



Uso de IP Office Historical Call Reporter

© 2021-2022, Avaya Inc.
Todos los derechos reservados.

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 CHANNEL PARTNER 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 ACUERDE LO CONTRARIO POR ESCRITO, AVAYA NO OTORGA ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE FUE OBTENIDO DE ALGUIEN DISTINTO A AVAYA, UNA SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA, RESERVÁNDOSE AVAYA EL DERECHO A EJERCER ACCIONES LEGALES EN SU CONTRA O EN CONTRA DE TERCEROS QUE USEN O VENDAN EL SOFTWARE SIN UNA LICENCIA. AL INSTALAR, DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, USTED, EN NOMBRE DE SÍ MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ESTÁ INSTALANDO, DESCARGANDO O UTILIZANDO EL SOFTWARE (DE AQUÍ EN MÁS DENOMINADOS DE FORMA INTERCAMBIABLE "USTED" Y "USUARIO FINAL"), ACEPTAN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, Y CREAN UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O LA SUBSIDIARIA DE AVAYA QUE CORRESPONDA ("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 usar el Software en varios Procesadores designados o en uno o más Servidores, siempre y cuando sólo el número de Unidades con licencia obtenga acceso y use el Software en cualquier momento dado, según se indica en la orden, la

documentación o según lo autorice Avaya por escrito. 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 usar cada copia o una instancia del software solo hasta alcanzar la cantidad de clústeres que se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito con una cantidad predeterminada de un [1] clúster, si no se indica.

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, la documentación o según lo autorice Avaya por escrito.

Licencia del usuario identificado (NU). El usuario final 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 y utilicen el software según se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito. "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 usuario final puede instalar y utilizar el software de acuerdo con los términos y las condiciones de los contratos de licencia vigentes, como las licencias "shrinkwrap" o "clickthrough" que acompañan o se aplican al software ("licencia shrinkwrap") según se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito.

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 y según se indica en la orden, la documentación, o según lo autorice Avaya por escrito. 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 licenciantes 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 beneficien, 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. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL, PUEDE CONSULTAR 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 TENGA UNA LICENCIA INDEPENDIENTE DIRECTA DE ESTOS TERCEROS. UN CHANNEL PARTNER 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 SE IMPLICA PARA CUALQUIER 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 una persona que 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 en 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>).

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.

Contenido

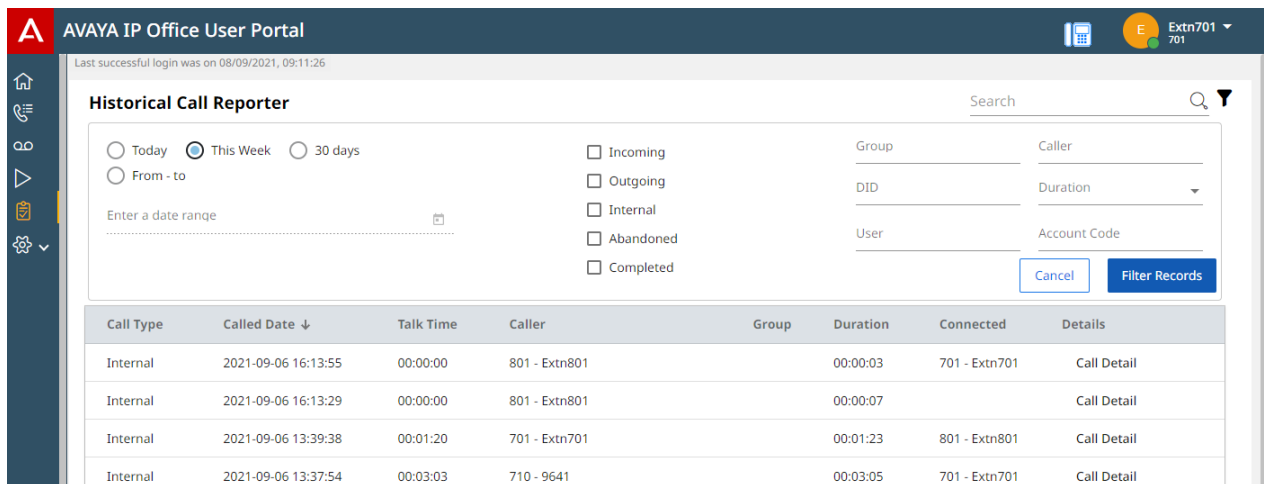
Capítulo 1: Utilizando Reportador de llamadas históricas	6
Notas de informes de llamadas.....	7
Habilitación de informes de llamadas históricas.....	7
Acceso a informes de llamadas.....	8
Cómo ver los detalles de la llamada.....	8
Ordenamiento de llamadas.....	9
Búsqueda en la lista de llamadas.....	10
Capítulo 2: Cambio de los filtros de informes	11
Cómo ocultar la configuración del filtro.....	11
Filtrado por fecha y hora.....	12
Filtrado por tipo de llamada.....	12
Filtrado por coincidencia de detalles específicos de llamada.....	13
Apéndice A: Notas y ejemplos	15
Llamada (contestada).....	15
Llamada (no atendida).....	16
Llamada (contestada automáticamente).....	17
Llamada de grupo (contestada).....	18
Llamada de grupo (no atendida).....	18
Llamada contestada automáticamente.....	19
Llamada de búsqueda.....	20
Llamada de búsqueda (no atendida).....	21
Correo de voz (Dejar un mensaje).....	22
Correo de voz (Recopilación de mensajes).....	23
Transferencia - No supervisada.....	24
Consulta de transferencia.....	25
Llamada en conferencia.....	27
Llamada retenida.....	29
Reenviar si no responde.....	29
Redirigir llamada.....	30

Capítulo 1: Utilizando Reportador de Llamadas históricas

Reportador de llamadas históricas es una aplicación de informes de llamadas compatible con sistemas IP Office en modo de suscripción.

Cada registro de llamadas se almacena hasta por 30 días o hasta un máximo de 10 000 registros de llamadas.

Los usuarios seleccionados pueden acceder a ella como parte de su portal de usuario. Luego, pueden ver los registros de llamadas para todo el sistema, filtrar esos registros y ver el historial detallado de llamadas individuales.



Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

- Reportador de llamadas históricas es una aplicación de vista previa. Eso significa que, si bien puede usarla, aún está en desarrollo. Las funciones que utiliza pueden cambiar sin advertencia.

Vínculos relacionados

[Notas de informes de llamadas](#) en la página 7

[Habilitación de informes de llamadas históricas](#) en la página 7

[Acceso a informes de llamadas](#) en la página 8

[Cómo ver los detalles de la llamada](#) en la página 8

[Ordenamiento de llamadas](#) en la página 9

[Búsqueda en la lista de llamadas](#) en la página 10

Notas de informes de llamadas

Mientras utiliza Reportador de llamadas históricas, es útil comprender cómo el sistema genera registros de llamadas:

Pregunta	Contestar
¿Cuándo se registra una llamada?	El registro de llamadas para una nueva llamada solo se crea cuando finaliza la llamada. Es decir, cuando todos los participantes se desconectan de la llamada, no solo la persona que llama original.
¿Qué tan pronto está disponible un registro de llamadas?	Cuando se muestran registros de llamadas, la aplicación busca nuevos registros de llamadas cada 15 minutos.
¿Por qué difieren las horas de cuándo se realizaron llamadas?	La hora y las fechas utilizadas son las del sistema. Pueden diferir de los que se muestran en su teléfono, que pueden haber sido ajustadas para coincidir con su ubicación.
¿Por qué los nombres no coinciden con aquellos en los teléfonos y el directorio del sistema?	Los nombres de usuario usan los nombres establecidos en la configuración del sistema, no los nombres completos que se usan para mostrar en teléfonos y en directorios.
Si se cambia la configuración del sistema, ¿cómo afecta esto a los informes?	Los cambios en la configuración del sistema, por ejemplo, cambiar el nombre de un usuario, no actualizan ningún registro de llamadas existente relacionado con ese usuario y su extensión de teléfono.
¿La llamada se puso en espera pero eso no se muestra en los detalles de la llamada?	No se informa el tiempo de espera. En las llamadas retenidas por el participante que llama, esto se puede inferir de la diferencia entre la duración de la llamada y la suma del timbre y el tiempo en llamada.
¿Durante cuánto tiempo se conservan los registros de llamadas?	Cada registro de llamadas se almacena hasta por 30 días o hasta un máximo de 10 000 registros de llamadas.

Vínculos relacionados

[Utilizando Reportador de llamadas históricas](#) en la página 6

Habilitación de informes de llamadas históricas

Un administrador del sistema debe realizar el siguiente proceso. Configura el sistema IP Office para transferir registros de llamadas al almacenamiento basado en la nube utilizado por informes de llamadas históricos.

1. El sistema IP Office debe ser un sistema en modo de suscripción.
2. El sistema debe configurarse para reenviar sus registros SMDR al almacenamiento alojado. Para realizar esto, configure los ajustes **Sistema > SMDR > Salida a Solo alojado**.
3. El usuario individual debe configurarse para utilizar el portal del usuario.
4. Dentro de la configuración del portal de usuario del usuario, se debe seleccionar **Habilitar informes de llamadas**.

Vínculos relacionados


[Utilizando Reportador de llamadas históricas](#) en la página 6

Acceso a informes de llamadas

Se accede a los informes de llamadas como parte de la aplicación del portal del usuario del sistema IP Office. Consulte la guía del usuario [Uso del portal de usuario de IP Office](#).

El administrador del sistema puede configurar qué usuarios pueden acceder al portal del usuario y a qué funciones pueden acceder dentro del portal. Para sistemas IP Office en modo de suscripción que incluyen si el usuario puede acceder a los informes de llamadas.

Procedimiento

1. Inicie sesión en el portal de usuario.
2. Haga clic en el icono  **Informes de llamadas** que se muestra a la izquierda de la ventana del portal.
 - Se admite un máximo de 5 usuarios de informes de llamadas simultáneas.

Vínculos relacionados

[Utilizando Reportador de Llamadas históricas](#) en la página 6

Cómo ver los detalles de la llamada

Los detalles de la llamada muestran los detalles de la persona que llamó originalmente, a dónde se dirigió la llamada originalmente, y luego varios eventos en el historial de la llamada. Para ver ejemplos de diferentes tipos de historiales de llamadas, consulte [Notas y ejemplos](#) en la página 15.

Procedimiento

1. Para mostrar los detalles de una llamada, haga clic en el botón **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas.

2. Se muestran los detalles de las llamadas.

The screenshot shows the AVAYA IP Office User Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the AVAYA logo, the text 'AVAYA IP Office User Portal', and a user profile icon labeled 'Extn701 701'. Below the navigation bar, a message states 'Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26'. The main content area is titled 'Historical Call Reporter' and displays the following call details:

- Call Start on 06/09/2021 13:19:27 To 13:19:34 (00:00:08)
- Caller 801 - Extn801
- Dialed Number 701 13:19:27
- Called Extn701 701
- Ring Time 00:00:02
- Extn701 Connected at 13:19:30
- Talk Time 00:00:05
- Call end on 13:19:34 Total duration (00:00:08)

A 'Back' button is located in the bottom right corner of the call details section.

3. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Atrás**.

Vínculos relacionados

[Utilizando Reportador de Llamadas históricas](#) en la página 6

Ordenamiento de llamadas

De manera predeterminada, la lista de llamadas se ordena por fecha y hora. Sin embargo, puede ordenarlas usando cualquiera de los encabezados de columna que se muestran actualmente.

Procedimiento

1. Haga clic en el encabezado de la columna de orden correspondiente. El icono ↓ indica la columna actual que se utiliza.
2. Si vuelve a hacer clic en el mismo encabezado de columna, el orden se invertirá. Esto se muestra con un icono ↑.

Vínculos relacionados

[Utilizando Reportador de Llamadas históricas](#) en la página 6

Búsqueda en la lista de llamadas

Puede utilizar el cuadro de búsqueda en la parte superior de la lista de llamadas para buscar las llamadas filtradas y solo mostrar las llamadas coincidentes.

Procedimiento

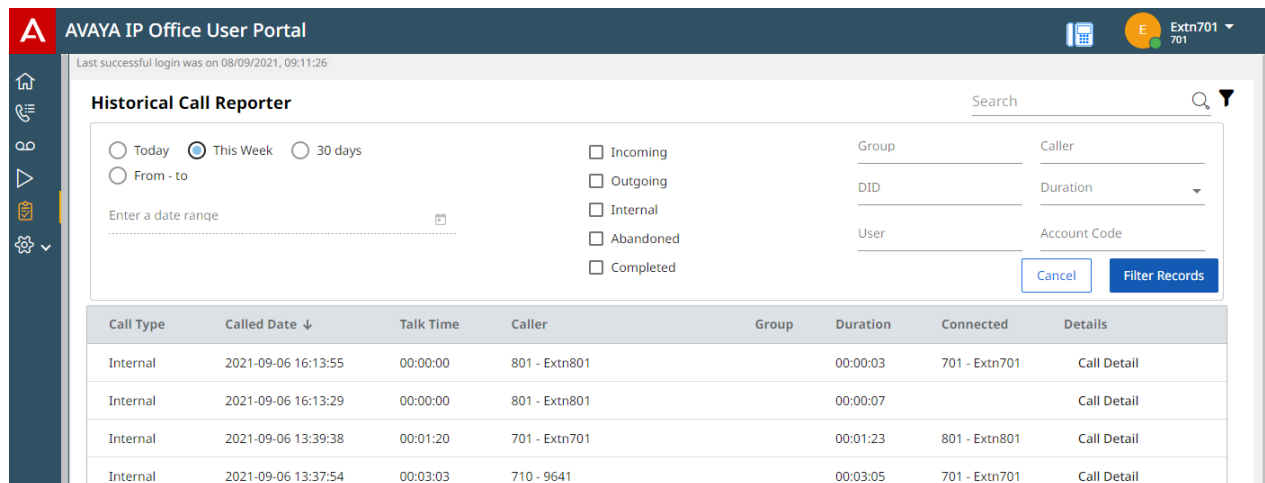
1. Ingrese el término de filtro. Puede utilizar términos parciales. Por ejemplo, al ingresar "Sal", coincide con el nombre de usuario "Sally" y el nombre de grupo "Sales" (Ventas).
2. El término de búsqueda se aplica de inmediato.
3. Para eliminar la búsqueda, elimine el término de búsqueda utilizado.

Vínculos relacionados

[Utilizando Reportador de Llamadas históricas](#) en la página 6

Capítulo 2: Cambio de los filtros de informes

Puede mostrar los detalles de los filtros que se aplican actualmente y cambiarlos.



AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Search

Today This Week 30 days

From - to

Enter a date range

Incoming

Outgoing

Internal

Abandoned

Completed

Group

Caller

DID

Duration

User

Account Code

Cancel Filter Records

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

Vínculos relacionados

[Cómo ocultar la configuración del filtro](#) en la página 11

[Filtrado por fecha y hora](#) en la página 12


[Filtrado por tipo de llamada](#) en la página 12

[Filtrado por coincidencia de detalles específicos de llamada](#) en la página 13

Cómo ocultar la configuración del filtro

Al ocultar la configuración del filtro, se elimina cualquier filtro que se haya aplicado y se borran todas las configuraciones del filtro.

Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Los controles de filtro están ocultos y se elimina cualquier filtro que se haya aplicado a la lista de llamadas.



Vínculos relacionados

[Cambio de los filtros de informes](#) en la página 11

Filtrado por fecha y hora

Puede filtrar la lista de llamadas que se muestra según la hora y la fecha de las llamadas. Se incluyen todas las llamadas, cuando alguna parte de la llamada está dentro del período especificado. Eso se aplica incluso si la llamada comenzó o finalizó fuera del período especificado.

Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Con los botones de radio de la izquierda, seleccione el rango de horas para que las llamadas se incluyan en la lista de llamadas que se muestra. Su selección se aplica de inmediato.
 - **Hoy:** solo incluya llamadas del día actual.
 - **Esta semana:** solo incluya llamadas en la semana actual, a partir del lunes.
 - **30 días:** solo incluya llamadas de los últimos 30 días, incluido el día actual.
 - **De - a:** especifique el rango de fecha y hora para las llamadas en la lista de llamadas que se muestra. Puede configurar ambos para que sean los mismos para mostrar las llamadas que estaban en curso en un momento específico.
3. Para aplicar el filtro, haga clic en **Filtrar grabaciones**.
4. Para eliminar el filtro y borrar la configuración del filtro, haga clic en el icono .



Vínculos relacionados

[Cambio de los filtros de informes](#) en la página 11

Filtrado por tipo de llamada

Puede filtrar la lista de llamadas que se muestra para que solo muestre tipos de llamadas en particular. Por ejemplo, solo llamadas externas entrantes.

Procedimiento

1. Haga clic en el icono .
2. Utilice las casillas de verificación para seleccionar qué tipos de llamadas deben incluirse en la lista de llamadas que se muestra. Las seleccionadas actualmente se indican con un icono .

Entrantes	Llamadas externas entrantes conectadas.
Salientes	Llamadas externas salientes conectadas.
Internas	Llamadas internas que conectamos.
Abandonadas	Llamadas que no fueron conectadas. Tenga en cuenta que esto puede incluir llamadas como la parte de llamada de consulta de una transferencia no supervisada.
Completadas	Llamadas que fueron conectadas.

- Para aplicar el filtro, haga clic en **Filtrar grabaciones**.
- Para eliminar el filtro y borrar la configuración del filtro, haga clic en el icono .


Vínculos relacionados

[Cambio de los filtros de informes](#) en la página 11

Filtrado por coincidencia de detalles específicos de llamada

Puede filtrar la lista de llamadas que se muestra para incluir únicamente las llamadas que coinciden con los criterios especificados. Por ejemplo, llamadas a un usuario o grupo específico. La coincidencia se sigue aplicando aun si la columna que contiene los datos que se coinciden no está visible.

Procedimiento

- Haga clic en el icono .
- Utilice los campos de la izquierda para configurar los detalles específicos de la llamada que deben coincidir. Elija una de las siguientes opciones:
 - Ingrese los detalles directamente en los campos. La coincidencia debe ser exacta. No se admiten comodines y coincidencias parciales.
 - Coloque el cursor sobre un nombre o número en la lista de llamadas que se muestra. Cuando el cursor cambia a un icono, haga clic para que ese nombre o número se utilice como el valor de filtro correspondiente.
- Los campos disponibles son los siguientes:

Elección	Descripción
Grupo	Si esta opción está configurada, solo mostrar llamadas al nombre de grupo o número de extensión coincidente.
Persona que llama	Persona que llama Si está configurado, solo mostrar llamadas del nombre o número coincidente.
DID	Si esta opción está configurada, solo muestra las llamadas del número de teléfono externo coincidente.
Duración	Si esta opción está configurada, solo mostrar las llamadas que coinciden con la duración seleccionada. A diferencia de las otras opciones, este campo actúa como un menú desplegable que enumera los valores posibles.
Usuario	Si esta opción está configurada, solo mostrar llamadas hacia o desde el nombre de usuario o número de extensión coincidente.
Código de cuenta	Si esta opción está configurada, solo se muestran las llamadas con el código de cuenta asociado.

- Para aplicar el filtro, haga clic en **Filtrar grabaciones**.
- Para eliminar el filtro y borrar la configuración del filtro, haga clic en el icono .

Cambio de los filtros de informes

Vínculos relacionados

[Cambio de los filtros de informes](#) en la página 11

Apéndice A: Notas y ejemplos

Esta sección proporciona algunos ejemplos de los detalles de la llamada que se muestran en algunos escenarios de llamadas simples. También proporciona notas sobre cómo y cuándo el sistema crea los registros de llamadas que se muestran a través de la aplicación.

Tenga en cuenta que estos son solo ejemplos. Se pueden lograr escenarios similares, por ejemplo, iniciar una conferencia de 3 participantes, de muchas maneras según los teléfonos y las aplicaciones que se utilicen.

Vínculos relacionados

- [Llamada \(contestada\)](#) en la página 15
- [Llamada \(no atendida\)](#) en la página 16
- [Llamada \(contestada automáticamente\)](#) en la página 17
- [Llamada de grupo \(contestada\)](#) en la página 18
- [Llamada de grupo \(no atendida\)](#) en la página 18
- [Llamada contestada automáticamente](#) en la página 19
- [Llamada de búsqueda](#) en la página 20
- [Llamada de búsqueda \(no atendida\)](#) en la página 21
- [Correo de voz \(Dejar un mensaje\)](#) en la página 22
- [Correo de voz \(Recopilación de mensajes\)](#) en la página 23
- [Transferencia - No supervisada](#) en la página 24
- [Consulta de transferencia](#) en la página 25
- [Llamada en conferencia](#) en la página 27
- [Llamada retenida](#) en la página 29
- [Reenviar si no responde](#) en la página 29
- [Redirigir llamada](#) en la página 30

Llamada (contestada)

Este ejemplo muestra una llamada interna simple.

Vista de lista de llamadas

Internal	2022-01-27 08:04:51	00:00:16	202 - Extn202	00:00:32	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran el timbre en el destino marcado y la llamada que luego se conecta.

Call Start on 27/01/2022 08:04:51 To 08:05:22 (00:00:32)

 Caller 202 - Extn202  Dialed Number 203 08:04:51
 Called Extn203 203  Ring Time 00:00:13
 Extn203 Connected at 08:05:06  Talk Time 00:00:17
 Call end on 08:05:22 Total duration (00:00:32)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada (no atendida)

Este ejemplo muestra una llamada interna que sonó y que luego la persona que llama finalizó antes de ser respondida o redirigida a cualquier cobertura, como el correo de voz.



Vista de lista de llamadas

Internal	2022-01-28 07:50:02	00:00:00	202 - Extn202	00:00:13	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Call Start on 28/01/2022 07:50:02 To 07:50:14 (00:00:13)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number 203 07:50:02

 Call end on 07:50:14 Total duration (00:00:13)


Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada (contestada automáticamente)

Este ejemplo muestra una llamada interna que se conecta automáticamente.


Vista de lista de llamadas


<input type="checkbox"/>	TYPE	TIME	CALLER	GROUP	DURATION	CONNECTED
<input type="checkbox"/>		12:39:07 PM 7/23/2018	205 Erica		00:00:55	206

Vista de detalles de llamada


La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

La diferencia clave con una llamada normal es la ausencia de cualquier tiempo de timbre.

 Internal Call 7/23/2018 12:39:07 PM to 12:40:02 PM (00:00:55)

 Caller: 205 Erica

 User Target: 206 Fiona at: 12:39:08 PM

 206 Fiona Connected at: 12:39:08 PM

 Talk Time: 00:00:54

 Completed at: 12:40:02 PM

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada de grupo (contestada)

Este ejemplo muestra una llamada a un grupo por parte de un usuario interno. En este caso, un miembro del grupo responde la llamada.

Vista de lista de llamadas

Internal	2022-01-27 08:20:00	00:00:11	201 - Extn201	Main	00:00:40	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran la llamada original dirigida al número de extensión del grupo y el tiempo en llamada conectado en el miembro del grupo que respondió la llamada. No se muestra el tiempo de timbre en diferentes miembros del grupo mientras la llamada esperaba ser respondida.

Call Start on 27/01/2022 08:20:00 To 08:20:40 (00:00:40)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 200 08:20:00

 Extn202 Connected at 08:20:29

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:20:40 Total duration (00:00:40)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada de grupo (no atendida)

Este ejemplo muestra una llamada a un grupo por parte de un usuario interno. En este caso, la llamada suena en el grupo sin ser atendida.

Vista de lista de llamadas



Internal	2022-01-27 08:14:54	00:00:00	201 - Extn201	Main	00:00:36		Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	--	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran la llamada dirigida al número de extensión del grupo y que luego finaliza sin ser conectada.

Call Start on 27/01/2022 08:14:54 To 08:15:30 (00:00:36)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:14:54

 Call end on 08:15:30 Total duration (00:00:36)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada contestada automáticamente

Este ejemplo muestra una llamada interna que se responde automáticamente. Por ejemplo, usar una función como intercomunicador automático.

Vista de lista de llamadas






Internal	2022-01-28 10:00:04	00:00:12	203 - Extn203	00:00:12	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran el destino conectado sin tiempo de timbre.

Call Start on 28/01/2022 10:00:04 To 10:00:16 (00:00:12)

 Caller 203 - Extn203  Dialed Number 202 10:00:04
 Extn202 Connected at 10:00:04  Talk Time 00:00:12
 Call end on 10:00:16 Total duration (00:00:12)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada de búsqueda

Este ejemplo muestra una llamada de búsqueda a un grupo. No hay un participante conectado ya que, aunque la llamada de búsqueda es escuchada automáticamente por todos los miembros inactivos del grupo de búsqueda, no hay conexión bidireccional.

Vista de lista de llamadas



Internal	2022-01-27 08:25:00	00:00:10	201 - Extn201	Main	00:00:11	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran una llamada con un tiempo en llamada pero sin tiempo de timbre anterior ni detalles de conexión. Esto generalmente indica una llamada de búsqueda.

Call Start on 27/01/2022 08:25:00 To 08:25:10 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:25:00

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:25:10 Total duration (00:00:11)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada de búsqueda (no atendida)

Este ejemplo muestra una llamada de búsqueda a un grupo. En este caso, una de las personas que escucha la llamada de búsqueda la ha contestado, y la convirtió en una llamada normal.

Vista de lista de llamadas

Internal	2022-01-27 08:28:49	00:00:06	201 - Extn201	Main	00:00:11	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------


Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada inicial muestran una llamada con un tiempo en llamada pero sin tiempo de timbre anterior ni detalles de conexión. Esto generalmente indica una llamada de búsqueda. Sin embargo, la llamada luego cambia a estar conectada.

Call Start on 27/01/2022 08:28:49 To 08:28:59 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:28:49

 Talk Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:28:53
 Talk Time 00:00:07

 Call end on 08:28:59 Total duration (00:00:11)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Correo de voz (Dejar un mensaje)

Este ejemplo muestra una llamada a una extensión que, después de no ser respondida, se redirige al correo de voz.

Vista de lista de llamadas



Internal	2022-01-27 08:32:52	00:00:23	201 - Extn201	00:00:41	#Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------


Vista de detalles de llamada


La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.


En este caso, muestra la llamada que suena para un usuario durante 15 segundos y luego se redirige al correo de voz después de que el tiempo sin respuesta de ese usuario ha caducado. Luego, se conectó a la persona que llama al correo de voz antes de finalizar la llamada.

Call Start on 27/01/2022 08:32:52 To 08:33:32 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 202 08:32:52

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:15

 Voicemail 00:00:24

 Call end on 08:33:32 Total duration (00:00:41)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Correo de voz (Recopilación de mensajes)

Este ejemplo muestra a un usuario que marca *17 para acceder al correo de voz.



Vista de lista de llamadas


Internal	2022-01-27 08:40:04	00:00:52	202 - Extn202	00:00:55	?Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------


Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Call Start on 27/01/2022 08:40:04 To 08:40:58 (00:00:55)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number *17 08:40:04

 Voicemail 00:00:53

 Call end on 08:40:58 Total duration (00:00:55)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Transferencia - No supervisada

Este ejemplo muestra los registros de llamadas para una transferencia no supervisada. Consiste en la llamada original más la llamada de consulta que se utiliza para realizar la transferencia.

Vista de lista de llamadas

Consultation	2022-01-27 08:50:25	00:00:00	203 - Extn203	00:00:03		Call Detail
Internal	2022-01-27 08:50:05	00:00:14	201 - Extn201	00:00:41	202 - Extn202	Call Detail

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada para la llamada original muestran la llamada sonando y conectada en el destino original, luego sonando y conectada en el destino de la transferencia.

Call Start on 27/01/2022 08:50:05 To 08:50:46 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 08:50:05

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:10

 Extn203 Connected at 08:50:17
 Talk Time 00:00:08

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:50:31
 Talk Time 00:00:15

 Call end on 08:50:46 Total duration (00:00:41)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Consulta de transferencia

Este ejemplo muestra los registros de llamadas para una transferencia supervisada. Consiste en la llamada original más la llamada de consulta que se utiliza para realizar la transferencia.

Vista de lista de llamadas


Consultation	2022-01-27 08:55:14	00:00:12	203 - Extn203	00:00:19	202 - Extn202	Call Detail
Internal	2022-01-27 08:55:03	00:00:05	201 - Extn201	00:00:34	202 - Extn202	Call Detail


Vista de detalles de llamada


La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.



Los detalles de la llamada original muestran la llamada que suena en el destino original. Luego muestra la llamada conectada en el destino original y luego conectada en el destino de transferencia.

Call Start on 27/01/2022 08:55:03 To 08:55:37 (00:00:34)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 08:55:03

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:05



 Extn203 Connected at 08:55:09
 Talk Time 00:00:04



 Extn202 Connected at 08:55:31
 Talk Time 00:00:06



 Call end on 08:55:37 Total duration (00:00:34)


Los detalles de la llamada para la llamada de consulta muestran el tiempo de timbre y el tiempo de conexión para el participante que realiza la transferencia supervisada.

Call Start on 27/01/2022 08:55:14 To 08:55:33 (00:00:19)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 08:55:14

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:03

 Extn202 Connected at 08:55:20
 Talk Time 00:00:13

 Call end on 08:55:33 Total duration (00:00:19)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada en conferencia

Este ejemplo muestra los registros de llamadas para una conferencia ad hoc que involucra a tres participantes. Muestra un registro de llamadas para la llamada original y luego las llamadas en conferencia.

Vista de lista de llamadas

La lista de llamadas muestra varias llamadas para una llamada en conferencia. El factor de enlace es la ID de conferencia común, en este ejemplo 100, que se muestra como la persona que llama o como uno de los participantes conectados.



Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:21	100	00:00:22	201 - Extn201	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:28	100	00:00:28	202 - Extn202	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:21	00:00:28	203 - Extn203	00:00:38	100	Call Detail
Internal	2022-01-27 09:00:07	00:00:15	203 - Extn203	00:00:23	201 - Extn201	Call Detail



Vista de detalles de llamada



La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.


Los detalles de la llamada de la primera llamada en conferencia muestran al tercero al que se invita a la conferencia.

Call Start on 27/01/2022 09:00:21 To 09:00:59 (00:00:38)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 09:00:21

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:03



 Extn202 Connected at 09:00:27
 Talk Time 00:00:03



 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:59 Total duration (00:00:38)

Los detalles de llamada de la segunda y la tercera llamada en conferencia muestran el tiempo del participante diferente en la llamada en conferencia.

Call Start on 27/01/2022 09:00:28 To 09:00:56 (00:00:28)

 Caller 100
 Dialed Number 09:00:28

 Extn202 Connected at 09:00:28
 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:56 Total duration (00:00:28)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Llamada retenida

Este ejemplo muestra una llamada que involucra el tiempo en retención por parte del participante al que se llama.

Vista de lista de llamadas








Internal	2022-01-28 08:17:48	00:00:23	202 - Extn202	00:00:45	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada no muestran específicamente el tiempo de retención. Sin embargo, la suma del tiempo de timbre y en llamada difiere de la duración total.

Call Start on 28/01/2022 08:17:48 To 08:18:32 (00:00:45)

 Caller 202 - Extn202  Dialed Number 203 08:17:48
 Called Extn203 203  Ring Time 00:00:05
 Extn203 Connected at 08:17:56  Talk Time 00:00:23
 Call end on 08:18:32 Total duration (00:00:45)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Reenviar si no responde

Este ejemplo muestra una llamada que involucra el tiempo en retención por parte del participante al que se llama.

Vista de lista de llamadas

Internal	2022-01-27 09:25:14	00:00:10	201 - Extn201	00:00:37	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Vista de detalles de llamada

La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran la llamada sonando en el destino original sin ser conectada. La llamada luego suena en otro destino y se conecta después de ser respondida.

Call Start on 27/01/2022 09:25:14 To 09:25:50 (00:00:37)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 203 09:25:14

 Called Extn203 203

 Ring Time 00:00:15

 Called Extn202 202

 Ring Time 00:00:08

 Extn202 Connected at 09:25:40

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 09:25:50 Total duration (00:00:37)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Redirigir llamada

Este ejemplo muestra una llamada que ha sido redirigida sin sonar en el destino original. Por ejemplo, debido a reenviar si está ocupado o reenviar todo.

Vista de lista de llamadas



Internal	2022-01-27 09:35:03	00:00:06	201 - Extn201	00:00:13	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------



Vista de detalles de llamada



La vista de detalles de la llamada muestra más información. Para acceder a ella, haga clic en **Detalle de llamada** junto a la llamada en la lista de llamadas. Para volver a la lista de llamadas, haga clic en **Volver**.

Los detalles de la llamada muestran que la persona que llama marcó 203 pero luego suena en el destino redirigido.

Call Start on 27/01/2022 09:35:03 To 09:35:16 (00:00:13)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 09:35:03

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:05

 Extn202 Connected at 09:35:10
 Talk Time 00:00:06

 Call end on 09:35:16 Total duration (00:00:13)

Vínculos relacionados

[Notas y ejemplos](#) en la página 15

Índice

Índice	7 , 15
Últimos 30 días	12
30 días	12
56 días	12
A	
Ascendente	9
B	
Buscar	10
C	
Código de cuenta	
Filtro	13
Cómo iniciar sesión	8
Contraseña	8
Correo de voz	
Dejar	22
Recopilar	23
D	
Del	12
Descendente	9
Duración	
Filtro	13
E	
Ejemplos	
Correo de voz	22 , 23
Llamada retenida	29
Llamadas abandonadas	16 , 18
Llamadas contestadas	15
Llamadas contestadas automáticamente	17 , 19
Llamadas de búsqueda	20 , 21
Llamadas de grupo	18
Llamadas en conferencia	27
Llamadas no atendidas	16 , 18
Llamadas redirigidas	30
Reenviar si no responde	29
Transferencia no supervisada	24
Transferencia supervisada	25
En línea	8
Esta semana	12
F	
Fecha	
Filtro	12
Filtro	11
Código de cuenta	13
Duración	13
Eliminar	11
Fecha	12
Grupo	13
Llamador	13
MDirExt	13
Tiempo	12
Tipo	12
Tipo de llamada	12
Usuario	13
Filtro de informes	11
Código de cuenta	13
Duración	13
Eliminar	11
Fecha	12
Grupo	13
Llamador	13
MDirExt	13
Tiempo	12
Tipo	12
Tipo de llamada	12
Usuario	13
G	
Grupo	
Filtro	13
H	
Hora	7
Cola	8
Conversar	8
En espera	8
Estacionar	8
Marcar	8
Timbre	8
Hoy	12
I	
Idioma	8
Inactividad	8
L	
Llamada	
Detalles	8
Llamada retenida	29
Llamadas	
Buscar	10
Correo de voz	22 , 23
En espera	7
Llamada retenida	29
Llamadas abandonadas	16 , 18

Llamadas (<i>continuado</i>)	
Llamadas contestadas	15
Llamadas contestadas automáticamente	17 , 19
Llamadas de búsqueda	20 , 21
Llamadas de grupo	18
Llamadas en conferencia	27
Llamadas no atendidas	16 , 18
Llamadas redirigidas	30
Llamadas retenidas	7
Máximo	7
Ordenar	9
Reenviar si no responde	29
Retención	7
Transferencia no supervisada	24
Transferencia supervisada	25
Llamadas abandonadas	16 , 18
Filtro	12
Llamadas contestadas	15
Llamadas contestadas automáticamente	17 , 19
Llamadas de búsqueda	20 , 21
Llamadas de consulta	
Filtro	12
Llamadas de grupo	18
Llamadas en conferencia	27
Llamadas en espera	7
Tiempo en retención	8
Llamadas entrantes	
Filtro	12
Llamadas internas	
Filtro	12
Llamadas no atendidas	16 , 18
Llamadas redirigidas	30
Llamadas retenidas	7
Duración de estacionamiento	8
Llamadas salientes	
Filtro	12
Llamador	
Filtro	13
M	
MDirExt	
Filtro	13
N	
Número máximo de llamadas	7
O	
Ordenar	9
R	
Reenviar si no responde	29
S	
Seleccionar idioma	8
Sin conexión	8
T	
Tiempo	
Filtro	12
Tiempo de espera	8
Tiempo de timbre	8
Tiempo en cola	8
Tiempo en llamada	8
Tiempo marc.	8
Todos	12
Transferencia no supervisada	24
Transferencia supervisada	25
U	
Usuario	
Filtro	13
V	
Ver	
Detalles de la llamada	8