantidad ilimitada de instancias del software según se indica en la orden o según lo autorice Avaya por escrito.

Licencia del usuario identificado (NU). Usted puede: (i) instalar y utilizar cada copia o instancia del software en un solo procesador designado o servidor por usuario identificado autorizado (se define a continuación); o (ii) instalar y utilizar cada copia o instancia del software en un servidor siempre y cuando únicamente los usuarios identificados autorizados obtengan acceso a él y lo utilicen. “Usuario identificado” se refiere a un usuario o dispositivo que ha sido expresamente autorizado por Avaya para tener acceso al software y utilizarlo. A entera discreción de Avaya, un “usuario identificado” puede ser incluso, entre otros, designado por nombre, función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica), una cuenta de correo electrónico o de correo de voz a nombre de una persona o función corporativa, o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el software que permite que un usuario se conecte con el software.

Licencia Shrinkwrap (SR). El cliente puede instalar y utilizar el software de acuerdo con los términos y condiciones de los contratos de licencia vigentes, como por ejemplo, las licencias “shrinkwrap” o “clickthrough” que acompañan o se aplican al software (“licencia Shrinkwrap”).

Licencia de transacción (TR). El usuario final puede utilizar el software hasta la cantidad de transacciones que se especifica durante el período de tiempo especificado. Una “Transacción” significa la unidad a partir de la cual Avaya, a su solo criterio, basa la fijación de precio de su licenciamiento y puede ser, sin limitación, medida por el uso, acceso, interacción (entre el cliente/servidor o cliente/organización), u operación del Software dentro de un período de tiempo especificado (por ejemplo, por hora, por día, por mes). Algunos ejemplos de transacciones incluyen, a mero título enunciativo, cada saludo reproducido/mensaje en espera habilitado, cada promoción personalizada (en cualquier canal), cada operación de devolución de

llamada, cada agente en vivo o sesión de chat en web, cada llamada enrutada o redirigida (en cualquier canal). El usuario final no puede exceder la cantidad de Transacciones sin el consentimiento previo de Avaya y el pago de una tasa adicional.

Heritage Nortel Software

“Heritage Nortel Software” significa el software que adquirió Avaya como parte de la compra de Nortel Enterprise Solutions Business en diciembre de 2009. El Heritage Nortel Software es el software contenido en la lista de productos Heritage Nortel Products ubicada en <https://support.avaya.com/LicenseInfo> en el enlace “Heritage Nortel Products” o el sitio web posterior designado por Avaya. Para el software Nortel heredado, Avaya otorga al cliente una licencia para utilizar el software Nortel heredado en virtud del presente documento únicamente en la medida de la activación autorizada o el nivel de uso autorizado, únicamente para el propósito especificado en la documentación y solamente como se incorpora, ejecuta o para comunicación con equipo Avaya. Los cargos por Heritage Nortel Software se podrían basar en el alcance de activación o el uso autorizado según se especifique en una orden o factura.

Copyright

Excepto donde se indique expresamente lo contrario, no se debe hacer uso de los materiales de este sitio, de la documentación, del software, del servicio alojado ni del hardware proporcionados por Avaya. Todo el contenido de este sitio, la documentación, el servicio alojado y los productos proporcionados por Avaya, incluida la selección, la disposición y el diseño del contenido, son de propiedad de Avaya o de sus licenciados y están protegidos por leyes de derecho de autor y otras leyes de propiedad intelectual, incluidos los derechos de su género relacionados con la protección de las bases de datos. No debe modificar, copiar, reproducir, reeditar, cargar, publicar, transmitir ni distribuir de ninguna manera el contenido, en su totalidad o en parte, incluidos los códigos y el software, a menos que posea una autorización expresa de Avaya. La reproducción, transmisión, difusión, almacenamiento y/o uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito de Avaya puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

Virtualización

Si el producto se implementa en una máquina virtual, se aplica lo siguiente. Cada producto tiene su propio código de pedido y tipos de licencia. A menos que se indique lo contrario, cada instancia de un producto debe pedirse por separado y tener una licencia independiente. Por ejemplo, si el cliente usuario final o el Channel Partner de Avaya prefieren instalar dos instancias del mismo tipo de producto, entonces se deben solicitar dos productos del mismo tipo.

Componentes de terceros

“Componentes de terceros” se refieren a ciertos programas de software y partes de estos incluidos en dicho software o servicio alojado que pueden contener software (incluido el software de código abierto) distribuido según contratos de terceros (“Componentes de terceros”), que incluyen condiciones sobre los derechos a utilizar ciertas partes del software (“Términos y condiciones de terceros”). Según se requiera, la información con respecto al código fuente de SO Linux distribuido (para aquellos productos que tienen código fuente de SO Linux distribuido) y que identifique a los titulares de derechos de autor de componentes de terceros y los términos y las condiciones de terceros que se aplican está disponible en los productos, la documentación o en el sitio web de Avaya: <https://support.avaya.com/Copyright> o el sitio web posterior designado por Avaya. Los términos de la licencia de software de código abierto que se proporcionan como Términos de terceros se corresponden con los derechos de licencia otorgados en estos Términos de licencia de software y pueden contener derechos adicionales que lo benefician, como la modificación y distribución del software de código abierto. Los Términos de terceros tienen prioridad sobre estos Términos de licencia de software, únicamente con respecto a los Componentes de terceros aplicables, en la medida en que estos

Términos de la licencia de software impongan mayores restricciones que los Términos de terceros aplicables.

Lo siguiente corresponde solo si el códec H.264 (AVC) se distribuye con el producto. ESTE PRODUCTO ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC (“AVC VIDEO”) O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NINGUNA LICENCIA SE OTORGA O DEBE UTILIZARSE PARA OTRO FIN. PUEDE OBTENER MÁS POR PARTE DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Proveedor de servicio

LO SIGUIENTE SE APLICA A LOS CHANNEL PARTNERS DE AVAYA QUE ALOJEN PRODUCTOS O SERVICIOS DE AVAYA. EL PRODUCTO O SERVICIO ALOJADO PUEDE USAR COMPONENTES DE TERCEROS SUJETOS A LOS TÉRMINOS DE TERCEROS Y REQUERIR QUE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS UNA TENGA LICENCIA INDEPENDIENTE DIRECTA DE ESTOS TERCEROS. UN CHANNEL PARTER DE AVAYA QUE ALOJE PRODUCTOS DE AVAYA DEBE CONTAR CON AUTORIZACIÓN ESCRITA DE AVAYA, Y, EN CASO DE QUE DICHOS PRODUCTOS ALOJADOS UTILICEN O INCORPOREN SOFTWARE DE TERCEROS, LO QUE INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, SOFTWARE O CÓDECS DE MICROSOFT,EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA DEBERÁ OBTENER DE FORMA INDEPENDIENTE Y A SU CARGO LOS ACUERDOS DE LICENCIA CORRESPONDIENTES, DIRECTAMENTE DEL PROVEEDOR DE TERCEROS.

CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ACUERDO CON QUE ES RESPONSABLE DE ASUMIR TODAS LAS TARIFAS Y/O REGALÍAS. EL CÓDEC H.264 (AVC) ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (I) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC (“AVC VIDEO”) O (II) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CONSUMIDOR CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBERÁ CONSIDERARSE IMPLÍCITA PARA NINGÚN OTRO USO. SE PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) Y H.265 (HEVC) DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Cumplimiento de leyes

Usted reconoce y acepta que es su responsabilidad respetar las leyes y los reglamentos aplicables, incluidos, a mero título enunciativo, las leyes y los reglamentos relacionados con la grabación de llamadas, la privacidad de datos, la propiedad intelectual, el secreto comercial, el fraude, los derechos de interpretación musical, en el país o territorio en el cual se utiliza el producto de Avaya.

Prevención del fraude telefónico

El fraude telefónico se refiere al uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones por parte de un participante sin autorización (por ejemplo, una persona que no es un empleado, agente ni subcontratista corporativo o no trabaja en nombre de su compañía). Tenga en cuenta que pueden existir riesgos de Fraude telefónico asociados con su sistema y que, en tal caso, esto puede generar cargos adicionales considerables para sus servicios de telecomunicaciones.

Intervención en fraude telefónico de Avaya

Si sospecha que es víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, llame a la línea directa de Intervención de Fraude Telefónico del Centro de servicio técnico al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

Vulnerabilidades de seguridad

Puede encontrar información sobre las políticas de respaldo de seguridad de Avaya en la sección de Soporte técnico y políticas de seguridad de <https://support.avaya.com/security>.

Las sospechas de vulnerabilidades de la seguridad de productos de Avaya se manejan a través del Flujo de soporte técnico de seguridad de productos de Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Descarga de documentación

Para obtener las versiones más actualizadas de la documentación, visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

Contacto con el soporte técnico de Avaya

Visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> para obtener avisos y artículos sobre productos o servicios alojados o para informar acerca de algún problema con su producto o servicio alojado Avaya. Para obtener una lista de los números de teléfono y las direcciones de contacto del soporte técnico, visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> (o el sitio web posterior designado por Avaya); desplácese hasta la parte inferior de la página y seleccione Contacto con el soporte técnico de Avaya.

Marcas comerciales

Las marcas comerciales, logotipos y marcas de servicio (“Marcas”) que aparecen en este sitio, la documentación, los servicios alojados y los productos proporcionados por Avaya son marcas registradas o no registradas de Avaya, sus afiliados, licenciantes, proveedores y otros terceros. Los usuarios no tienen permiso de usar dichas Marcas sin previo consentimiento por escrito de Avaya o dichos terceros que puedan ser propietarios de la Marca. Ningún contenido de este sitio, la documentación, los servicios alojados ni los productos deben considerarse como otorgamiento, por implicación, impedimento o de alguna otra forma, una licencia o derecho para usar las Marcas sin la autorización expresa por escrito de Avaya o del tercero correspondiente.

Avaya es una marca registrada de Avaya Inc.

Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. Linux® es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

Índice

A

abrir la puerta	32
abrir puertas controladas	32
acceso	
admin.	76
acceso al directorio	62
acciones	
Teclado	65
AdminTemplate1	78
AdminTemplate2	78
AdminTemplate3	78
agregar	
entradas del directorio local	45
agregar miembros a un grupo BLF	60
agregar usuarios a conferencias	38
alternar entre vistas	10
anuncio	35
archivo de comandos	63
archivo de script	63
archivos de guiones	45
archivos de medios	45
aspecto	57

B

barra	
menú	14
Barra de	
estado	14
barra de estado	14
barra de herramientas	15
barra de menú	14
BLF	58
borrar historial de llamadas	55
botones	
barra de herramientas	15

C

cambiar	
Idioma	7
cambiar contraseña	
admin.	76
cambio	
estado del grupo de búsqueda	46
estado del usuario	47
cambio de vistas de sala de conferencias	40
Campos	
alarma	72
ficha directorios	62
campos de visualización	62
colas	31
comportamiento	
cerrar	73
guardar	73
llamada entrante	73

conferencia	
nombre	60
salas	60
conferencias	60
agregado de usuarios	38
cambio de estado del usuario	41
cambio de vistas de sala	40
creación	39
disposición de iconos de sala	41
llamadas en espera	37
visualización	37
Conferencias	37
configuración	56
alarma	72
Idioma	7
SoftConsole	56
Configuración	
iniciar sesión	6
configurar	
acciones del teclado	65
Herramienta de teléfonos móviles	50
métodos abreviados de teclado	66
MI	74
posición de estacionamiento	68, 69
servidor de one-X Portal	74
contestación de llamadas en cola	31
contestar llamadas	20
Contraseña	
admin.	76
cambiar	76
creación de conferencias	39

D

detalles	
llamada	12
detalles de la llamada	12
Dígitos DTMF	27
directorio	
local	63
Directorio	42
directorio local	63
directorios	62
disposición de iconos	41

E

editar	
entradas del directorio local	45
emerger	73
entradas del directorio local	45
enviar correos electrónicos	34
enviar mensajes instantáneos	33
envío de mensajes de texto	33
espacio	
estacionar	68, 69
estacionamiento de llamadas	28, 29

Índice

Estado de reenvío	48	mensajes de correo de voz	36
Estado de servicio de grupo	79	mensajes de texto	33
Estado Sígueme	48	mensajes instantáneos	33
etiquetado de llamadas	31	menú principal	14
etiquetar llamadas	31	métodos abreviados	
		Teclado	66
F		MI	74
filas de espera	30	Modo	
Forzar estado de extensión	79	Administrator	76
G		N	
grabación de llamadas	35	nombre	
grabar llamadas	35	puerta	64
grupo		nombre de puerta	64
búsqueda	70	O	
grupos		ocultar al cerrar	73
BLF	58	Ocupado	24
grupos de búsqueda		P	
monitor de cola	70	panel	
guardar		detalles	12
automático	73	llamada	12
cambios al perfil actual	77	Panel BLF	11 , 29 , 59
como nuevo perfil	77	panel de historial de llamadas	10 , 54
guardado automático	77	pantalla	
indicación	73	iniciar sesión	6
H		normal	8
Herramienta de teléfonos móviles	50	pantalla de advertencia	80
historial		Pantalla Realizar una llamada	25
llamar	10	perfil	
historial de llamadas	54 , 55	cambiar	77
Historial de llamadas	54	cargar	77
I		editar	77
iconos BLF	27	guardar	73 , 77
Idioma	7	modificar	77
idiomas		perfil de usuario	77
soporte técnico	7	perfiles	76
indicaciones luminosas del estado de ocupado	58	plantilla	
ingreso	6	crear	78
iniciar sesión	6	nueva	78
intrusión en llamadas	32	plantillas	76
L		predeterminado	78
llamadas de consulta	22	posición de estacionamiento	68 , 69
llamadas en la cola	72	preferencias	56
llamadas entrantes	20	primeros pasos	56
llamadas no atendidas	22 , 79	puerta	
llamando	24	control	64
los contactos no se muestran	80	puertas controladas	32
M		R	
marcación rápida	27	reactivación de llamadas	28
mensajería instantánea	74	realización de llamadas	24 , 54
		recolección de llamadas estacionadas	29
		recuperación de llamadas	29
		Reenviar si ocupado	52
		Reenvío incondicional	51

reproducir archivo de medios	72	visualización	
requerimientos		historial de llamadas	10 , 54
configuración	5	visualización de conferencias	37
equipo	5	volver a llamadas retenidas	29
Equipo	5		
telefonía	5		
Resolución de problemas	79		
resultados de la búsqueda			
campos de visualización	62		
retener	27		
S			
sala			
conferencia	60		
Sala de conferencias	38		
servidor de monitoreo			
colas	70		
Sígueme	50		
Sin respuesta	52		
SoftConsole			
configuración	56		
descripción general	56		
soporte técnico para teléfono	5		
T			
Teclado			
alfabético	65		
asignación	66		
métodos abreviados	66		
numérico	65		
Teclado de marcación	26		
teclas de acceso directo			
BLF	16		
control de llamada	16		
teclas de acceso rápido	16		
tiempo de espera más largo			
segundos	72		
transferencias sin supervisión	22		
Transferir	21		
transferir llamadas	21		
a correo de voz	23		
llamadas no atendidas	22		
transferencias con supervisión	22		
twinning	50		
V			
ventana			
iniciar sesión	6		
ventana de inicio de sesión			
Configuración	6		
ventana principal	8		
Ventanas de Propiedades de la entrada de directorio	44		
vista			
Cambiar	57		
normal	8		
personalizar	57		
vista compacta	10		
vista normal	10		