



# Uso de IP Office SoftConsole

## 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, descripciones de suscripciones o servicios, 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 esta. 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 que describen u ofrecen. 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 los productos de hardware y software de Avaya. Consulte su contrato con Avaya 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 de Avaya 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 "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 de Avaya 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 globales de licencia de software ("Términos de licencia de software") están disponibles en el siguiente sitio web <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> o cualquier sitio posterior designado por Avaya. Estos Términos de licencia de software se aplican a cualquiera que instale, descargue o use Software o Documentación. Al instalar, descargar o usar el Software, o al autorizar a terceros a hacerlo, el usuario final acepta que estos Términos de licencia de software crean un contrato vinculante entre el usuario final y Avaya. Si el usuario final acepta estos Términos de licencia de software en nombre de una compañía u otra entidad legal, el usuario final declara que tiene la autoridad para vincular a dicha entidad con los presentes Términos de licencia de software.

## 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 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

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 VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VIDEO 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

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 VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CONSUMIDOR CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD

PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VIDEO 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 Usted está siendo víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas de 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 registradas**

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 para 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 LLC.

Todas las demás marcas que no pertenecen a Avaya son propiedad de sus respectivos dueños.

Linux® es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

### **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 en la nube o para informar acerca de algún problema con su Producto o Servicio en la nube de 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.

## Contenido

<b>Capítulo 1: Uso de IP Office SoftConsole</b> .....	7
Requerimientos del teléfono y del equipo.....	7
Cómo iniciar sesión.....	8
Configuración opcional de inicio de sesión.....	8
Cambio de idioma.....	9
Idiomas admitidos.....	9
<b>Capítulo 2: Menús y controles</b> .....	10
La ventana principal.....	10
Vista compacta.....	12
Vista del historial de llamadas.....	12
Panel BLF.....	13
El panel de detalles de la llamada.....	14
Barra de estado.....	15
Barra del menú principal.....	16
Botón de la barra de herramientas.....	17
Teclas de acceso directo.....	18
<b>Capítulo 3: Gestionar llamadas</b> .....	22
Contestar llamadas entrantes.....	22
Marcación de dígitos DTMF.....	23
Poner llamadas en espera.....	24
Estacionamiento o reactivación de llamadas.....	24
Recolección de llamadas estacionadas.....	25
Recuperación de llamadas.....	25
Alternar entre la visualización del historial de llamadas y del panel de llamadas retenidas/ BLF.....	26
Monitoreo de colas.....	26
Contestación de llamadas en cola.....	27
Agregar texto de etiqueta de llamada.....	27
Abrir puertas controladas.....	28
Intrusión en llamadas.....	29
Envío de mensajes de texto.....	29
Enviar mensajes instantáneos.....	30
Enviar correos electrónicos.....	31
Cómo hacer una llamada de buscapersonas.....	32
Grabar llamadas.....	32
Recolectar sus mensajes de correo de voz.....	33
<b>Capítulo 4: Transferir llamadas</b> .....	34
Realización de transferencias no supervisadas.....	34
Transferencia de una llamada sin contestarla.....	34
Realización de una transferencia supervisada.....	35
Transferencia de llamadas al correo de voz.....	35
Esperar para transferir a una extensión ocupada.....	36
<b>Capítulo 5: Realización de llamadas</b> .....	38

Realizar llamadas mediante la pantalla Realizar una llamada.....	39
Realizar llamadas mediante el teclado de marcación.....	40
Uso de iconos BLF para marcación rápida.....	41
<b>Capítulo 6: Conferencias.....</b>	<b>42</b>
Poner en conferencia llamadas en espera.....	42
Visualización de conferencias.....	42
Agregar usuarios a una conferencia.....	43
Usar los controles de sala de conferencias.....	43
Uso de una sala de conferencias.....	44
Cambio de vistas de la sala de conferencias.....	45
Cambio de disposición de iconos de sala de conferencias.....	46
Cambio de estado de un usuario.....	46
<b>Capítulo 7: Uso del directorio.....</b>	<b>47</b>
Uso del directorio.....	47
Edición de propiedades de entrada de directorio.....	49
Agregar o edición de entradas del directorio local.....	50
Cambio del estado del grupo de búsqueda.....	51
Cambio de estado del usuario.....	52
Cambio del estado de reenvío del usuario.....	53
Configuración de la herramienta de teléfonos móviles.....	55
Comportamiento de Sígueme.....	55
Comportamiento de Reenvío incondicional.....	56
Comportamiento de Reenviar si ocupado/Sin respuesta.....	57
<b>Capítulo 8: Uso del historial de llamadas.....</b>	<b>59</b>
Visualización del historial de llamadas.....	59
Realizar llamadas desde la vista del historial de llamadas.....	59
Borrado del historial de llamadas.....	60
<b>Capítulo 9: Configuración de la aplicación de la consola.....</b>	<b>61</b>
Configuración de la consola.....	61
Personalización de la apariencia de la consola.....	62
Trabajo con grupos BLF.....	63
Cambio de vista de panel BLF.....	64
Agregar miembros a un grupo BLF.....	64
Nombrar salas de conferencias.....	65
Configuración de la pantalla de directorios.....	66
Configuración de las entradas del directorio local de la consola.....	67
Ingresar nombres de puertas.....	68
Configuración de acciones del teclado.....	69
Modificación de los accesos directos del teclado.....	70
Configuración de posiciones de estacionamiento.....	71
Configuración de posiciones de estacionamiento.....	72
Configuración de monitoreo de cola para grupos de búsqueda.....	73
Descripciones de los campos de Configuración de alarma.....	75
Configuración general de la consola.....	76
Activar mensajería instantánea.....	77
<b>Capítulo 10: Plantillas y perfiles.....</b>	<b>78</b>

Cargar y guardar un perfil.....	78
Edición de un perfil.....	79
Creación de una plantilla nueva.....	79
Plantillas predeterminadas.....	79
<b>Capítulo 11: Trabajo con modo de administrador.....</b>	<b>81</b>
Iniciar sesión en modo de administrador.....	81
Cambiar la contraseña del modo de administrador.....	82
<b>Capítulo 12: Resolución de problemas.....</b>	<b>83</b>
No puede utilizar Force Extension Status o bien Group Service Status Funciones de .....	83
Las llamadas no atendidas no se devuelven al operador.....	83
La pantalla de advertencia de Microsoft Outlook se abre cuando se inicia sesión.....	84
El directorio no muestra contactos de Outlook.....	84
<b>Capítulo 13: Ayuda y documentación adicionales.....</b>	<b>85</b>
Se olvidó la contraseña.....	85
Obteniendo ayuda.....	85
Documentación adicional.....	86

# 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

[Requerimientos del teléfono y del equipo](#) en la página 7

[Cómo iniciar sesión](#) en la página 8

[Configuración opcional de inicio de sesión](#) en la página 8

[Cambio de idioma](#) en la página 9

[Idiomas admitidos](#) en la página 9

---

## Requerimientos del teléfono y del equipo

Asegúrese de cumplir con los siguientes requerimientos antes de utilizar la consola.

	Detalles
<b>Sonido y medios</b>	Es posible asociar llamadas con archivos de medios y de audio. Si utiliza esta funcionalidad, debe tener una tarjeta de sonido y altavoces configurados en su equipo.
<b>Soporte técnico para teléfono</b>	<p>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 de escritorio Avaya.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Teléfonos de respuesta automática:</b> en estos teléfonos, la consola puede realizar llamadas que se conectan inmediatamente al teléfono para escuchar el progreso de la llamada.</li><li>• <b>Teléfonos sin respuesta automática:</b> en estos teléfonos, cuando se realiza una llamada utilizando la consola, el sistema primero lo llama y solo realiza la llamada saliente después de que contesta. Generalmente, esto se aplica a lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>- Los teléfonos analógicos y la mayoría de los teléfonos SIP DECT/que no son Avaya no admiten la respuesta automática.</li><li>- Aplicaciones de telefonía de Avaya que se ejecutan en una PC o en un teléfono celular.</li></ul></li></ul> <p>El sistema telefónico también admite usuarios que pueden realizar y responder llamadas en múltiples dispositivos telefónicos de manera simultánea. Esto no es compatible con la consola. Se asociará con uno de los dispositivos telefónicos disponibles del usuario y solo realizará o responderá llamadas usando ese dispositivo. Cuando uno de esos dispositivos sea un teléfono de escritorio en el sistema telefónico, utilizará ese dispositivo.</p>

## 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 distinga 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 8
4. Para iniciar sesión, haga clic en **Aceptar**.

## 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
<b>Llamada en espera</b>	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.

*La tabla continúa...*

Opción	Descripción
<b>Estación descolgada</b>	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.
<b>Mostrar plantillas</b>	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 **Ver > 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 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.

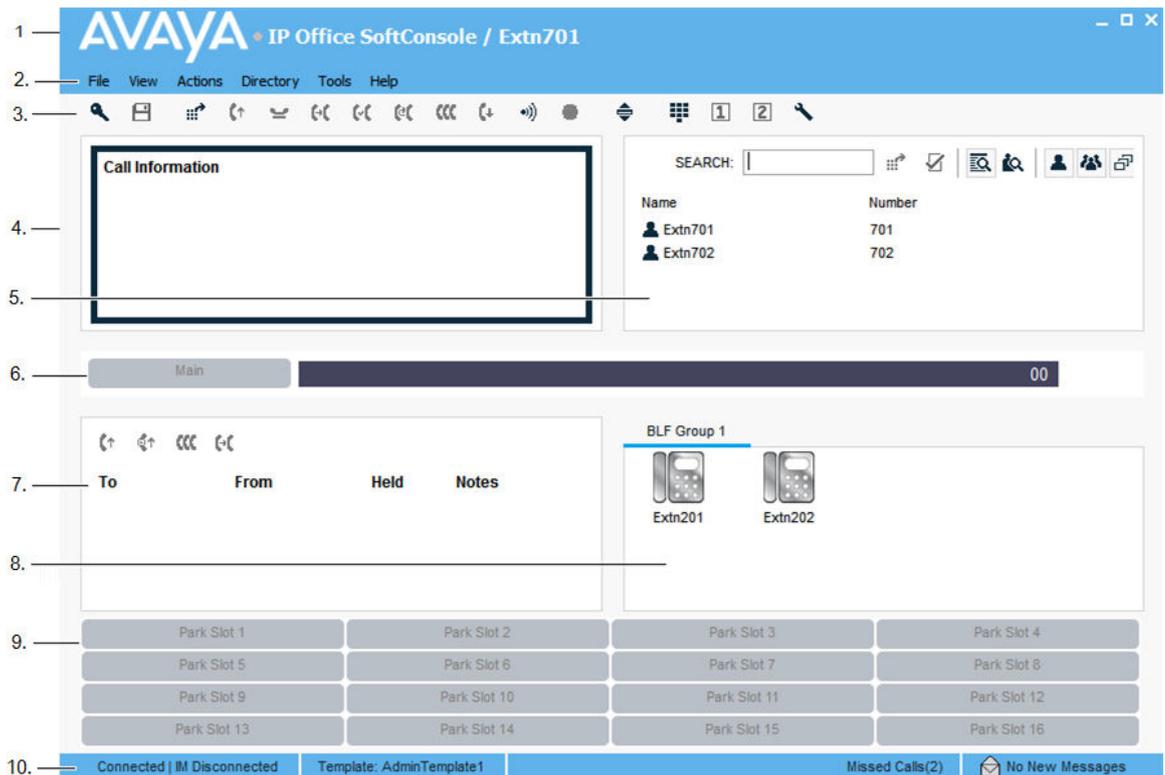
## Vínculos relacionados

- [La ventana principal](#) en la página 10
- [Vista compacta](#) en la página 12
- [Vista del historial de llamadas](#) en la página 12
- [Panel BLF](#) en la página 13
- [El panel de detalles de la llamada](#) en la página 14
- [Barra de estado](#) en la página 15
- [Barra del menú principal](#) en la página 16
- [Botón de la barra de herramientas](#) en la página 17
- [Teclas de acceso directo](#) en la página 18

---

## La ventana principal

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.



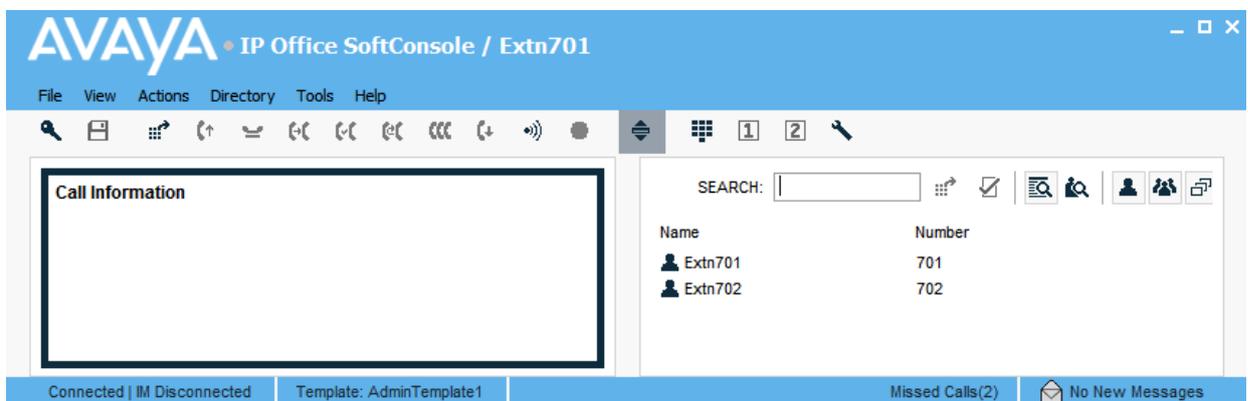
Opción	Descripción
<b>1. Barra de títulos</b>	<p>Contiene el nombre de la persona conectada. De manera predeterminada, la barra de títulos aparece en los siguientes colores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rojo cuando la consola es el programa activo.</li> <li>• Gris si la consola no es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

La tabla continúa...

Opción	Descripción
<b>10. Barra de estado</b>	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.
<b>11. Panel de historial de llamadas</b>	Muestra una lista de llamadas entrantes, salientes y perdidas recientes. Cuando está seleccionado, el historial de llamadas reemplaza los paneles de llamadas retenidas y de 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 **Ver > Compacto** o **Vista normal**
- Presione **Inicio** en su teclado para alternar entre vista compacta y normal.

### Vínculos relacionados

[Menús y controles](#) en la página 10

## 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			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
<b>Entrante</b>	Enumera todas las llamadas que se reciben en su extensión.
<b>Saliente</b>	Enumera todas las llamadas que se realizan desde su extensión.
<b>Perdidas</b>	Enumera todas las llamadas no atendidas en su extensión.
<b>Todos</b>	Enumera todas las llamadas entrantes, salientes y perdidas.

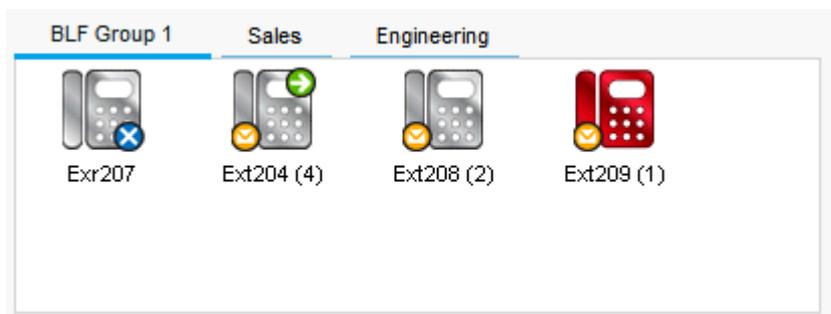
- El número entre paréntesis después de cada nombre de ficha es el número de llamadas enumeradas.
- Cada ficha puede mostrar un máximo de 100 llamadas.
- Cuando se alcanza la capacidad máxima, el registro más antiguo se elimina para agregar un registro nuevo.

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

Nombre	Descripción
<b>Saliente (☎)</b>	Indica una llamada que se realizó desde su extensión.
<b>Entrante (&gt;)</b>	Indica una llamada que se realizó a su extensión.
<b>Llamadas perdidas (!)</b>	Indica una llamada que no se atendió.
<b>Número</b>	Ya sea el número de teléfono entrante o el número de teléfono al que se llamó.
<b>De</b>	El nombre asociado con el número en el directorio en el sistema principal o el directorio local de la consola.
<b>Para</b>	El nombre asociado con el número al que se llamó en el directorio en el sistema principal o el directorio local de la consola.
<b>Etiqueta</b>	El texto que se ingresó para identificar la llamada.
<b>Fecha Hora</b>	La fecha y hora en que ocurrió la llamada.

## 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:

Ícono	Descripción
	<b>Mensajes de correo de voz no leídos</b> Un sobre amarillo indica que el usuario tiene mensajes de correo de voz sin leer. La cantidad de mensajes aparece entre paréntesis.
	<b>Usuario ocupado</b> Un círculo rojo con una cruz blanca indica que el usuario está ocupado.
	<b>Reenviar todo</b> Un círculo verde con una flecha blanca indica que todas las llamadas al usuario se están reenviando en este momento.
	<b>No molestar</b> 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 llamada contiene una presentación en dos columnas de información relativa a 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
<b>Nombre de la persona que llama</b>	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.
<b>Número que llama</b>	El número de la persona que llama, si está disponible.
<b>Nombre al que se llamó</b>	El nombre asociado con el número al que se llama.
<b>Número al que se llamó</b>	El número de extensión al cual el sistema telefónico enrutó la llamada entrante.
<b>Estado de llamada</b>	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"> <li>• <b>Rojo:</b> alerta una llamada entrante o saliente.</li> <li>• <b>Verde:</b> llamada conectada o llamada que aún se está marcando.</li> <li>• <b>Amarillo:</b> llamada devuelta o con el tiempo de espera caducado. Por ejemplo, una llamada retenida cuya tiempo de espera ha caducado.</li> <li>• <b>Negro:</b> estado inactivo.</li> </ul>
<b>Duración</b>	La longitud de tiempo durante el cual la llamada ha estado en su estado actual. Los ejemplos de estados incluyen sonando, conectada o retenida.
<b>Notas</b>	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.

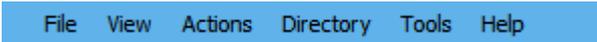


Estado	Descripción
<b>Conectado</b> <b>Desconectado</b>	Muestra si la aplicación de la consola está conectada al sistema telefónico.
<b>MI conectada</b> <b>MI desconectada</b>	Muestra si la aplicación de la consola está conectada al servidor de mensajería instantánea.
<b>Llamadas perdidas</b>	Muestra la cantidad de llamadas perdidas actualmente en el historial de llamadas.
<b>Mensajes nuevos</b>	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
<b>Archivo</b>	Puede realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guardar la configuración de la aplicación actual como perfil personal.</li> <li>• Iniciar sesión con un perfil diferente.</li> <li>• Salir de la aplicación.</li> </ul>
<b>Ver</b>	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.
<b>Acciones</b>	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.
<b>Directorio</b>	Puede ver, buscar, exportar y configurar el directorio.
<b>Herramientas</b>	Puede utilizar este menú para acceder a otros menús para diferentes funciones.
<b>Ayuda</b>	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 **Ver > Barra de herramientas**. La barra de herramientas principal contiene los siguientes botones:

Ícono	Descripción
	Inicio de sesión
	Guardar perfil
	Realizar una llamada
	Contestar
	Retener
	Transferencia
	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:

Ícono	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.

*La tabla continúa...*

Ícono	Descripción
	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"> <li>• Seleccionar qué directorios se incluyen con la ficha <b>Directorios</b>.</li> <li>• Editar el directorio de la consola local con la ficha <b>Llamadas entrantes</b>.</li> </ul>

### Botones del panel de llamadas retenidas

Ícono	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

Acceso directo	Descripción
Ctrl + A	Alternar llamadas
F11	Anotar llamada
Enter	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
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 al 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**

Acceso directo	Descripción
Pausar	Restaurar aplicación
Inicio	Alternar entre vista normal y vista compacta

**Teclas de acceso directo de BLF**

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**

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**

Acceso directo	Descripción
Ctrl + Alt + A	Responder una llamada retenida

*La tabla continúa...*

Acceso directo	Descripción
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

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

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
Ctrl + V	Llamar al correo de voz

### Accesos directos de posición de estacionamiento

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	

*La tabla continúa...*

Acceso directo	Descripción
	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 10

# 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 22
- [Marcación de dígitos DTMF](#) en la página 23
- [Poner llamadas en espera](#) en la página 24
- [Estacionamiento o reactivación de llamadas](#) en la página 24
- [Recolección de llamadas estacionadas](#) en la página 25
- [Recuperación de llamadas](#) en la página 25
- [Alternar entre la visualización del historial de llamadas y del panel de llamadas retenidas/BLF](#) en la página 26
- [Monitoreo de colas](#) en la página 26
- [Agregar texto de etiqueta de llamada](#) en la página 27
- [Abrir puertas controladas](#) en la página 28
- [Intrusión en llamadas](#) en la página 29
- [Envío de mensajes de texto](#) en la página 29
- [Enviar mensajes instantáneos](#) en la página 30
- [Enviar correos electrónicos](#) en la página 31
- [Cómo hacer una llamada de buscapersonas](#) en la página 32
- [Grabar llamadas](#) en la página 32
- [Recolectar sus mensajes de correo de voz](#) en la página 33

---

## 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 `Enter`.
- 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 guion** o presione `Enter` nuevamente.

### Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

## 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 22

## Poner llamadas en espera

### Acerca de esta tarea

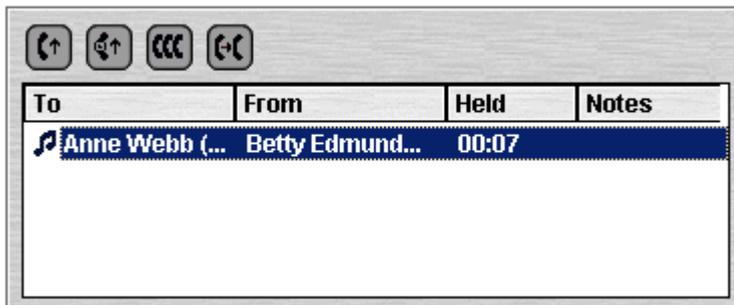
Ponga una llamada en espera para poder realizar otra tarea.

### 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 22

## 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 22

---

## 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 abreviado predeterminado \*38\*N# donde *N* es 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 22

---

## 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 22

---

## 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 **Ver > Historial de llamadas**.

### Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

## 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 22

[Contestación de llamadas en cola](#) en la página 27

## 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 26

---

## Agregar texto de etiqueta de llamada

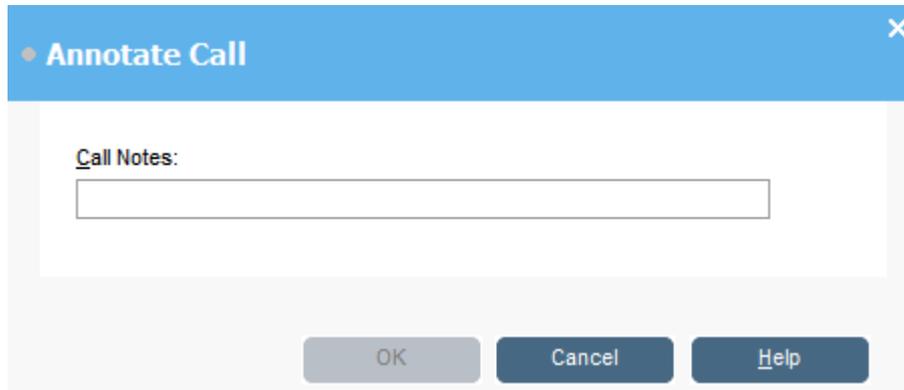
### Acerca de esta tarea

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 **Aceptar**.

## Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

# 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 22

---

## 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 Finalizar.

### Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

## 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.

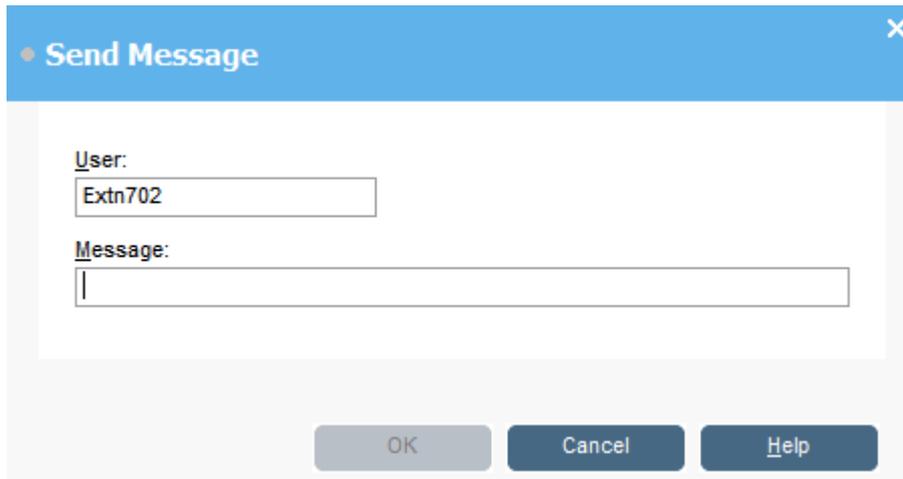
De manera predeterminada, la longitud máxima de un mensaje es 16 caracteres. Sin embargo, el administrador del sistema puede configurar la longitud.

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 **Aceptar**.

#### Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

## Enviar mensajes instantáneos

### Acerca de esta tarea

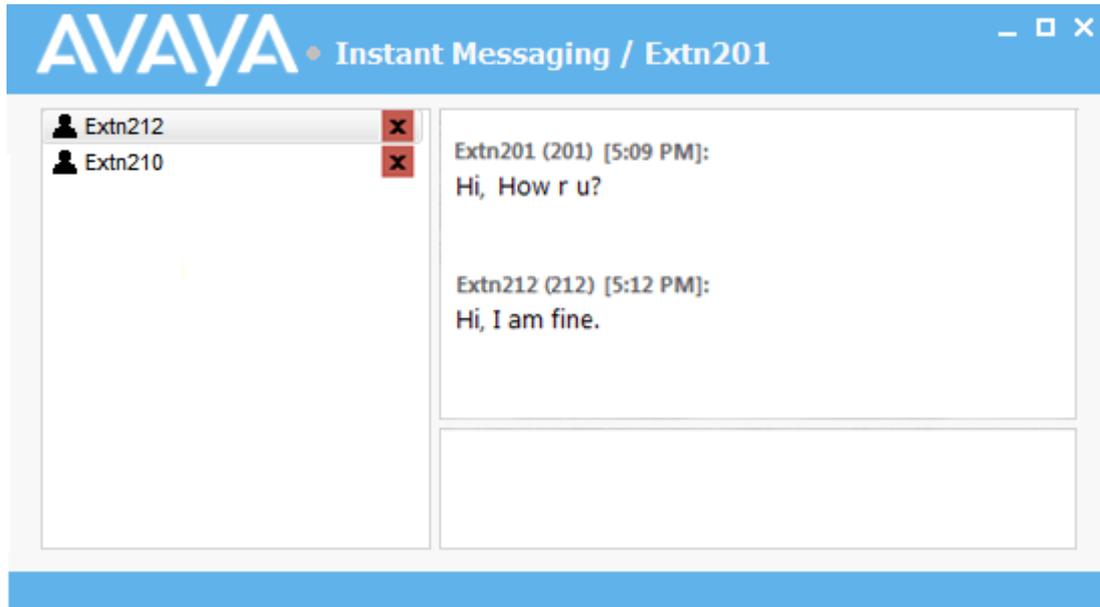
La consola puede configurarse para admitir mensajería instantánea. Cuando esta opción está habilitada, puede utilizar el directorio para seleccionar y enviar mensajes instantáneos a otros usuarios.

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.

- Haga clic con el botón secundario en el usuario y seleccione **Enviar mensaje instantáneo** o presione `Ctrl + I`.



- Introduzca el mensaje en el cuadro en la base de la ventana y haga clic en **Enviar**.
- Altere 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 22

---

## 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

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

#### Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

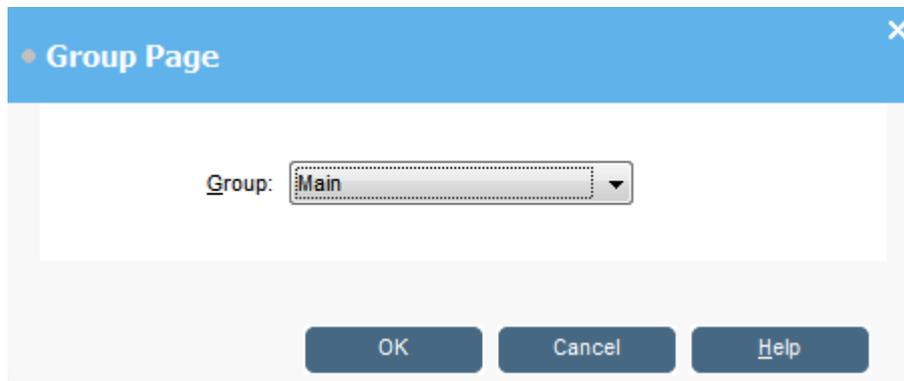
## Cómo hacer una llamada de buscapersonas

### 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 **Aceptar**.
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 Finalizar.

### Vínculos relacionados

[Gestionar llamadas](#) en la página 22

---

## 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 22

---

## 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 22

# Capítulo 4: Transferir llamadas

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

## Vínculos relacionados

[Transferencia de una llamada sin contestarla](#) en la página 34

[Realización de una transferencia supervisada](#) en la página 35

[Transferencia de llamadas al correo de voz](#) en la página 35

[Esperar para transferir a una extensión ocupada](#) en la página 36

---

## 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** (**Alt+D**).
- Haga clic en **Acciones > Transferir llamada**. Seleccione el destino de transferencia y haga clic en **Marcar** (**Alt+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 34

---

## 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 **Finalizar** 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 34

---

## 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. It features a blue header with the AVAYA logo and 'Voicemail' text. Below the header 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: 'Voicemail' (disabled), '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 34

## 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**:

Motivo	Descripción
<b>Tiempo de espera</b>	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 <code>Ctrl + B</code> para estacionar la llamada nuevamente.
<b>Libre</b>	El destino de transferencia ahora puede tomar otra llamada. Responda la llamada para realizar una transferencia supervisada o no supervisada o puede utilizar <code>Ctrl+R</code> para realizar una transferencia no supervisada inmediata sin responder la llamada.

#### Vínculos relacionados

[Transferir llamadas](#) en la página 34

# Capítulo 5: 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

[Realizar llamadas mediante la pantalla Realizar una llamada](#) en la página 39

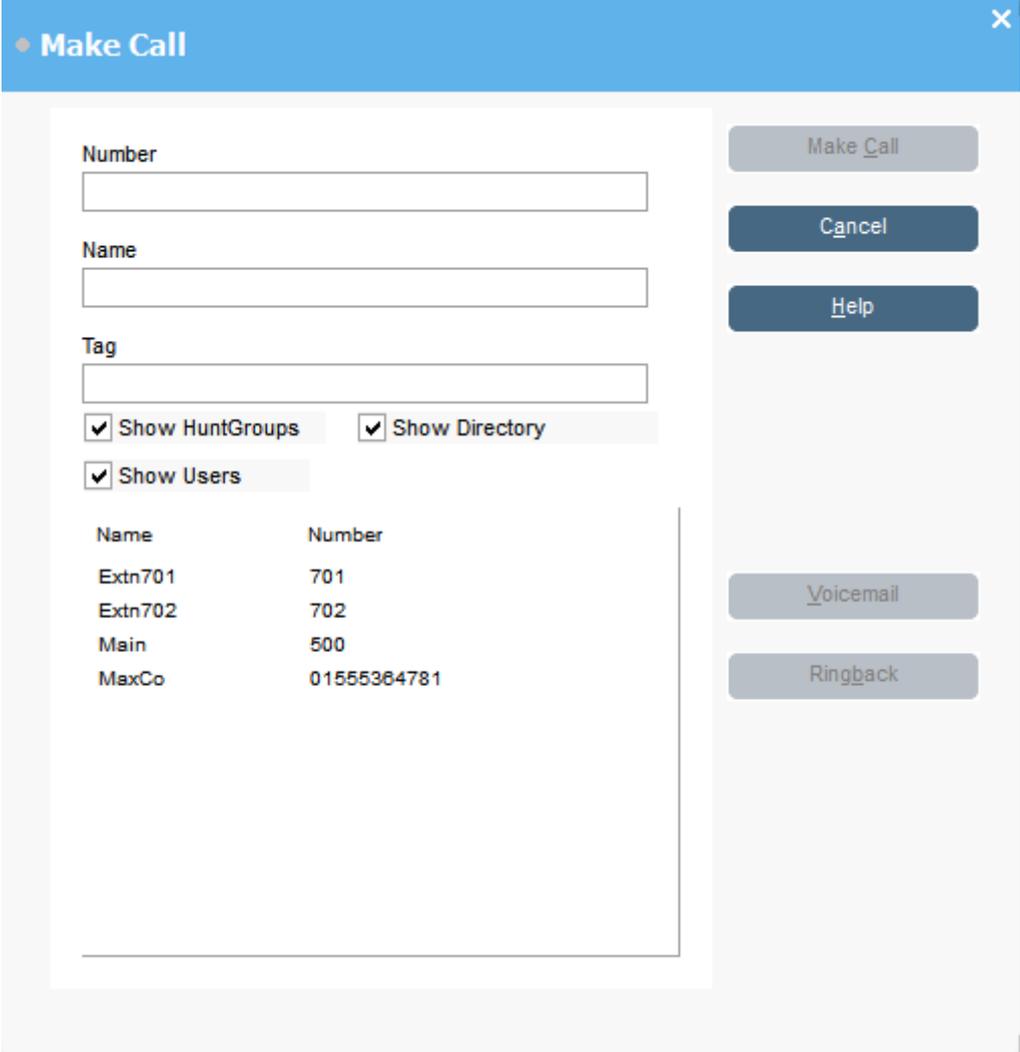
[Realizar llamadas mediante el teclado de marcación](#) en la página 40

[Uso de iconos BLF para marcación rápida](#) en la página 41

# 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:

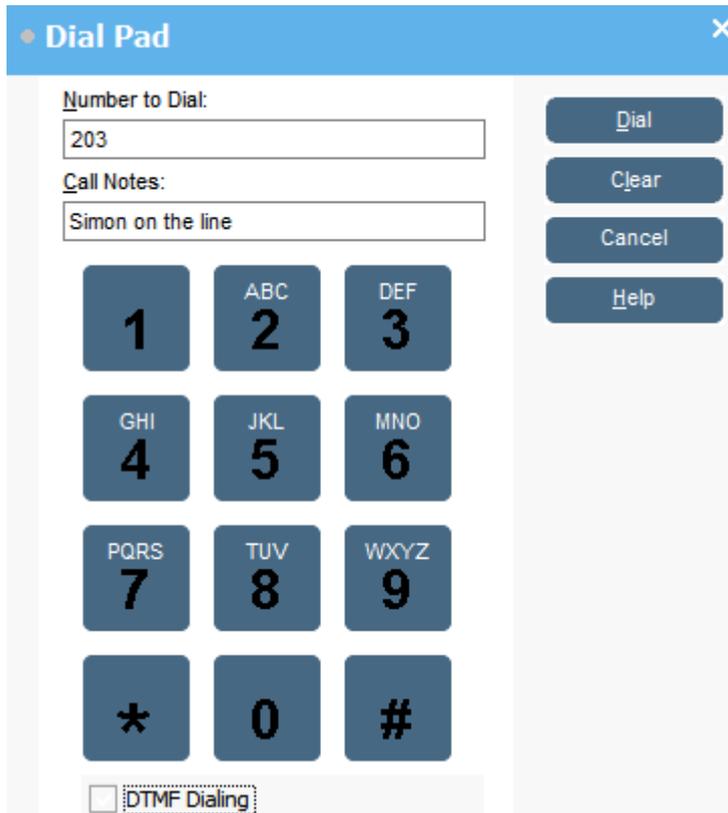
Opción	Descripción
<b>Realizar una llamada</b>	Realizar una llamada al número seleccionado.

Opción	Descripción
Correo de voz	Dejar un mensaje para el usuario.
Timbrado	Cuando un número de extensión está ocupado, haga clic en <b>Timbrado</b> . 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 38

# Capítulo 6: 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 42

[Visualización de conferencias](#) en la página 42

[Agregar usuarios a una conferencia](#) en la página 43

[Usar los controles de sala de conferencias](#) en la página 43

---

## 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 42

---

## 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 42

---

## 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 42

---

## Usar los controles de sala de conferencias

Los botones **1** y **2** de la barra de herramientas principal representan las dos salas de conferencia. Estas salas se pueden usar para iniciar conferencias con varios participantes.

Nota: Los botones no están disponibles hasta que se hayan creado los nombres de la sala de conferencias. Vea [Nombrar salas de conferencias](#) en la página 65.

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

**No invitado****Invitado****Incorporado****Rechazado****No disponible****Vínculos relacionados**

[Conferencias](#) en la página 42

[Uso de una sala de conferencias](#) en la página 44

[Cambio de vistas de la sala de conferencias](#) en la página 45

[Cambio de disposición de iconos de sala de conferencias](#) en la página 46

[Cambio de estado de un usuario](#) en la página 46

## 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 [Nombrar salas de conferencias](#) en la página 65.

### 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

[Usar los controles de sala de conferencias](#) en la página 43

## Cambio de vistas de la sala de conferencias

### Procedimiento

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

Los tipos de vistas disponibles son los siguientes:

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

#### Vínculos relacionados

[Usar los controles de sala de conferencias](#) en la página 43

## 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

[Usar los controles de sala de conferencias](#) en la página 43

## 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

[Usar los controles de sala de conferencias](#) en la página 43

# Capítulo 7: Uso del directorio

El directorio se utiliza para mostrar contactos para hacer llamadas.

## Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 47

[Edición de propiedades de entrada de directorio](#) en la página 49

[Agregado o edición de entradas del directorio local](#) en la página 50

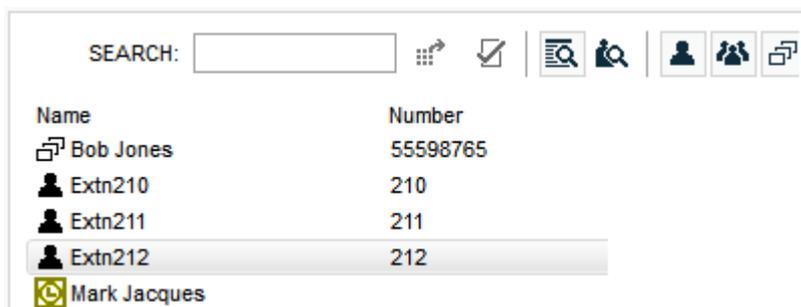
[Cambio del estado del grupo de búsqueda](#) en la página 51

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 52

---

## 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.

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

*La tabla continúa...*

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

	<b>Usuario:</b> un usuario en el sistema telefónico.
	<b>Grupo de búsqueda:</b> un grupo de búsqueda en el sistema telefónico.
	<b>Directorio:</b> una entrada de directorio del directorio del sistema telefónico o del directorio local de la consola.
	<b>Contacto de Outlook:</b> 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 47

---

# 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**

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**

Name:

Number:

Script File:

Media File:

OK Cancel Help

### Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 47

---

## 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 47

---

## 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**.

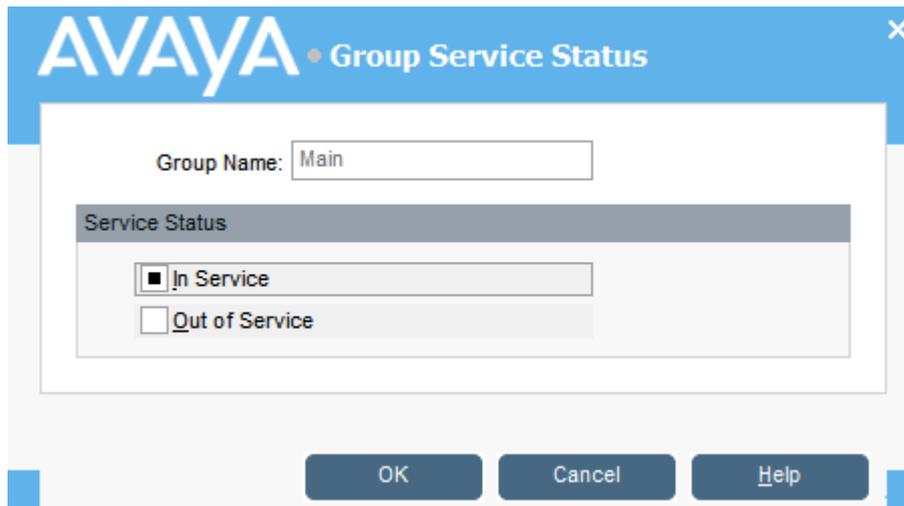
#### **Nota:**

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 47

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

### Vínculos relacionados

[Uso del directorio](#) en la página 47

[Cambio del estado de reenvío del usuario](#) en la página 53

[Configuración de la herramienta de teléfonos móviles](#) en la página 55

[Comportamiento de Sígueme](#) en la página 55

[Comportamiento de Reenvío incondicional](#) en la página 56

[Comportamiento de Reenviar si ocupado/Sin respuesta](#) en la página 57

## 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.

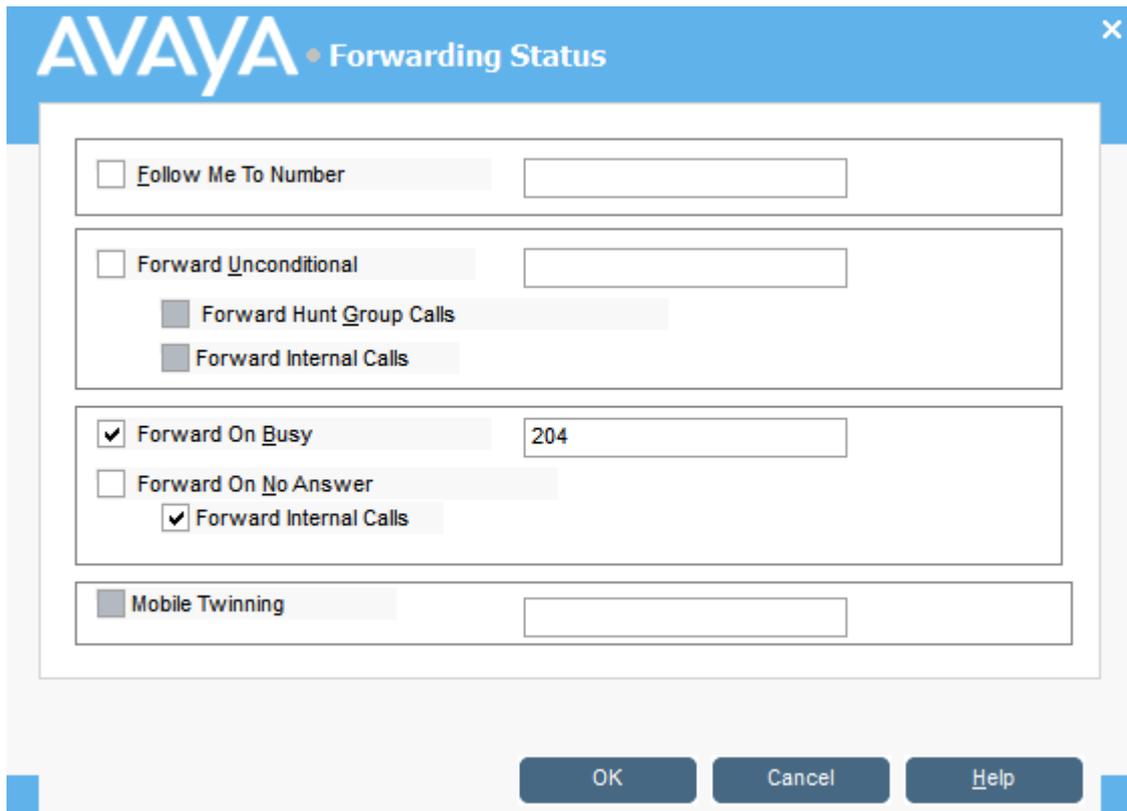
Puede introducir el número de teléfono de destino y seleccionar si se redirigen todas las llamadas o solo llamadas externas.

**\* 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 52

## 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 **Mobile Twinning**.
5. En el campo **Mobile Twinning**, introduzca el número de teléfono que desea hermanar a la extensión del usuario. Introduzca números de teléfono sin espacios.
6. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

### Vínculos relacionados

[Cambio de estado del usuario](#) en la página 52

## 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:

<b>Reenvío incondicional</b>	La configuración se ignora.
<b>Reenviar si está ocupado</b>	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.
<b>Reenviar si no responde</b>	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.

### Situaciones

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 52

## 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:

<b>Sígueme</b>	Anula la configuración de Reenvío incondicional.
<b>Reenviar llamadas de grupo de búsqueda</b>	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 <b>Realizar llamadas internas</b> .
<b>Reenviar si está ocupado</b>	No disponible.
<b>Reenviar si no responde</b>	No disponible.

### Situaciones

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 52

## 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.

### Situaciones

Reenviar si está ocupado	Reenviar si no responde	Realizar llamadas internas	Comportamiento
Sí	–	–	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	–	Sí	Todas las llamadas se reenvían al número especificado cuando su extensión está ocupada.
–	Sí	–	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.
–	Sí	Sí	Todas las llamadas se reenvían al número especificado cuando su extensión no se responde.
Sí	Sí	–	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 52

# Capítulo 8: 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 76.

## Vínculos relacionados

[Visualización del historial de llamadas](#) en la página 59

[Realizar llamadas desde la vista del historial de llamadas](#) en la página 59

[Borrado del historial de llamadas](#) en la página 60

---

## Visualización del historial de llamadas

### Procedimiento

Haga clic en **Ver > Historia**.

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

## Vínculos relacionados

[Uso del historial de llamadas](#) en la página 59

---

## 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 59

## 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 **Periodo de retención del historial de llamadas (en días)** de la consola. Consulte [Configuración general de la consola](#) en la página 76.

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 59

# Capítulo 9: 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

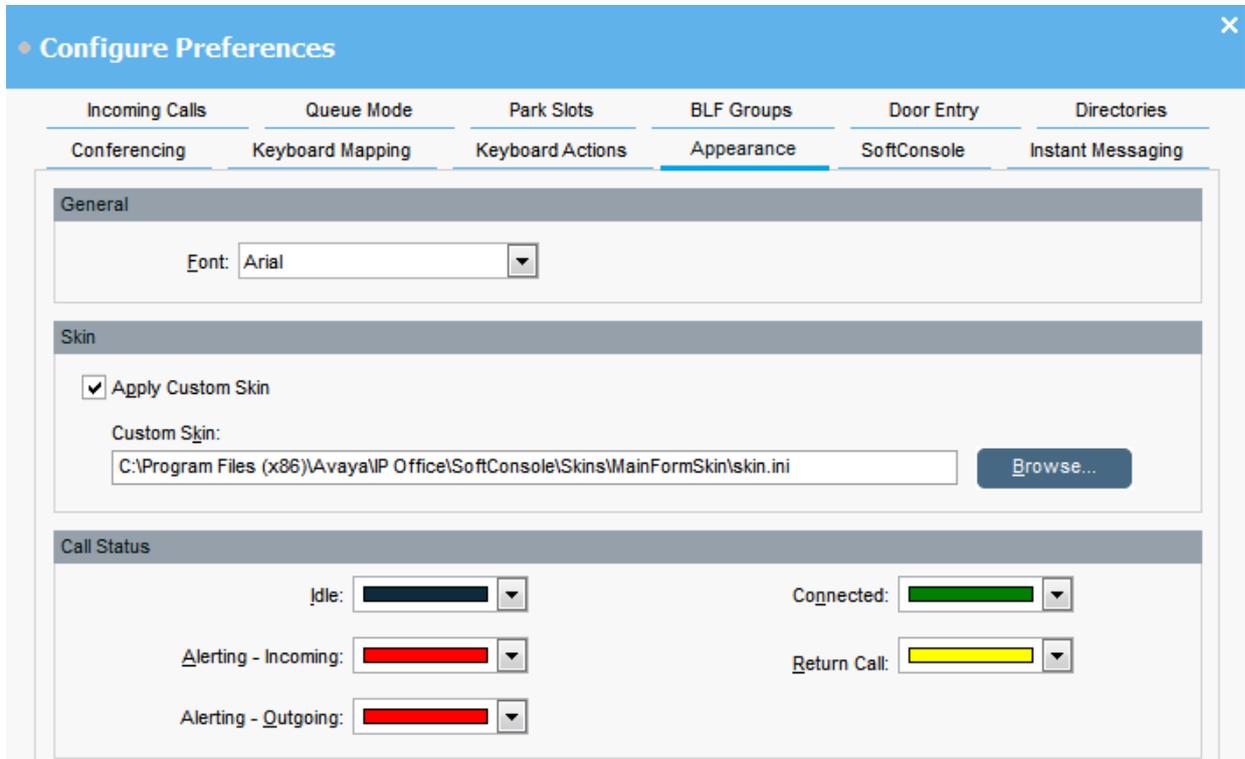
Para configurar o editar la configuración de la consola, puede hacer clic en **Preferencias** y, a continuación, seleccionar las fichas correspondientes.

Ficha	Descripción
<b>Línea de llamada</b>	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.
<b>Grupos BLF</b>	Crear, editar y eliminar grupos de indicaciones luminosas del estado de ocupado (BLF). También puede cambiar el orden de los grupos nuevamente.
<b>Conferencias</b>	Especificar los nombres de las salas de conferencias.
<b>Directorios</b>	Especificar si la información del directorio se incluye en la pantalla del directorio o en las propiedades de entradas individuales.
<b>Entrada de puerta</b>	Especificar nombres de puertas. No puede controlar puertas en la consola hasta que ingrese nombres de puertas.
<b>Llamadas entrantes</b>	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.
<b>Acciones del teclado</b>	Personalizar las acciones predeterminadas que se realizan cuando comienza a escribir texto o un número.
<b>Asignación de teclado</b>	Ver y cambiar accesos directos del teclado.
<b>Ranura de estacionamiento</b>	Especificar los botones de posiciones disponibles y los ID asociados con cada botón.
<b>Modo de cola</b>	Configurar y controlar hasta ocho colas de grupos de búsqueda.
<b>SoftConsole</b>	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.
<b>Mensajería instantánea</b>	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:

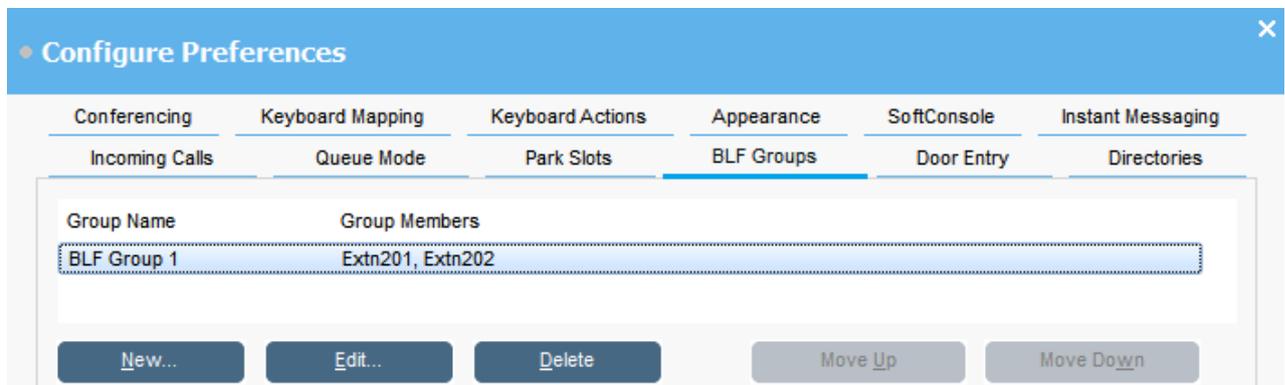
- **Inactivo**

- **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 íconos 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 **Nuevo**.

También puede hacer clic con el botón secundario en un área en blanco del panel **BLF** y, a continuación, seleccionar **Nuevo > 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 **Aceptar** 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 **Aceptar** 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 **Ver**.
2. Elija una vista.

Elección	Descripción
<b>Ctrl + Alt + G</b>	Iconos grandes
<b>Ctrl + Alt + S</b>	Iconos pequeños
<b>Ctrl + Alt + I</b>	Iconos de lista
<b>Ctrl + Alt + D</b>	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
<b>Ctrl + Alt + N</b>	Orden de nombres
<b>Ctrl + Alt + M</b>	Orden de números
<b>Ctrl + Alt + U</b>	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 **Nuevo** y haga clic en **Miembro del grupo BLF**.

- Presione **Ctrl + Alt + B**.
- Haga doble clic dentro del panel BLF.

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

## Nombrar 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.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Preferencias**.
2. Seleccione **Conferencias**

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

### 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.

The screenshot shows the 'Configure Preferences' dialog box with the 'Directories' tab selected. The 'IP Office SoftConsole Local Directory' section contains a table with the following data:

Name	Number	Script File	Media File
Tallboy	0155567879		

Below the table are buttons for 'New...', 'Edit...', 'Delete', and 'Open Directory File...'. The 'Default Call Handling' section has input fields for 'Script File' and 'Media File', each with a 'Browse for...' button.

### 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
<b>Nombre</b>	El nombre de contacto.
<b>Número</b>	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.
<b>Archivo script</b>	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.
<b>Archivo de medios</b>	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
<b>Nuevo</b>	Agregar una entrada de directorio nueva.
<b>Editar</b>	Editar la entrada seleccionada.
<b>Eliminar</b>	Eliminar la entrada seleccionada.
<b>Abrir archivo de directorio</b>	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.

**Manejo de llamadas predeterminado:**

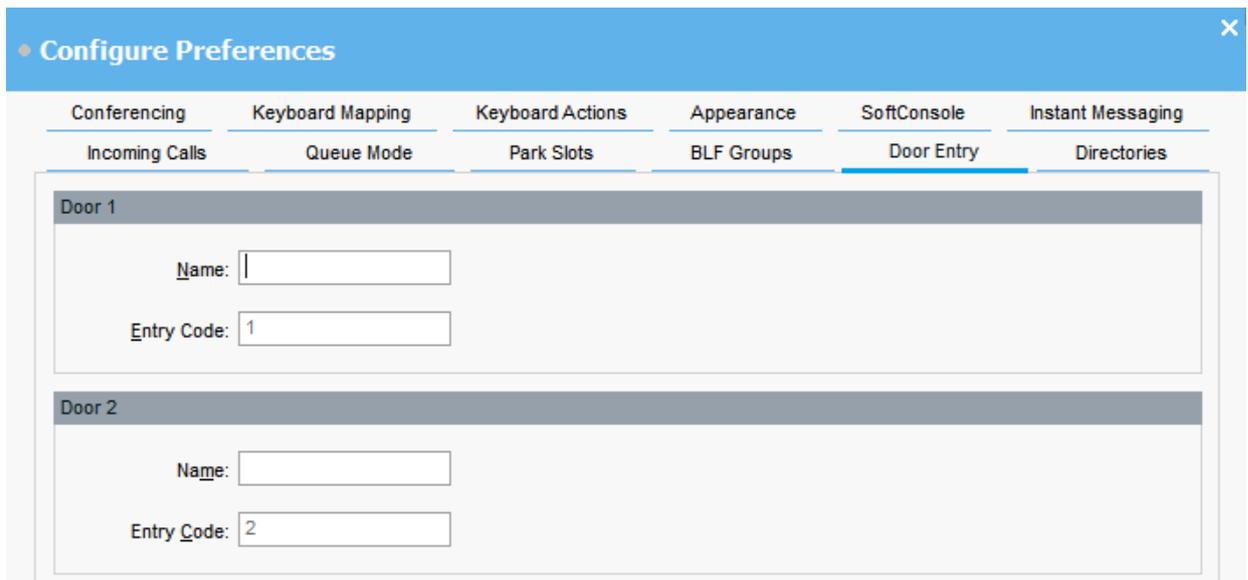
Estos campos pueden utilizarse para asociar un archivo de comandos y/o un archivo de medios con cualquier llamada que no tenga su propio archivo de comandos y/o medios especificado en el directorio.

Nombre del campo	Descripción
<b>Archivo script</b>	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.
<b>Archivo de medios</b>	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.

## Ingresar 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 **Aceptar** para guardar el cambio.

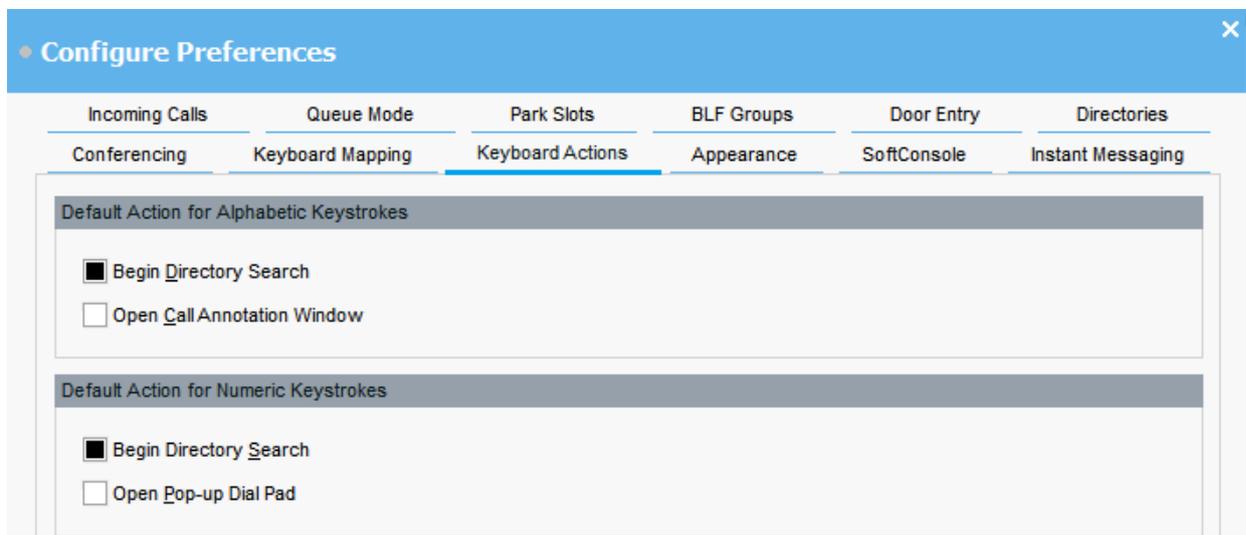
## Resultado

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**.

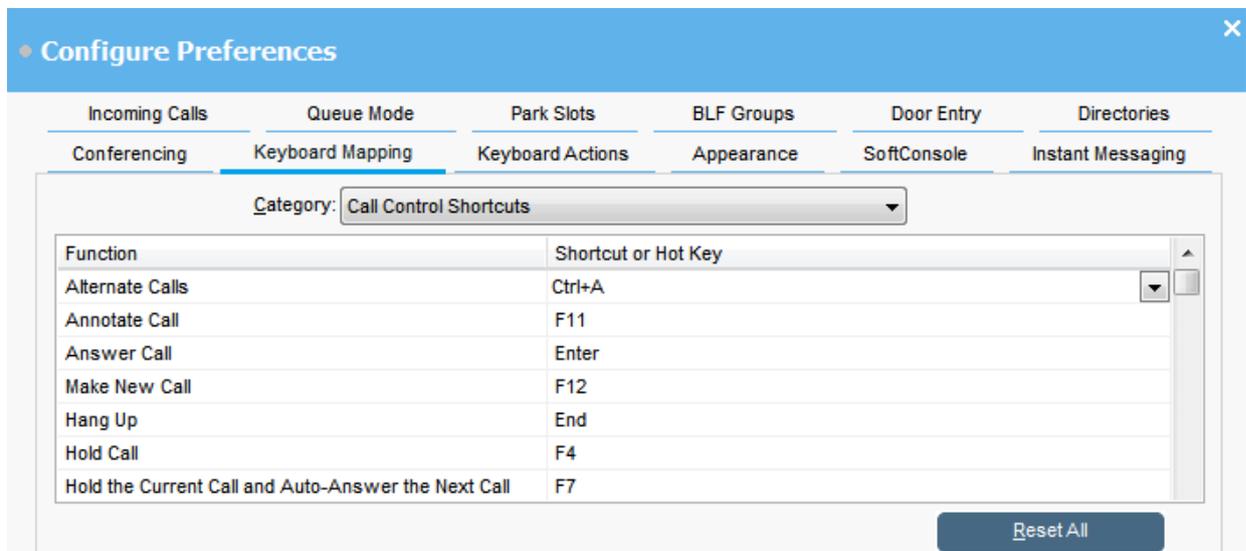
3. Seleccione la acción predeterminada correspondiente para teclas alfabéticas. Las opciones son:
  - **Comenzar búsqueda de directorio**
  - **Abrir ventana de anotación de llamada**
4. Seleccione la acción predeterminada correspondiente para teclas numéricas. Las opciones son:
  - **Comenzar búsqueda 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

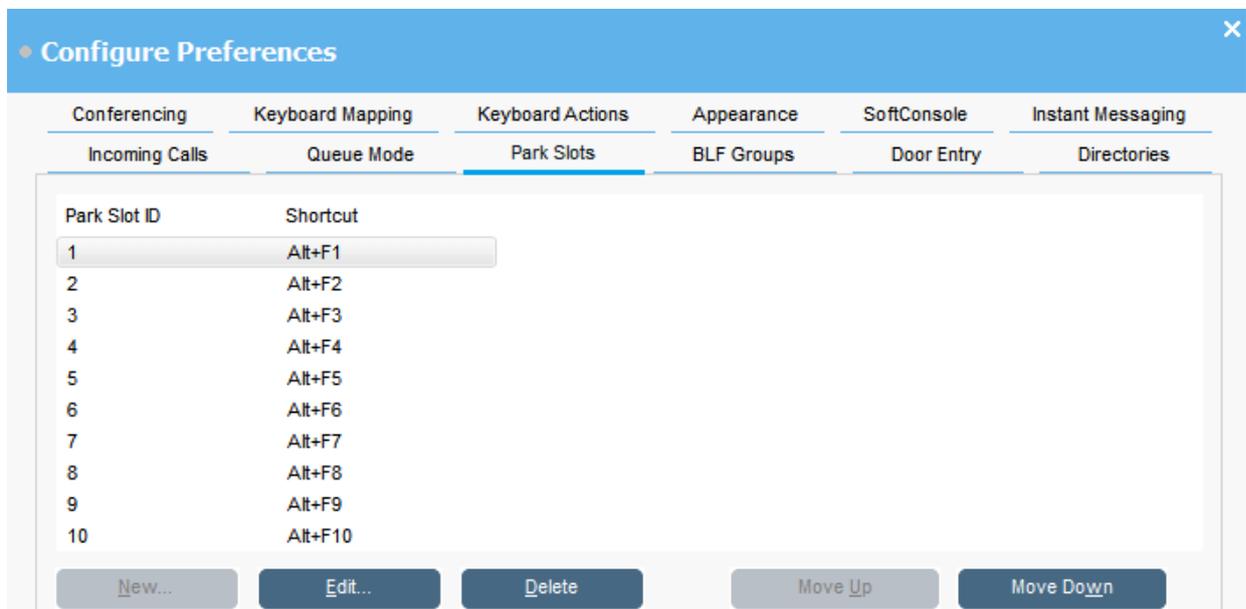
1. Haga clic en **Preferencias**.
2. Seleccione **Asignación de teclado**.
3. Del menú desplegable **Categoría**, seleccione el conjunto de accesos directos que desea ver.

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 **Nuevo** 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.

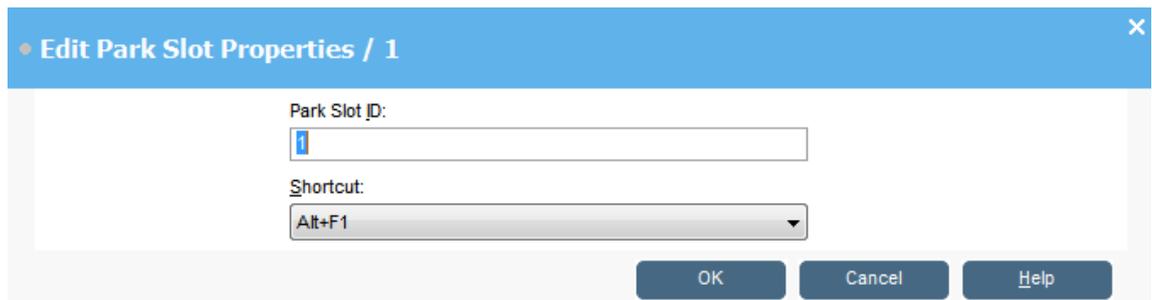
## Configuración de posiciones de estacionamiento

### 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 **Nuevo** para agregar una posición de estacionamiento nueva.
  - b. Haga clic en **Editar** para modificar la posición de estacionamiento seleccionada.



The screenshot shows a dialog box titled "Edit Park Slot Properties / 1". It features a blue header bar with a close button (X) on the right. Below the header, there are two input fields. The first is labeled "Park Slot ID:" and contains the number "1". The second is labeled "Shortcut:" and has a dropdown menu showing "Alt+F1". At the bottom of the dialog, there are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

3. Configure la posición de estacionamiento según sea necesario:

Opción de selección	Descripción de selección
<b>ID de espacio de estacionamiento</b>	<p>Cada ID puede ser alfanumérico: contener tanto números como letras. El ID no debe incluir espacios.</p> <p> <b>Nota:</b></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 <b>Ranura de estacionamiento</b> de la aplicación configurado al mismo texto.</p>
<b>Acceso directo</b>	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.

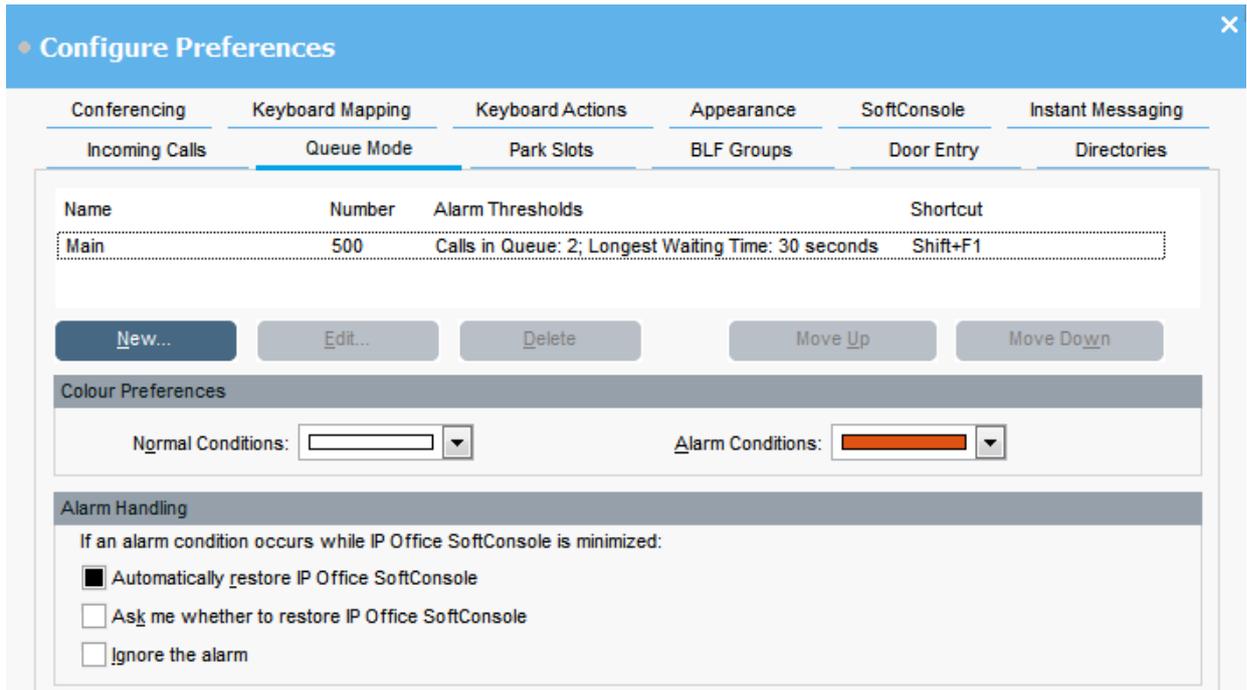
4. Haga clic en **Aceptar**.

---

## 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"



## 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 **Nuevo** 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 75.
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 desea restaurar IP Office SoftConsole
- Ignorar la alarma

## Descripciones de los campos de Configuración de alarma

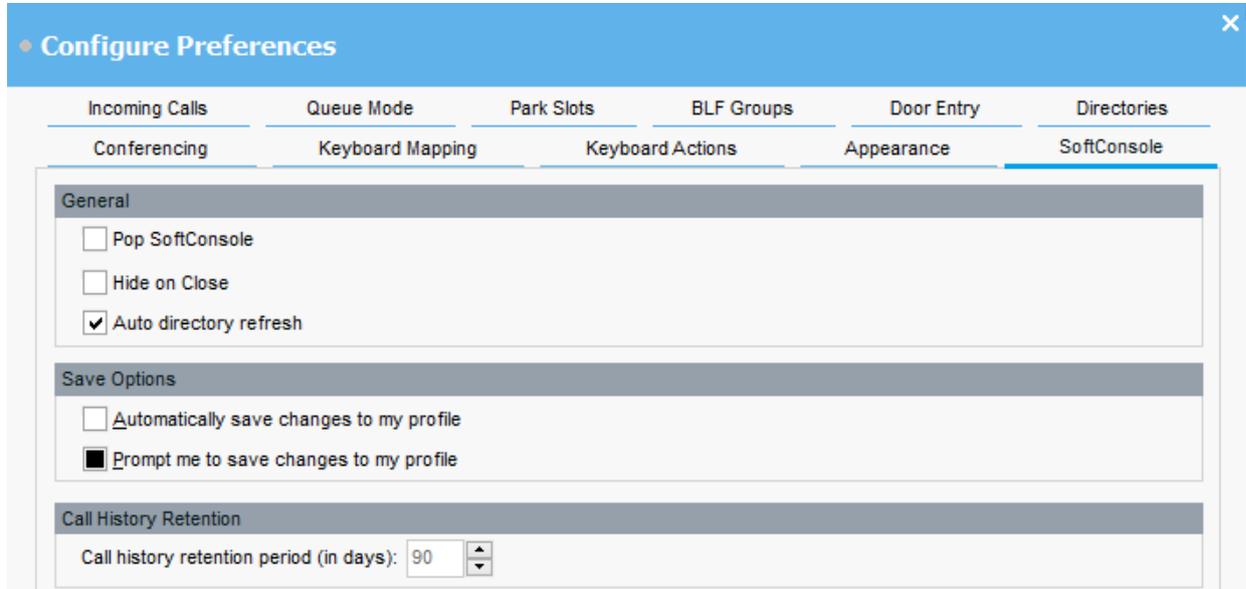
Cuando crea o edita una cola, puede configurar los ajustes de la alarma que se describen en la siguiente tabla.

Nombre	Descripción
<b>Número de llamadas en la cola</b>	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.
<b>Espera más prolongada</b>	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.
<b>Reproducir archivo de medios</b>	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	Descripción
<b>general</b>	
<b>Pop SoftConsole</b>	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.
<b>Ocultar y cerrar</b>	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 <b>Salir</b> .
<b>Actualización automática de directorio</b>	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.
<b>Guardar opciones</b>	
<b>Guardar automáticamente los cambios en mi perfil</b>	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.

*La tabla continúa...*

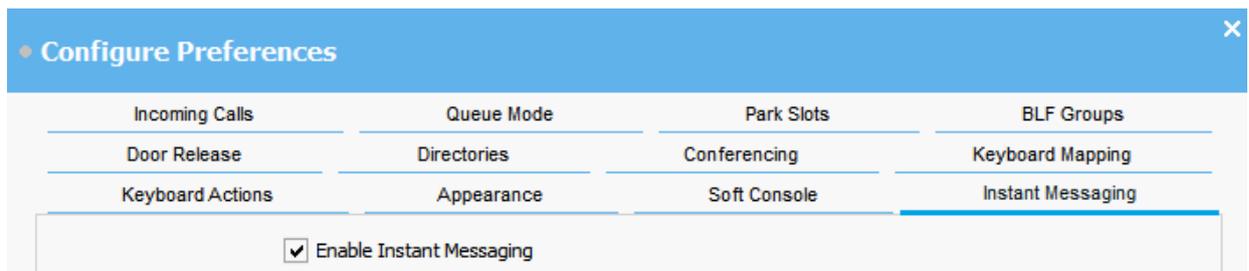
Opción	Descripción
<b>Preguntarme si deseo guardar cambios a mi perfil</b>	Si esta opción está seleccionada, cuando cierra la consola, se le pregunta si desea guardar cualquier cambio hecho a la configuración de la consola en el perfil que se seleccionó cuando se inició sesión.
<b>Retención del historial de llamadas</b>	
<b>Periodo de retención del historial de llamadas (en días)</b>	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 **Aceptar** 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.



### Procedimiento

- Haga clic en **Preferencias**.
- Seleccione **Mensajería instantánea**.
- Seleccione **Habilitar mensajería instantánea** si desea utilizar MI con la consola.
- Haga clic en **Aceptar** para guardar el cambio.

# Capítulo 10: 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 **Aceptar** 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. Vea [Iniciar sesión en modo de administrador](#) en la página 81.
- Asegúrese de seleccionar el perfil que desea editar cuando está conectado.

### Procedimiento

1. Realice los cambios correspondientes en el perfil.
  - En **Ver**, 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. Vea [Iniciar sesión en modo de administrador](#) en la página 81.

### 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 **Aceptar**.

---

## Plantillas predeterminadas

Se instalan las siguientes tres plantillas predeterminadas:

Opción de pantalla	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 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 11: 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.

---

## Iniciar sesión en modo de administrador

### Acerca de esta tarea

Utilice el siguiente proceso para iniciar sesión en la consola en modo de administrador.

### **Importante:**

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

### Procedimiento

1. En la ventana **Inicio de sesión** ingrese los detalles de inicio de sesión del administrador. El Nombre de usuario es `Administrator`. La contraseña predeterminada es `password`. La contraseña se puede cambiar cuando se inicia sesión en el modo de administrador.
2. Si tiene la intención de editar un perfil, haga clic en **Expandir** y asegúrese de que se haya seleccionado el perfil necesario.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. Cuando inicia sesión, la barra de estado indica que usted está en modo de administrador y no está conectado al sistema telefónico.

## Cambiar la contraseña del modo de administrador

### Acerca de esta tarea

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

### Antes de empezar

- Inicie sesión en la consola en modo de administrador. Vea [Iniciar sesión en modo de administrador](#) en la página 81.

### Procedimiento

1. Haga clic en **Archivo > Cambiar la contraseña de administrador**.
2. Ingrese la contraseña actual del modo administrador.
3. Ingrese y confirme la nueva contraseña.
4. Haga clic en **Aceptar** para guardar los cambios.

# Capítulo 12: 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 83

[Las llamadas no atendidas no se devuelven al operador](#) en la página 83

[La pantalla de advertencia de Microsoft Outlook se abre cuando se inicia sesión](#) en la página 84

[El directorio no muestra contactos de Outlook](#) en la página 84

---

## 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 **Aceptar** 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 83

---

## 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 83

---

## 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 83

---

## 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 83

# Capítulo 13: Ayuda y documentación adicionales

Las siguientes páginas proporcionan fuentes de ayuda adicional.

## Vínculos relacionados

[Se olvidó la contraseña](#) en la página 85

[Obteniendo ayuda](#) en la página 85

[Documentación adicional](#) en la página 86

---

## Se olvidó la contraseña

Algunas funciones de IP Office requieren que ingrese información como su nombre de usuario, contraseña, código de inicio de sesión (PIN de seguridad), código de correo de voz (contraseña del buzón).

Avaya no puede restablecer los valores para sus contraseñas y códigos. Sin embargo, el administrador del sistema puede restablecer los valores si es necesario, ya sea haciéndolo él mismo o a través de una solicitud al socio comercial Avaya.

El administrador del sistema también establece las reglas que utiliza el sistema IP Office para las contraseñas y los códigos permitidos. Las mismas reglas se aplican a todos los usuarios.

## Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 85

---

## Obteniendo ayuda

Avaya vende IP Office a través de socios comerciales acreditados. Esos socios comerciales proporcionan soporte técnico directo a sus clientes y escalan problemas a Avaya si es necesario.

Si necesita soporte técnico adicional, primero debe comunicarse con su propio administrador del sistema. Pueden acceder a la configuración completa del sistema IP Office, ya sea por sí mismos o a través de una solicitud al socio comercial Avaya de su sistema.

Si bien el revendedor/administrador del sistema no puede ver sus contraseñas existentes, puede restablecerlas para permitirle iniciar sesión nuevamente y luego cambiar el valor.

## Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 85

## Documentación adicional

El sitio web de [Avaya Centro de Documentación](#) contiene guías de usuario y manuales para productos Avaya. Los enlaces a continuación cubren las guías del usuario que pueden resultarle útiles.

### Guías de usuario para teléfonos

- [Guía del usuario para teléfonos de la serie IP Office J100](#) | [Guía de referencia rápida de la serie IP Office J100](#)
- [Guía del usuario para teléfonos de la serie IP Office 9600](#) | [Guía de referencia rápida de la serie IP Office 9600](#)
- [Guía de usuario para teléfonos analógicos IP Office](#)

### Guías de aplicaciones

- [Uso de Client Avaya Workplace para IP Office](#)
- [Uso del portal de usuario IP Office](#)
- [Uso de one-X Portal para IP Office](#)
- [Uso de IP Office SoftConsole](#)

### Guía de usuario del buzón de correo de voz

- [Uso de un buzón en modo Voicemail Pro IP Office](#)
- [Uso de un buzón en modo Voicemail Pro Intuity](#)
- [Uso del modo IP Office Embedded Voicemail Intuity](#)
- [Uso del modo IP Office Embedded Voicemail IP Office](#)

### Vínculos relacionados

[Ayuda y documentación adicionales](#) en la página 85

# Índice

## A

abrir la puerta .....	<a href="#">28</a>
abrir puertas controladas .....	<a href="#">28</a>
acceso al directorio .....	<a href="#">66</a>
acciones	
Teclado .....	<a href="#">69</a>
Administrador .....	<a href="#">85</a>
Administrador del sistema .....	<a href="#">85</a>
AdminTemplate1 .....	<a href="#">79</a>
AdminTemplate2 .....	<a href="#">79</a>
AdminTemplate3 .....	<a href="#">79</a>
agregar	
entradas del directorio local .....	<a href="#">50</a>
agregar miembros a un grupo BLF .....	<a href="#">64</a>
agregar usuarios a conferencias .....	<a href="#">43</a>
alternar entre vistas .....	<a href="#">12</a>
anuncio .....	<a href="#">32</a>
archivo de comandos .....	<a href="#">67</a>
archivo de script .....	<a href="#">67</a>
archivos de guiones .....	<a href="#">50</a>
archivos de medios .....	<a href="#">50</a>
aspecto .....	<a href="#">62</a>
Ayuda .....	<a href="#">85</a>

## B

barra	
estado .....	<a href="#">15</a>
Menú .....	<a href="#">16</a>
barra de estado .....	<a href="#">15</a>
barra de herramientas .....	<a href="#">17</a>
barra de menú .....	<a href="#">16</a>
BLF .....	<a href="#">63</a>
borrar historial de llamadas .....	<a href="#">60</a>
botones	
barra de herramientas .....	<a href="#">17</a>

## C

cambiar	
Idioma .....	<a href="#">9</a>
cambio	
estado del grupo de búsqueda .....	<a href="#">51</a>
estado del usuario .....	<a href="#">52</a>
cambio de vistas de sala de conferencias .....	<a href="#">45</a>
campos	
alarma .....	<a href="#">75</a>
ficha directorios .....	<a href="#">66</a>
campos de visualización .....	<a href="#">66</a>
código de correo de voz .....	<a href="#">85</a>
código de inicio de sesión .....	<a href="#">85</a>
colas .....	<a href="#">27</a>
comportamiento	
cerrar .....	<a href="#">76</a>
guardar .....	<a href="#">76</a>
llamada entrante .....	<a href="#">76</a>

conferencia	
nombre .....	<a href="#">65</a>
salas .....	<a href="#">65</a>
conferencias .....	<a href="#">65</a>
agregado de usuarios .....	<a href="#">43</a>
cambio de estado del usuario .....	<a href="#">46</a>
cambio de vistas de sala .....	<a href="#">45</a>
creación .....	<a href="#">44</a>
disposición de iconos de sala .....	<a href="#">46</a>
llamadas en espera .....	<a href="#">42</a>
visualización .....	<a href="#">42</a>
Conferencias .....	<a href="#">42</a>
configuración .....	<a href="#">61</a>
alarma .....	<a href="#">75</a>
Idioma .....	<a href="#">9</a>
iniciar sesión .....	<a href="#">8</a>
SoftConsole .....	<a href="#">61</a>
configurar	
acciones del teclado .....	<a href="#">69</a>
Herramienta de teléfonos móviles .....	<a href="#">55</a>
métodos abreviados de teclado .....	<a href="#">70</a>
MI .....	<a href="#">77</a>
posición de estacionamiento .....	<a href="#">71, 72</a>
servidor de one-X Portal .....	<a href="#">77</a>
contestación de llamadas en cola .....	<a href="#">27</a>
contestar llamadas .....	<a href="#">22</a>
contraseña .....	<a href="#">85</a>
contraseña olvidada .....	<a href="#">85</a>
creación de conferencias .....	<a href="#">44</a>

## D

detalles	
llamar .....	<a href="#">14</a>
detalles de la llamada .....	<a href="#">14</a>
Dígitos DTMF .....	<a href="#">23</a>
directorio	
local .....	<a href="#">67</a>
Directorio .....	<a href="#">47</a>
actualización automática .....	<a href="#">76</a>
directorio local .....	<a href="#">67</a>
directorios .....	<a href="#">66</a>
disposición de iconos .....	<a href="#">46</a>
Distribuidor .....	<a href="#">85</a>
Documentación .....	<a href="#">86</a>

## E

editar	
entradas del directorio local .....	<a href="#">50</a>
emerger .....	<a href="#">76</a>
entradas del directorio local .....	<a href="#">50</a>
enviar correos electrónicos .....	<a href="#">31</a>
enviar mensajes instantáneos .....	<a href="#">30</a>
envío de mensajes de texto .....	<a href="#">29</a>
espacio	
estacionar .....	<a href="#">71, 72</a>

estacionamiento de llamadas .....	<a href="#">24</a> , <a href="#">25</a>
Estado de reenvío .....	<a href="#">53</a>
Estado de servicio de grupo .....	<a href="#">83</a>
Estado Sígueme .....	<a href="#">53</a>
etiquetado de llamadas .....	<a href="#">27</a>
etiquetar llamadas .....	<a href="#">27</a>

## F

filas de espera .....	<a href="#">26</a>
Forzar estado de extensión .....	<a href="#">83</a>

## G

grabación de llamadas .....	<a href="#">32</a>
grabar llamadas .....	<a href="#">32</a>
grupo	
búsqueda .....	<a href="#">73</a>
grupos	
BLF .....	<a href="#">63</a>
grupos de búsqueda	
monitor de cola .....	<a href="#">73</a>
guardar	
automático .....	<a href="#">76</a>
cambios al perfil actual .....	<a href="#">78</a>
como nuevo perfil .....	<a href="#">78</a>
guardado automático .....	<a href="#">78</a>
indicación .....	<a href="#">76</a>
Guías de usuario .....	<a href="#">86</a>

## H

Herramienta de teléfonos móviles .....	<a href="#">55</a>
historial	
llamar .....	<a href="#">12</a>
historial de llamadas .....	<a href="#">59</a> , <a href="#">60</a>
periodo de retención .....	<a href="#">76</a>
Historial de llamadas .....	<a href="#">59</a>

## I

iconos BLF .....	<a href="#">41</a>
Idioma .....	<a href="#">9</a>
idiomas	
soporte técnico .....	<a href="#">9</a>
indicaciones luminosas del estado de ocupado .....	<a href="#">63</a>
ingreso .....	<a href="#">8</a>
iniciar sesión .....	<a href="#">8</a>
intrusión en llamadas .....	<a href="#">29</a>

## L

llamadas de consulta .....	<a href="#">35</a>
llamadas en la cola .....	<a href="#">75</a>
llamadas entrantes .....	<a href="#">22</a>
llamadas no atendidas .....	<a href="#">34</a> , <a href="#">83</a>
llamando .....	<a href="#">38</a>
los contactos no se muestran .....	<a href="#">84</a>

## M

Manuales .....	<a href="#">86</a>
marcación rápida .....	<a href="#">41</a>
mensajería instantánea .....	<a href="#">77</a>
mensajes de correo de voz .....	<a href="#">33</a>
mensajes de texto .....	<a href="#">29</a>
mensajes instantáneos .....	<a href="#">30</a>
menú principal .....	<a href="#">16</a>
métodos abreviados	
Teclado .....	<a href="#">70</a>
MI .....	<a href="#">77</a>
modo	
Administrador .....	<a href="#">81</a>
Modo de administrador .....	<a href="#">81</a>
Contraseña .....	<a href="#">82</a>
Inicio de sesión .....	<a href="#">81</a>

## N

No responde .....	<a href="#">57</a>
nombre	
puerta .....	<a href="#">68</a>
nombre de puerta .....	<a href="#">68</a>

## O

ocultar al cerrar .....	<a href="#">76</a>
Ocupado .....	<a href="#">36</a>

## P

panel	
detalles .....	<a href="#">14</a>
llamar .....	<a href="#">14</a>
Panel BLF .....	<a href="#">13</a> , <a href="#">26</a> , <a href="#">64</a>
panel de historial de llamadas .....	<a href="#">12</a> , <a href="#">59</a>
pantalla	
iniciar sesión .....	<a href="#">8</a>
normal .....	<a href="#">10</a>
pantalla de advertencia .....	<a href="#">84</a>
Pantalla Realizar una llamada .....	<a href="#">39</a>
perfil	
cargar .....	<a href="#">78</a>
editar .....	<a href="#">79</a>
guardar .....	<a href="#">76</a> , <a href="#">78</a>
perfil de usuario .....	<a href="#">79</a>
perfiles .....	<a href="#">78</a>
PIN de seguridad .....	<a href="#">85</a>
plantilla	
crear .....	<a href="#">79</a>
nueva .....	<a href="#">79</a>
plantillas .....	<a href="#">78</a>
predeterminado .....	<a href="#">79</a>
posición de estacionamiento .....	<a href="#">71</a> , <a href="#">72</a>
Preferencias .....	<a href="#">61</a>
primeros pasos .....	<a href="#">61</a>
puerta	
control .....	<a href="#">68</a>
puertas controladas .....	<a href="#">28</a>

## R

reactivación de llamadas .....	<a href="#">24</a>
realización de llamadas .....	<a href="#">38</a> , <a href="#">59</a>
recolección de llamadas estacionadas .....	<a href="#">25</a>
recuperación de llamadas .....	<a href="#">25</a>
Reenviar si está ocupado .....	<a href="#">57</a>
Reenvío incondicional .....	<a href="#">56</a>
reproducir archivo de medios .....	<a href="#">75</a>
requisitos	
configuración .....	<a href="#">7</a>
equipo .....	<a href="#">7</a>
PC .....	<a href="#">7</a>
telefonía .....	<a href="#">7</a>
Resolución de problemas .....	<a href="#">83</a>
resultados de la búsqueda	
campos de visualización .....	<a href="#">66</a>
retener .....	<a href="#">24</a>

## S

sala	
conferencia .....	<a href="#">65</a>
Sala de conferencias .....	<a href="#">43</a>
Sígueme .....	<a href="#">55</a>
Socios de negocio .....	<a href="#">85</a>
SoftConsole	
configuración .....	<a href="#">61</a>
descripción general .....	<a href="#">61</a>
soporte técnico para teléfono .....	<a href="#">7</a>
supervisar	
colas .....	<a href="#">73</a>

## T

Teclado	
alfabético .....	<a href="#">69</a>
asignación .....	<a href="#">70</a>
métodos abreviados .....	<a href="#">70</a>
numérico .....	<a href="#">69</a>
Teclado de marcación .....	<a href="#">40</a>
teclas de acceso rápido .....	<a href="#">18</a>
teclas de método abreviado	
BLF .....	<a href="#">18</a>
Control de llamada .....	<a href="#">18</a>
tiempo de espera más largo	
segundos .....	<a href="#">75</a>
transferencias sin supervisión .....	<a href="#">34</a>
Transferir .....	<a href="#">34</a>
transferir llamadas .....	<a href="#">34</a>
a correo de voz .....	<a href="#">35</a>
llamadas no atendidas .....	<a href="#">34</a>
transferencias con supervisión .....	<a href="#">35</a>
twinning .....	<a href="#">55</a>

## V

ventana	
iniciar sesión .....	<a href="#">8</a>
ventana de inicio de sesión	
configuración .....	<a href="#">8</a>

ventana principal .....	<a href="#">10</a>
Ventanas de Propiedades de la entrada de directorio .....	<a href="#">49</a>
vista	
Cambiar .....	<a href="#">62</a>
personalizar .....	<a href="#">62</a>
vista compacta .....	<a href="#">12</a>
vista normal .....	<a href="#">12</a>
visualización	
historial de llamadas .....	<a href="#">12</a> , <a href="#">59</a>
visualización de conferencias .....	<a href="#">42</a>
visualizar	
normal .....	<a href="#">10</a>
volver a llamadas retenidas .....	<a href="#">26</a>