



# IP Office 12.0

Uso de one-X Portal for IP Office

#### 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 VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC (“AVC VIDEO”) O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL, PUEDE CONSULTAR MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Proveedor de servicio

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

## Cumplimiento de leyes

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

## Prevención del fraude telefónico

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

## Intervención en fraude telefónico de Avaya

Si sospecha que 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

## 1. one-X Portal

1.1 Cómo...	10
1.2 Requisitos de la PC	13
1.3 Inicio de sesión	14
1.4 Escritorio compartido	15
1.5 Teletrabajo	15
1.6 Cierre de sesión	15
1.7 Página principal	16
1.8 Presencia y estado	19
1.8.1 Iconos de presencia de teléfono	20
1.8.2 Iconos de presencia de MI	20
1.8.3 Visualización de la presencia de otro usuario	20
1.9 Notas del teléfono	21
1.10 Servicios terminales	22

## 2. Cambiar el diseño

2.1 Seleccionar una máscara	24
2.2 Cambiar el ancho de columnas	24
2.3 Minimización de gadgets	25
2.4 Maximizar un gadget	25
2.5 Cambiar el tamaño de un gadget	26
2.6 Mover gadgets	26
2.7 Diseño predeterminado	26
2.8 Agregar una ficha personalizada	27
2.9 Borrar una ficha personalizada	27
2.10 Agregar gadgets externos	27

## 3. Realización y respuesta de llamadas

3.1 Detalles de llamadas	31
3.2 Botones de llamadas	33
3.3 Iconos de llamada	35
3.4 Realizar una llamada	36
3.4.1 Realización de una llamada desde el gadget Llamadas	36
3.4.2 Realizar una llamada mediante el teclado de marcación	37
3.4.3 Realizar una llamada desde el directorio	38
3.4.4 Realizar una llamada desde el historial de conversación	38
3.4.5 Realizar una llamada desde el correo de voz	39
3.5 Configuración de un timbre de aviso	40
3.6 Respuesta a una llamada	40
3.7 Redireccionar una llamada entrante	41
3.8 Capturar una llamada	41
3.9 Llamadas no atendidas	42
3.10 Finalizar una llamada	42
3.11 Silenciar una llamada	43
3.12 Llamadas en espera	44
3.12.1 Mantener una llamada en espera	44
3.12.2 Recuperación de una llamada retenida	45
3.12.3 Finalización de una llamada retenida	45
3.13 Cambio de llamadas	46
3.14 Grabación de llamadas	47
3.15 Transferencia de llamadas	48
3.15.1 Transferir llamadas actuales simultáneas	48

3.15.2 Realización de una transferencia no supervisada	49
3.15.3 Realización de una transferencia supervisada	50
3.15.4 Transferencia de llamadas por medio del directorio	51
3.16 Estacionamiento de llamadas	52
3.16.1 Configuración de las posiciones de estacionamiento	52
3.16.2 Estacionamiento de llamadas	53
3.16.3 Anulación del estacionamiento de una llamada	54
3.17 Marcación de dígitos adicionales	55
3.18 No molestar	56
3.18.1 Excepciones de la función No molestar	56
3.19 Incorporación de un código de cuenta	57
3.20 Visualización de colas del grupo de búsqueda	58
3.21 Control del estado del grupo	60
3.22 Control de llamada hermanada	61

## 4. Llamadas de conferencia

4.1 Tipos de conferencias	65
4.2 El host de la conferencia	65
4.3 Buscar una conferencia	65
4.4 Controles de llamada de conferencia	66
4.5 Incorporación de otro participante a una conferencia	67
4.6 Silencio de participantes de una conferencia	68
4.7 Eliminación de participantes de una conferencia	69
4.8 Estacionar una llamada de conferencia	69
4.9 Conferencia en espera	70
4.10 Conferencias ad hoc	71
4.10.1 Iniciar una conferencia ad hoc	71
4.10.2 Convertir las llamadas retenidas en una conferencia ad hoc	73
4.11 Conferencias de punto de encuentro	74
4.11.1 Unirse a su propia conferencia de punto de encuentro	74
4.11.2 Unirse a otras conferencias de punto de encuentro	74
4.11.3 Reconocimiento de altavoz de conferencia	74
4.11.4 Incorporación de un contacto a su conferencia de punto de encuentro	75
4.11.5 Inicio de una conferencia de grupo	75
4.11.6 Configuración de los detalles del puente de su conferencia	75
4.11.7 Bloquear una conferencia de punto de encuentro	75
4.12 Programación de conferencias	76
4.12.1 Visualización de su calendario de conferencias	77
4.12.2 Programación de una conferencia nueva	79
4.12.3 Visualización de sus reuniones	82
4.12.4 Notificaciones de conferencias	85
4.12.5 Extensión de la conferencia	87
4.12.6 Informes de conferencias	87

## 5. Historial de conversación

5.1 Utilizar el historial de conversación	91
5.2 Realizar una llamada desde el historial de conversación	92

5.3 Incorporación de un contacto al directorio.....	92	9.4 Iniciar una llamada desde MI.....	134
5.4 Búsqueda de conversación MI.....	93	9.5 Búsqueda en sus conversaciones de MI.....	134
<b>6. Directorios</b>		9.6 Notificaciones de MI.....	135
6.1 Visualización de los directorios .....	97	9.6.1 Configuración de sus notificaciones.....	135
6.2 Iconos de directorio.....	98	9.6.2 Anunciar estado de llamada.....	136
6.3 Búsqueda en los directorios.....	100	9.6.3 Anunciar estado de calendario.....	136
6.4 Enumeración de los miembros del grupo de búsqueda .....	101	9.6.4 Cargar una imagen de Avatar.....	136
6.5 Realizar una llamada.....	102	9.6.5 Activación de las notificaciones de escritorio... ..	137
6.6 Transferencia de una llamada.....	103	<b>10.MyBuddy</b>	
6.7 Incorporación de un nuevo contacto de directorio personal .....	104	10.1 Acceso a mybuddy.....	142
6.7.1 Incorporación de un contacto desde el directorio de sistema.....	104	10.2 Comandos de mybuddy.....	143
6.7.2 Incorporación de una persona que llama desde el historial de conversaciones .....	105	10.3 Notificaciones .....	145
6.7.3 Incorporación de un contacto de correo de voz al directorio.....	105	10.4 Almacenamiento de números.....	145
6.8 Edición de un contacto personal.....	106	<b>11.Configuración</b>	
6.9 Eliminación de un contacto del directorio personal... ..	106	11.1 Teclas de acceso directo.....	148
6.10 Agregar un grupo de contactos personales .....	107	11.2 Posiciones de estacionamiento .....	148
6.10.1 Grupo Outlook.....	108	11.3 Configuración de sonido.....	149
6.11 Exportación/importación del directorio personal .....	109	11.3.1 Excepciones del servidor proxy.....	149
6.12 Envío de un mensaje de correo electrónico a un contacto .....	110	11.4 Configuración de colas del grupo de búsqueda.....	150
6.13 Mensajes instantáneos a un contacto.....	111	11.5 Excepciones de la función No molestar.....	151
6.14 Agregar un contacto al puente de conferencia de punto de encuentro.....	112	11.6 El gadget Reloj mundial .....	152
<b>7. Perfiles</b>		11.7 Idiomas admitidos.....	153
7.1 El perfil detectado.....	115	11.8 Cambio de sus números de puente de conferencia .....	153
7.2 Selección del perfil.....	115	11.9 Cambio de contraseña .....	154
7.3 Edición de un perfil.....	116	11.10 Cambio de código de correo de voz.....	154
7.4 Incorporación de un perfil .....	116	<b>12.one-X Call Assistant</b>	
7.5 Configuración de perfil .....	117	12.1 Requerimientos del sistema one-X Call Assistant.. ..	157
7.5.1 Captura de llamada.....	117	12.1.1 Requerimientos de hardware.....	157
7.5.2 Movilidad - Utilizar el teléfono de escritorio predeterminado .....	117	12.1.2 Requerimientos de software .....	158
7.5.3 Movilidad - Reenviar.....	118	12.1.3 Idiomas admitidos.....	158
7.5.4 Movilidad - Mobile Twinning.....	118	12.1.4 Servicios terminales.....	158
7.5.5 Movilidad - Modo de teletrabajador.....	119	12.2 Instalar one-X Call Assistant.....	159
7.5.6 Correo de voz.....	121	12.3 Iniciar one-X Call Assistant.....	160
<b>8. Correo de voz</b>		12.4 Iniciar one-X Portal.....	160
8.1 Mensajes de grupo.....	124	12.5 Iconos one-X Call Assistant.....	161
8.2 Verificación de mensajes de correo de voz.....	125	12.6 Mensajes de one-X Call Assistant.....	162
8.3 Llamar a una persona que dejó un mensaje.....	126	12.7 Mensajes de correo de voz.....	164
8.4 Cambio entre la reproducción en el teléfono y en la computadora .....	126	12.8 Llamadas perdidas .....	164
8.5 Incorporación de un contacto al directorio personal.. ..	126	12.9 Cambio de contraseña .....	164
8.6 Cambio de código de correo de voz.....	128	12.10 Menú de ayuda .....	164
8.7 Grabar saludos del correo de voz.....	128	12.11 Notificación de nueva versión disponible .....	164
8.8 Selección del saludo de correo de voz.....	128	12.12 Administración de llamadas.....	165
8.9 Filtrado de correos de voz.....	129	12.12.1 Realizar una llamada.....	165
<b>9. Mensajería instantánea</b>		12.12.2 Respuesta a una llamada .....	165
9.1 Iniciar sesión mediante clientes externos.....	132	12.12.3 Mantener una llamada en espera .....	166
9.2 Mensajes instantáneos a otros usuarios.....	133	12.12.4 Finalizar una llamada.....	166
9.3 Enviar un mensaje instantáneo a todos.....	134	12.12.5 Llamadas de conferencia .....	167
		12.12.6 Transferir una llamada .....	167
		12.13 Registro de llamadas .....	168
		12.13.1 Visualización de su registro de llamadas.....	169
		12.13.2 Hacer una llamada desde su registro de llamadas .....	169
		12.13.3 Borrar su registro de llamadas.....	169
		12.14 Configuración.....	170

12.14.1 Conexión.....	170	13.10.6 Idiomas admitidos.....	217
12.14.2 Teclas de acceso rápido.....	171	13.10.7 Servicios terminales.....	218
12.14.3 Ventanas emergentes.....	172	13.10.8 Comunicaciones encriptadas.....	218
12.14.4 Registro.....	173	13.11 Información de presencia.....	219
12.14.5 Reglas de marcación.....	174	13.11.1 Configuración de mensaje de estado.....	220
12.14.6 Configuración de anuncios.....	175	13.12 Perfiles.....	221
12.14.7 Selección de anuncios.....	176	13.12.1 El perfil detectado.....	221
<b>13.Plug-In de Microsoft Outlook</b>		13.12.2 Selección del perfil.....	221
13.1 Instalación.....	178	13.12.3 Edición de un perfil.....	221
13.1.1 Requerimientos de hardware.....	178	13.12.4 Incorporación de un perfil.....	221
13.1.2 Requerimientos de software.....	179	13.12.5 Configuración de la captura de llamada.....	223
13.1.3 Versiones de Microsoft Outlook.....	179	13.12.6 Configuración de movilidad.....	223
13.1.4 Instalación de Avaya IP Office Plug-in.....	180	13.12.7 Configuración del correo de voz.....	223
13.2 Inicio de sesión.....	181	13.13 Configuración.....	224
13.3 Pantalla de Avaya IP Office Plug-in.....	183	13.13.1 Configuración de conexión.....	224
13.4 Descripción general rápida.....	184	13.13.2 Configuración de usuario.....	224
13.5 Ocultar el Plug-In.....	186	13.13.3 Configuración del registro.....	225
13.6 Cierre de sesión.....	186	13.13.4 Configuración de las reglas de marcación..	226
13.7 Funciones de llamada.....	187	13.13.5 Cambio de contraseña.....	226
13.7.1 Realizar llamadas.....	187	13.14 Solución de problemas.....	227
13.7.2 Respuesta a una llamada.....	189	13.14.1 Plug-in de Outlook desactivado.....	227
13.7.3 Colocar una llamada en silencio.....	190	<b>14.Glosario</b>	
13.7.4 Mantener una llamada en espera o cancelar esa selección.....	190	14.1 Conferencia Ad hoc.....	230
13.7.5 Transferir una llamada mediante Avaya IP Office Plug-in.....	191	14.2 Botones de vista.....	230
13.7.6 Finalizar una llamada.....	191	14.3 Espera automática.....	230
13.8 Llamadas de conferencia.....	192	14.4 Ocupado.....	230
13.8.1 Llamada de conferencia Ad hoc.....	192	14.5 Administrador de conferencia.....	230
13.8.2 Llamada de conferencia de punto de encuentro.....	194	14.6 No molestar.....	230
13.8.3 Incorporación de otro participante a la conferencia.....	195	14.7 Reenviar si no responde.....	230
13.8.4 Conferencias programadas.....	195	14.8 Reenviar si ocupado.....	230
13.9 Directorios.....	200	14.9 Reenviar a.....	230
13.9.1 Visualización de directorios.....	201	14.10 Escritorio compartido.....	230
13.9.2 Iconos de directorio.....	202	14.11 Grupo de búsqueda.....	231
13.9.3 Búsqueda de directorios.....	203	14.12 IP Office.....	231
13.9.4 Realización de una llamada desde el directorio.....	203	14.13 Iniciar/ cerrar sesión.....	231
13.9.5 Edición de detalles de contacto.....	204	14.14 Conferencia de punto de encuentro.....	231
13.9.6 Mensajes instantáneos a un contacto.....	204	14.15 Estacionar.....	231
13.9.7 Envío de un mensaje de correo electrónico a un contacto.....	204	14.16 Teléfono principal.....	231
13.9.8 Visualización de comunicaciones recientes..	204	14.17 Conferencia programada.....	231
13.9.9 Incorporación de un nuevo contacto de directorio personal.....	205	14.18 Administrador del sistema.....	231
13.9.10 Edición de un contacto personal.....	207	14.19 Red comunitaria pequeña.....	231
13.9.11 Eliminación de un contacto del directorio personal.....	207	14.20 Transferencia supervisada.....	231
13.9.12 Agregar un grupo de contactos personales.....	208	14.21 Transferencia no supervisada.....	232
13.9.13 Importación de contactos de Outlook.....	208	14.22 XMPP.....	232
13.10 Funciones adicionales.....	211	Índice.....	233
13.10.1 Hacer clic para marcar.....	211		
13.10.2 Avatar.....	213		
13.10.3 Registro de llamadas.....	214		
13.10.4 Opciones de correo de voz.....	215		
13.10.5 Envío de un mensaje instantáneo.....	216		

# Capítulo 1.

## one-X Portal



# 1. one-X Portal

- Controlar el teléfono y las llamadas telefónicas.
- Ver detalles de llamadas y directorios de contactos.
- Configurar los valores que afectan la forma en la que el sistema telefónico maneja las llamadas.
- Llamadas de conferencia
- Administre sus mensajes de correo de voz.

The screenshot displays the one-X Portal interface for IP Office. The top navigation bar shows the user is logged in as 'Extn401(401)' and the system version is '10.1.0.0.0 build 259'. The main interface is divided into four main sections:

- Calls:** Features a search bar for entering a name or number, a numeric keypad (1-4), and a list of call controls including Drop, Hold, Record, Mute, and Conference.
- Messages (New: 0):** Shows a search bar and a message list. The current state is 'You have no messages'.
- Directory:** Includes a search bar and a list of contacts. The current contact is 'Rajie'.
- Conversation History:** Displays a table of call records with columns for Type, Name, Time, Length, and Calls.

Type	Name	Time	Length	Calls
Incoming	PP (303)	2013 Jun 26 01:26:26	0 s	1
Incoming	Rajie (301)	2013 Jun 25 01:23:04	0 s	8
Incoming	Rajie (301)	2013 May 14 04:27:19	0 s	6

Esta documentación comprende el uso de one-X Portal versión 12.0.

# 1.1 Cómo...

- [Iniciar](#) <sup>↳ 14</sup> / [cerrar sesión](#) <sup>↳ 15</sup>

Cambiar el diseño de one-X Portal		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Seleccionar una máscara</a> <sup>↳ 24</sup></li><li>• <a href="#">Agregar gadgets externos</a> <sup>↳ 27</sup></li><li>• <a href="#">Mover un gadget</a> <sup>↳ 26</sup></li><li>• <a href="#">Eliminar una ficha personalizada</a> <sup>↳ 27</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Cambiar el ancho de columnas</a> <sup>↳ 24</sup></li><li>• <a href="#">Maximizar un gadget</a> <sup>↳ 25</sup></li><li>• <a href="#">Establecer el diseño predeterminado</a> <sup>↳ 26</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Mostrar/Restaurar un gadget</a> <sup>↳ 25</sup></li><li>• <a href="#">Cambiar el tamaño de un gadget</a> <sup>↳ 26</sup></li><li>• <a href="#">Agregar una ficha personalizada</a> <sup>↳ 27</sup></li></ul>

Hacer y responder llamadas		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Hacer una llamada</a> <sup>↳ 36</sup></li><li>• <a href="#">Llamadas no atendidas</a> <sup>↳ 42</sup></li><li>• <a href="#">Retener llamada</a> <sup>↳ 44</sup></li><li>• <a href="#">Transferir llamada</a> <sup>↳ 48</sup></li><li>• <a href="#">Enviar mensaje instantáneo a otros usuario (Chat)</a> <sup>↳ 133</sup></li><li>• <a href="#">Habilitar Mobile Twinning</a> <sup>↳ 61</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Responder una llamada</a> <sup>↳ 40</sup></li><li>• <a href="#">Finalizar una llamada</a> <sup>↳ 42</sup></li><li>• <a href="#">Alternar entre llamadas</a> <sup>↳ 46</sup></li><li>• <a href="#">Estacionar llamada</a> <sup>↳ 53</sup></li><li>• <a href="#">Seleccionar No molestar</a> <sup>↳ 56</sup></li><li>• <a href="#">Configurar un timbre de aviso</a> <sup>↳ 40</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Capturar llamada</a> <sup>↳ 41</sup></li><li>• <a href="#">Silenciar una llamada</a> <sup>↳ 43</sup></li><li>• <a href="#">Grabar una llamada</a> <sup>↳ 47</sup></li><li>• <a href="#">Enviar tonos DTMF</a> <sup>↳ 55</sup></li><li>• <a href="#">Usar controles de agente</a> <sup>↳ 58</sup></li></ul>

Iniciar y administrar llamadas de conferencia		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Configurar una conferencia</a> <sup>↳ 71</sup></li><li>• <a href="#">Convertir llamadas retenidas en una llamada de conferencia</a> <sup>↳ 73</sup></li><li>• <a href="#">Excluir a un participante de una conferencia</a> <sup>↳ 69</sup></li><li>• <a href="#">Estacionar una llamada de conferencia</a> <sup>↳ 69</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Agregar a otro participante a una conferencia</a> <sup>↳ 67</sup></li><li>• <a href="#">Retener una llamada de conferencia</a> <sup>↳ 70</sup></li><li>• <a href="#">Unirse a una conferencia de punto de encuentro personal</a> <sup>↳ 74</sup></li><li>• <a href="#">Configurar su PIN de audio de la conferencia</a> <sup>↳ 75</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Reconocer el altavoz de conferencia</a> <sup>↳ 74</sup></li><li>• <a href="#">Silenciar a participantes de una conferencia</a> <sup>↳ 68</sup></li><li>• <a href="#">Bloquear una conferencia de punto de encuentro</a> <sup>↳ 75</sup></li><li>• <a href="#">Usar Controles de llamada de conferencia</a> <sup>↳ 66</sup></li></ul>

Programar llamadas en conferencia <sup>↳</sup>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Ver mi calendario de conferencias</a> <sup>↳ 77</sup></li><li>• <a href="#">Programar una conferencia nueva</a> <sup>↳ 79</sup></li><li>• <a href="#">Editar los detalles de la conferencia</a> <sup>↳ 84</sup></li><li>• <a href="#">Visualización de sus conferencias</a> <sup>↳ 82</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Eliminar una conferencia programada</a> <sup>↳ 84</sup></li><li>• <a href="#">Ordenar las conferencias</a> <sup>↳ 82</sup></li><li>• <a href="#">Mostrar/ocultar conferencias anteriores</a> <sup>↳ 82</sup></li><li>• <a href="#">Buscar conferencias</a> <sup>↳ 83</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Unirse a una conferencia</a> <sup>↳ 83</sup></li><li>• <a href="#">Iniciar su propia conferencia</a> <sup>↳ 83</sup></li><li>• <a href="#">Extensión de la conferencia</a> <sup>↳ 87</sup></li><li>• <a href="#">Activar/desactivar las notificaciones de conferencia</a> <sup>↳ 85</sup></li></ul>

Utilizar mi historial de conversación <sup>↳</sup>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Utilizar el historial de conversación</a> <sup>↳ 91</sup></li><li>• <a href="#">Buscar conversaciones de mensajes instantáneos</a> <sup>↳ 93</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Hacer una llamada</a> <sup>↳ 92</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Agregar un número a mi directorio</a> <sup>↳ 92</sup></li></ul>

**Utilizar los directorios**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ver los directorios</a> <sup>↗ 97</sup></li> <li>• <a href="#">Hacer llamadas desde el directorio</a> <sup>↗ 102</sup></li> <li>• <a href="#">Editar un contacto del directorio</a> <sup>↗ 106</sup></li> <li>• <a href="#">Enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto</a> <sup>↗ 110</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ver estado del usuario en el directorio</a> <sup>↗ 98</sup></li> <li>• <a href="#">Transferir una llamada desde el Directorio</a> <sup>↗ 103</sup></li> <li>• <a href="#">Eliminar un contacto del directorio</a> <sup>↗ 106</sup></li> <li>• <a href="#">Enviar mensaje instantáneo a un contacto</a> <sup>↗ 111</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Buscar en los directorios</a> <sup>↗ 100</sup></li> <li>• <a href="#">Agregar un contacto del directorio</a> <sup>↗ 104</sup></li> <li>• <a href="#">Agregar una ficha de grupo de contactos</a> <sup>↗ 107</sup></li> </ul> |
|--|---|---|

**Mensajería instantánea**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Enviar un mensaje instantáneo a otros usuarios</a> <sup>↗ 133</sup></li> <li>• <a href="#">Enviar un mensaje instantáneo a todos</a> <sup>↗ 134</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Iniciar una llamada desde MI</a> <sup>↗ 134</sup></li> <li>• <a href="#">Buscar conversaciones de mensajes instantáneos</a> <sup>↗ 134</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Iniciar sesión con un cliente de MI externo</a> <sup>↗ 132</sup></li> <li>• <a href="#">Configuración de notificaciones de MI</a> <sup>↗ 135</sup></li> <li>• <a href="#">Activación de las notificaciones de escritorio</a> <sup>↗ 137</sup></li> </ul> |
|---|--|---|

**Crear y utilizar perfiles**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Usar el perfil "Detectado"</a> <sup>↗ 115</sup></li> <li>• <a href="#">Agregar un nuevo perfil</a> <sup>↗ 116</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Seleccionar un perfil activo</a> <sup>↗ 115</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar el perfil</a> <sup>↗ 117</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Editar un perfil</a> <sup>↗ 116</sup></li> </ul> |
|---|--|---|

**Acceder y utilizar el correo de voz**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Habilitar/deshabilitar filtrado de correos de voz</a> <sup>↗ 129</sup></li> <li>• <a href="#">Alternar entre la reproducción en el teléfono y en la computadora</a> <sup>↗ 126</sup></li> <li>• <a href="#">Grabar saludos del buzón</a> <sup>↗ 128</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Verificar mensajes de correo de voz</a> <sup>↗ 125</sup></li> <li>• <a href="#">Agregar un contacto de correo de voz al Directorio</a> <sup>↗ 126</sup></li> <li>• <a href="#">Seleccionar saludos del buzón</a> <sup>↗ 128</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Llamar a una persona que dejó un mensaje</a> <sup>↗ 126</sup></li> <li>• <a href="#">Cambiar el código de buzón de correo de voz</a> <sup>↗ 128</sup></li> </ul> |
|---|---|---|

**Usar MyBuddy**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Acceso a mybuddy</a> <sup>↗ 142</sup></li> <li>• <a href="#">Comandos de mybuddy</a> <sup>↗ 143</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Configurar notificaciones</a> <sup>↗ 145</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Almacenar números de ubicación</a> <sup>↗ 145</sup></li> </ul> |
|---|--|---|

**Configurar mi one-X Portal**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Modificar las teclas de acceso directo</a> <sup>↗ 148</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar MI/Presencia</a> <sup>↗ 135</sup></li> <li>• <a href="#">Seleccionar el idioma</a> <sup>↗ 153</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Configurar posiciones de estacionamiento</a> <sup>↗ 148</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar excepciones de la función No molestar</a> <sup>↗ 151</sup></li> <li>• <a href="#">Configuración de colas del grupo de búsqueda</a> <sup>↗ 150</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Habilitar sonidos</a> <sup>↗ 149</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar el reloj mundial</a> <sup>↗ 152</sup></li> <li>• <a href="#">Cambiar su contraseña</a> <sup>↗ 154</sup></li> <li>• <a href="#">Cambiar el código de correo de voz</a> <sup>↗ 154</sup></li> </ul> |
|---|---|---|

**Uso de one-X Call Assistant (sólo en computadoras Windows)**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Instalar one-X Call Assistant</a> <sup>↗ 159</sup></li> <li>• <a href="#">Iniciar one-X Call Assistant</a> <sup>↗ 160</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar el one-X Call Assistant</a> <sup>↗ 170</sup></li> <li>• <a href="#">Cambiar contraseña</a> <sup>↗ 164</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ver los íconos de one-X Call Assistant</a> <sup>↗ 161</sup></li> <li>• <a href="#">Iniciar el one-X Portal</a> <sup>↗ 160</sup></li> <li>• <a href="#">Ventana emergente de one-X Portal</a> <sup>↗ 172</sup></li> <li>• <a href="#">Ver la Ayuda</a> <sup>↗ 164</sup></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Pantalla emergente de Outlook</a> <sup>↗ 172</sup></li> <li>• <a href="#">Marcado de teclas de acceso rápido</a> <sup>↗ 171</sup></li> <li>• <a href="#">Habilitar anuncios</a> <sup>↗ 175</sup></li> </ul> |
|---|--|--|

## Usar Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook

<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Verificar los requerimientos del sistema del Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>178</sup></li><li>• <a href="#">Cerrar sesión en el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>186</sup></li><li>• <a href="#">Usar las funciones de llamada del Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>187</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Instalar el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>180</sup></li><li>• <a href="#">Configurar el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>224</sup></li><li>• <a href="#">Usar las funciones adicionales del Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>211</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Iniciar sesión en el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>181</sup></li><li>• <a href="#">Realizar una llamada con el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>187</sup></li></ul>
---	---	--

## 1.2 Requisitos de la PC

one-X Portal cuenta con las licencias que especifica el [administrador del sistema](#)<sup>231</sup> en el [sistema IP Office](#)<sup>231</sup>. También se configuran los usuarios de IP Office que pueden utilizar one-X Portal. Si cuenta con una licencia para utilizar one-X Portal, necesitará lo siguiente para iniciar sesión:

- **Computadora**  
Necesita una computadora con una conexión de red con el servidor one-X Portal.
- **El navegador web**  
one-X Portal se evalúa por medio de los siguientes navegadores web:
  - **Windows:** Chrome, Edge, and Firefox.
  - **macOS:** Chrome and Safari.
  - El navegador debe tener Javascript activado.
  - Si desea utilizar sonidos, como por ejemplo un timbre para una llamada en espera, o reproducir mensajes de correo de voz a través de la computadora, deberá haberse instalado un reproductor multimedia, como por ejemplo [Windows Media Player](#) o [Quick Time](#) .
  - Para reproducir en la PC, es posible que deba aceptar el certificado de seguridad que utiliza el servidor de correo de voz. Ingrese **[https://<voicemail\\_server\\_address>:5443/](https://<voicemail_server_address>:5443/)** en su navegador para aceptar la excepción del certificado.
  - La opción **Recordarme en esta computadora** que aparece en el menú de inicio de sesión requiere que el navegador acepte cookies.
- **La extensión de IP Office**  
one-X Portal se puede usar con la mayoría de los teléfonos compatibles con el sistema telefónico IP Office.
- **Nombre de usuario**  
Necesita el nombre de usuario de IP Office que configuró el administrador del sistema. Cabe destacar que no es necesariamente el mismo que el nombre que aparece en la pantalla del teléfono.
- **Contraseña**  
Su contraseña de usuario de IP Office. Cabe señalar que puede ser diferente del [código de inicio de sesión del teléfono](#)<sup>231</sup> si también tiene uno.
- **Dirección IP**  
Necesita la dirección IP del servidor one-X Portal.

### Idiomas admitidos

one-X Portal admite los idiomas que se mencionan a continuación. Puede seleccionar el idioma que desea usar al [iniciar sesión](#)<sup>14</sup>. El idioma que configure se aplicará solamente a one-X Portal. Esta configuración no afecta el idioma de otros sitios web a los que pueda acceder mediante el navegador.

- |                             |                                  |                   |                                   |
|-----------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| • <b>Portugués (Brasil)</b> | • <b>Inglés (Estados Unidos)</b> | • <b>Italiano</b> | • <b>Ruso</b>                     |
| • <b>Chino</b>              | • <b>Inglés (Reino Unido)</b>    | • <b>Japonés</b>  | • <b>Español (América Latina)</b> |
| • <b>Checo</b>              | • <b>Francés</b>                 | • <b>Coreano</b>  | • <b>Sueco</b>                    |
| • <b>Holandés</b>           | • <b>Alemán</b>                  | • <b>Polaco</b>   | • <b>Turco</b>                    |

### Usuarios externos de one-X Portal

Los usuarios básicos, es decir, los que no están configurados como usuarios de one-X Portal, pueden usar el enlace **Cambiar contraseña** en la página de inicio de sesión de one-X Portal para cambiar su contraseña de usuario.

---

## 1.3 Inicio de sesión

1. En su navegador web, introduzca la URL en el formato **https://<nombre del servidor>:<puerto del servidor>/onexportal.html**, donde:
  - **<nombre del servidor>** es el nombre o la dirección IP del servidor de one-X Portal.
  - **<puerto del servidor>** es el número de puerto que usa one-X Portal. Es decir, 9443 o 8443 para el acceso HTTPS.
  - En algunos casos, puede usar **http://** en lugar de **https://**, y **8080** como número de puerto. El administrador del sistema le comunicará si eso está permitido.
2. Ingrese su **Nombre de usuario** y **Contraseña**.
  - Si desea guardar su nombre de usuario y contraseña en la computadora, seleccione la casilla **Recordarme en esta computadora**. Seleccione esta casilla solo si es la única persona que utiliza la computadora.
  - **Inicio de sesión en el teléfono**  
Puede hacer que el portal también inicie sesión en una extensión del sistema telefónico o en un teléfono externo. Para esto, haga clic en **Iniciar sesión en el teléfono**. No necesita hacer esto si ya ha iniciado sesión en la extensión del sistema telefónico que desea usar.
    - **Inicio de sesión en teléfono interno**  
Para iniciar sesión en una extensión del sistema telefónico, seleccione la casilla **Iniciar sesión en mi teléfono** y, en el campo **Extensión de base**, introduzca el número de extensión base de la extensión. Para obtener más información, consulte [Escritorio compartido](#) <sup>15</sup>.
    - **Inicio de sesión en teléfono externo**  
Para ingresar a su teléfono de casa o celular, seleccione la casilla **Iniciar sesión a través del Teletrabajador** y, en el campo **Número del teletrabajador**, introduzca el número de teléfono de casa o móvil. Esta opción solo se admite si el administrador del sistema la configura. Para obtener más información, consulte [Teletrabajo](#) <sup>15</sup>.
3. Haga clic en **Iniciar sesión**.
  - Si aparece un menú **Cambiar contraseña**, el administrador del sistema ha establecido su cuenta en la configuración **Forzar contraseña nueva**. Ingrese la contraseña actual nuevamente y una contraseña nueva, y haga clic en **Confirmar**. Tenga en cuenta que la contraseña nueva debe cumplir con los requisitos establecidos por el administrador del sistema. De lo contrario, reaparece el menú. Consulte [Cambio de contraseña](#) <sup>154</sup>.
  - Si no se puede iniciar sesión, one-X Portal puede mostrar uno de los siguientes mensajes:
    - **"Las credenciales de usuario no son válidas"**  
Indica que el nombre de usuario o la contraseña son incorrectos.
    - **"No se le pudo asignar una licencia. Comuníquese con el administrador"**  
Indica que no cuenta con una licencia para utilizar one-X Portal o que one-X Portal no pudo conectarse con el sistema telefónico.
    - **"Recurso Csta no disponible"**  
Indica que su navegador no es compatible con one-X Portal.

## 1.4 Escritorio compartido

Por lo general, tendrá una extensión telefónica permanente relacionada con su número de extensión. Esa extensión telefónica puede utilizarse para hacer y responder las llamadas independientemente de que one-X Portal se esté ejecutando o no. El escritorio compartido le permite tomar el control de otra extensión telefónica para que utilice la configuración del sistema telefónico y su número de extensión.

Normalmente el inicio de sesión en otra extensión requiere que marque un número especial, que incluye un código de inicio de sesión que es diferente de la contraseña que utiliza para las aplicaciones de IP Office. Sin embargo, puede utilizar el menú de inicio de sesión de one-X Portal para iniciar sesión en one-X Portal y para especificar el teléfono en el que desea iniciar sesión.

Cuando utiliza este método para iniciar sesión en one-X Portal y en un teléfono, cuando cierre la sesión de one-X Portal también cerrará la sesión de su teléfono. Su número de extensión vuelve a la extensión telefónica normal si tiene una y no está siendo utilizada por otro usuario del escritorio compartido. Si no tiene una extensión normal o ésta no está disponible, se le considera desconectado del sistema telefónico y las llamadas se dirigirán al correo de voz, si está disponible, o recibirán el tono de ocupado.

## 1.5 Teletrabajo

El modo de teletrabajador le permite hacer y recibir llamadas por medio de un teléfono en un lugar remoto; todas las llamadas se inician y tienen lugar a través del sistema telefónico. Es necesario que también cuente con una conexión de datos en ese lugar que permita conectar un navegador web con el servidor de one-X Portal de su empresa. Este modo solo está disponible si el administrador del sistema lo configura.

- El usuario realiza llamadas mediante one-X Portal para marcar el número. El sistema telefónico hará una llamada al número de teletrabajador configurado y cuando obtenga respuesta hará una llamada al número marcado como si se hubiera marcado desde la extensión interna normal, teléfono de casa o celular. Los números a los que puede llamar aún estarán sujetos a las restricciones de marcado normales, de haber alguna.
- Las llamadas entrantes que se hacen a la extensión normal se redirigen al número de teletrabajador y la información de llamada adjunta aparece en one-X Portal.
- Cuando se selecciona el modo de teletrabajador, se cierra la sesión en la extensión telefónica interna normal. Cuando desactiva el modo de teletrabajador, su número de extensión vuelve a la extensión telefónica normal si tiene una y no está siendo utilizada por otro usuario del [escritorio compartido](#)<sup>15</sup>. Si no tiene una extensión normal o ésta no está disponible, se le considera desconectado del sistema telefónico y las llamadas se dirigirán al correo de voz, si está disponible, o recibirán el tono de ocupado.
- Si inicia sesión en su extensión interna y celular, y luego cambia su presencia y mensaje de estado mediante cualquiera de los clientes, el cambio se sincronizará con el otro cliente.
- Se supone que el teléfono que se encuentra en la ubicación del número de teletrabajador es un teléfono de una sola línea. Si la función de llamada en espera está activada en su configuración de IP Office, puede utilizarse para una sola llamada adicional cuando haya una llamada existente conectada a través de IP Office.

## 1.6 Cierre de sesión

Cuando haya terminado de utilizar one-X Portal, debe hacer clic en el enlace **Cerrar sesión** que aparece en la parte superior derecha de la pantalla. Esta acción pondrá fin a la sesión y el navegador regresará a la [pantalla de inicio de sesión](#)<sup>14</sup>. Si utilizó el portal para iniciar sesión en una extensión, se le indicará si también desea cerrar sesión desde el teléfono que está utilizando.

Si solamente navega a otro sitio web, las funciones historial, adelante y atrás del navegador se pueden utilizar para volver a la sesión del portal sin necesidad de iniciar sesión otra vez. Si bien esto puede resultar útil, es riesgoso si utiliza el portal desde una computadora compartida o en un sitio de acceso público. Al terminar de utilizar el portal, siempre utilice el control **Cerrar sesión** y cierre el navegador.

## 1.7 Página principal

one-X Portal está compuesto por dos fichas o páginas; **Principal** y [Configurar](#)<sup>148</sup>. A continuación, se describen los elementos que se muestran en la ficha **Principal**.

### [Barra de título](#)<sup>19</sup>

La barra de títulos muestra información sobre usted.



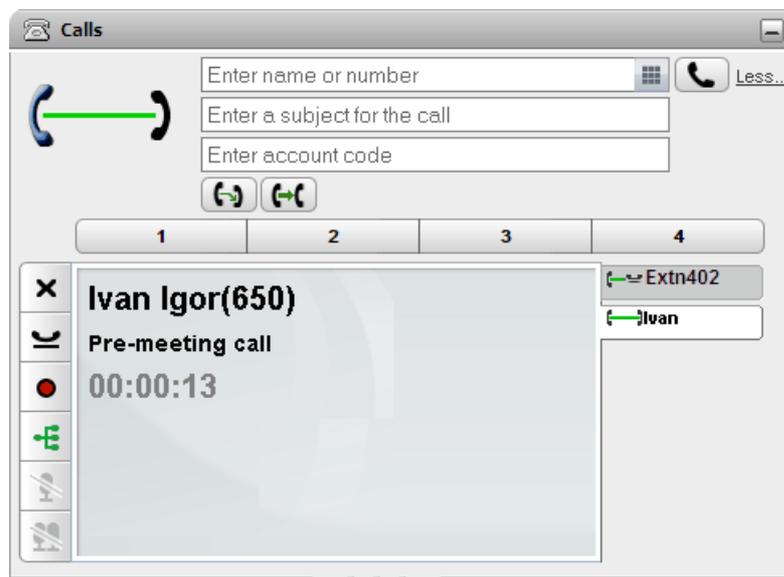
### Barra de herramientas

La barra de herramientas ubicada en la parte inferior se usa para acceder a los controles para la [vista](#)<sup>24</sup> de one-X Portal y mostrar los iconos para los [gadgets minimizados](#)<sup>25</sup>.



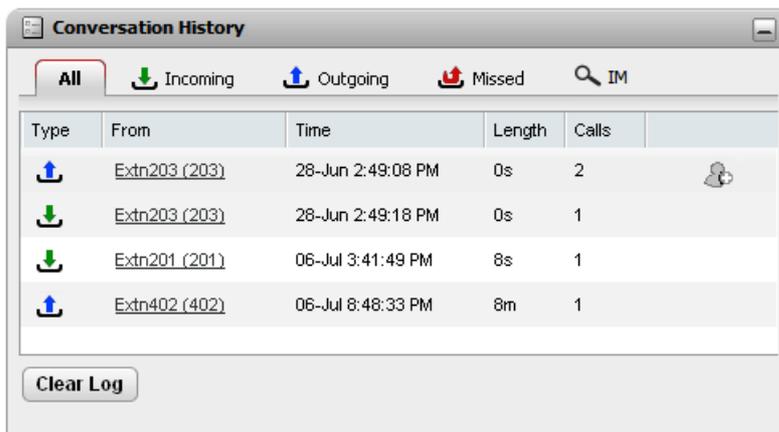
### [Gadget Llamadas](#)<sup>30</sup>

El gadget **Llamadas** muestra información sobre sus llamadas actuales, con una sub-ficha para cada llamada. Los cuadros de texto que se encuentran en la parte superior del gadget pueden utilizarse para hacer nuevas llamadas.



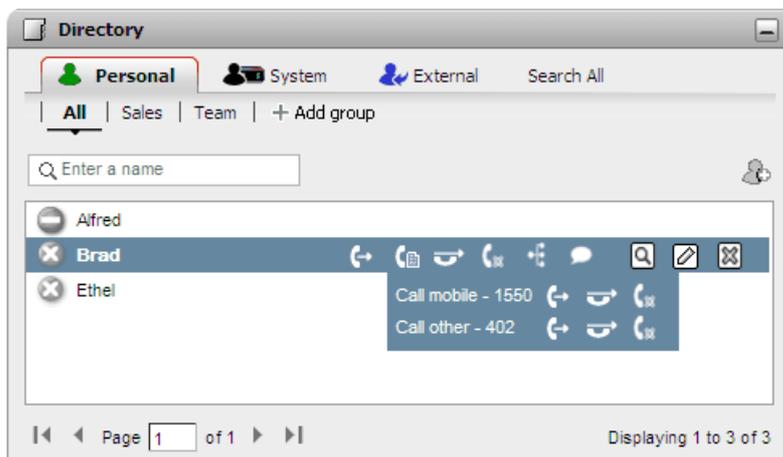
 [Historial de conversación](#) <sup>91</sup>

El gadget **Historial de conversación** muestra el registro de llamadas que almacena el sistema telefónico.



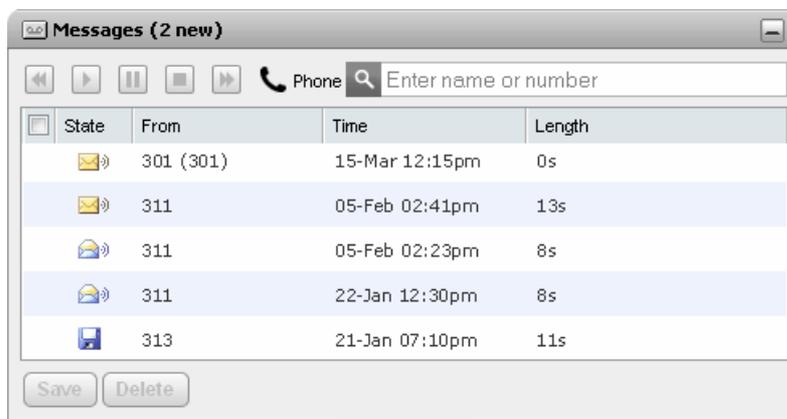
 [Directorio](#) <sup>97</sup>

El gadget **Directorio** muestra una cantidad de directorios diferentes. El directorio **personal** contiene los contactos personales. El directorio del **sistema** contiene contactos compartidos del directorio almacenados por el sistema telefónico más la información de los demás usuarios y [grupos de búsqueda](#) <sup>231</sup> del sistema. El directorio **externo** le permite realizar búsquedas en otros directorios, y el acceso a ellos ha sido configurado por el [administrador del sistema](#) <sup>231</sup>.



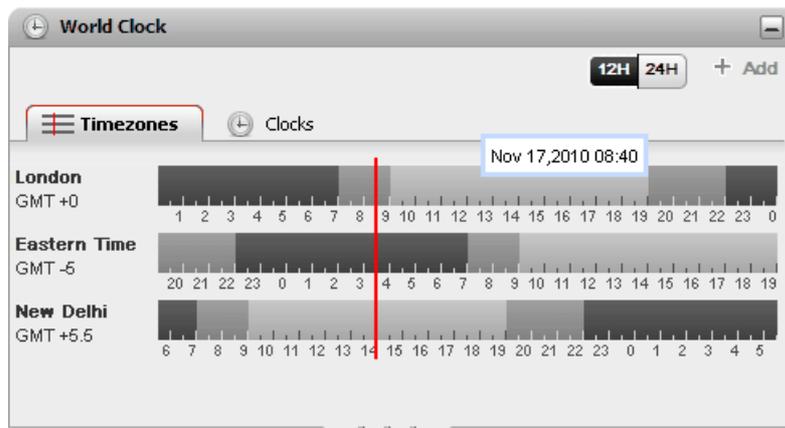
 [Mensajes](#) <sup>125</sup>

El gadget **Mensajes** muestra información de los mensajes en su buzón de correo de voz. Puede utilizar el gadget para reproducir el mensaje a través del teléfono o con el navegador, si es compatible con multimedia.



## [Reloj mundial](#) → 152

El gadget **Reloj mundial** muestra la hora actual en diferentes zonas horarias seleccionadas. Se puede utilizar en una vista de banda de zona horaria o de reloj de zonas horarias.



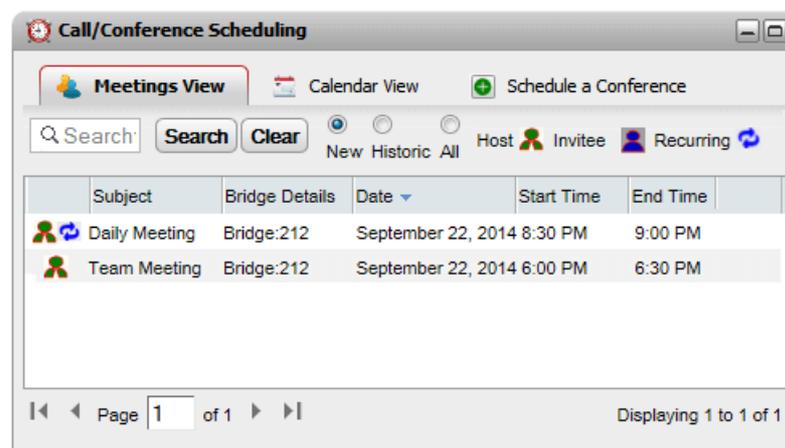
## [Control de colas y agentes](#) → 58

Este gadget le permite manejar los grupos de búsqueda. Una tabla le permite supervisar la cantidad de llamadas en cola que deben responderse para un máximo de 5 grupos de búsqueda. Luego podrá usar las colas para responder una de estas llamadas, si es necesario. La otra tabla le permite ver y cambiar la membresía actual de los grupos a los que pertenece.



## [Programación de llamadas/conferencias](#) → 76

Este gadget le permite ver las futuras conferencias a las cuales ha sido invitado y también programar conferencias.



## 1.8 Presencia y estado

La barra de títulos en la parte superior derecha de la pantalla muestra su estado actual y le permite obtener acceso a diversas funciones.

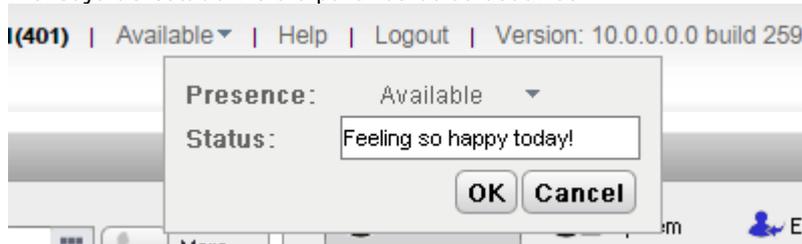


Los elementos de la barra de títulos muestran:

- 
**Su presencia**  
 Estos iconos indican su presencia actual en la interfaz del one-X Portal. La presencia cambia a medida que usa el teléfono, inicia o cierra sesión. Los iconos son similares a los que se muestran en el gadget del directorio para los otros usuarios. Existen dos tipos de presencia:
- Presencia de teléfono:** Esta presencia está relacionada con el estado del teléfono.
- Presencia XMPP:** Esta presencia está relacionada con el estado de la mensajería instantánea.
- Office Su perfil**  
 El [perfil activo](#) <sup>b.114</sup> actualmente. Los perfiles le permiten configurar previamente grupos de valores de configuración del teléfono y aplicarlos en cualquier momento con sólo seleccionar qué perfil está activo. Puede seleccionar su perfil actual y editar perfiles en la página [Configurar](#) <sup>b.114</sup>.

- Extn218(218) Nombre y número**  
 Su nombre y el número de la extensión interna.

- Available Su estado**  
 Este menú desplegable le muestra el estado seleccionado actual. Le permite cambiar el estado y agregar un mensaje de estado visible para los otros usuarios.



- Presencia**  
 Puede seleccionar entre los siguientes estados.

Estado	Descripción
<b>Disponible</b>	Este es el estado normal en el que puede hacer y recibir llamadas.
<b>No molestar</b>	Mientras permanece en este estado, las llamadas que recibe se redirigen al correo de voz, si está disponible, o reciben el tono de ocupado. La excepción son las llamadas de números que haya agregado a la lista de <a href="#">excepciones de la función No molestar</a> <sup>b.151</sup> . En este estado, aún puede hacer llamadas.
<b>Desconectado</b>	Puede seleccionar este estado si desea seguir utilizando el one-X Portal, pero no desea que otros usuarios del one-X Portal puedan enviarle <a href="#">mensajes instantáneos</a> <sup>b.133</sup> por medio del one-X Portal.

- Estado**  
 Puede ingresar un mensaje de estado de hasta 50 caracteres. Esto se muestra a otros usuarios que utilizan el cliente de one-X Portal o clientes de terceros mientras tiene la sesión iniciada. Cuando tiene la sesión cerrada o el estado está configurado en desconectado, el mensaje no es visible para los otros usuarios.
- Ayuda**  
 Utilice este enlace para abrir la ayuda del one-X Portal en una ventana o ficha nueva del navegador.
- Cerrar sesión** <sup>b.15</sup>  
 Utilice este enlace cuando haya terminado de utilizar one-X Portal. Volverá a la [pantalla de inicio de sesión](#) <sup>b.14</sup> de one-X Portal.
- Versión**  
 El número de la versión de one-X Portal que está usando actualmente.

### 1.8.1 Iconos de presencia de teléfono

Icono de presencia	Estado de presencia	Descripción
	<b>Disponible</b>	Este estado indica que está disponible y puede recibir llamadas.
	<b>Ocupado</b>	Este estado indica que está en una llamada en curso.
	<b>No molestar</b>	Este estado indica que se ha activado la opción <i>No molestar</i> en el sistema telefónico. Las llamadas que reciba se redirigirán al correo de voz, si está disponible. Si no lo está, las personas que llamen oirán un tono de ocupado. La excepción son las llamadas desde números que ha agregado a la lista de <a href="#">Excepciones de la función No molestar</a> <sup>151</sup> .
	<b>Desconectado</b>	Este estado indica que no se ha conectado a la extensión en el sistema telefónico. Las llamadas que reciba se redirigirán al correo de voz, si está disponible. Si no lo está, las personas que llamen oirán un tono de ocupado. En este estado, no puede realizar llamadas. Sin embargo, aún puede utilizar one-X Portal para modificar la configuración.
	<b>Sonando</b>	Este estado indica que el teléfono está sonando y una llamada está ingresando.
	<b>Desconocido</b>	Este estado indica que su presencia en el sistema es desconocida. No es posible identificar la presencia debido a que el número no es una extensión en el sistema telefónico.

### 1.8.2 Iconos de presencia de MI

Icono de presencia	Estado de presencia	Descripción
	<b>Disponible / En línea</b>	Este estado indica que se encuentra conectado al servidor MI y disponible para iniciar una sesión de chat.
	<b>No molestar</b>	Este estado indica que se ha activado la opción de <i>No molestar</i> en la MI.
	<b>Desconectado</b>	Este estado indica que otros usuarios no podrán enviarle <a href="#">mensajes instantáneos</a> <sup>133</sup> mediante one-X Portal.
	<b>Ausente</b>	Este estado indica que ha iniciado sesión en MI, pero se encuentra lejos de su escritorio actualmente.
	<b>Desconocido</b>	Este estado indica que su presencia en la MI es desconocida.

### 1.8.3 Visualización de la presencia de otro usuario

Puede ver el estado de presencia de los contactos en los gadgets [Historial de conversación](#)<sup>90</sup>, [Mensajes](#)<sup>124</sup> y [Directorio](#)<sup>96</sup>. Los íconos de presencia aparecen a la izquierda de la columna de nombres en los gadgets. En consecuencia, la presencia del usuario se muestra en el gadget Directorio, así como la información del calendario.

## 1.9 Notas del teléfono

El teléfono que utiliza en paralelo con one-X Portal afectará algunos aspectos del funcionamiento de one-X Portal. Esta sección incluye notas sobre esa interacción.

### Registro de llamadas

El registro de llamadas que se muestra se almacena en el sistema telefónico como parte de la configuración de usuario. Se almacenan hasta 30 registros; los registros nuevos reemplazan a los antiguos una vez que se alcanzó el límite. Sin embargo, para registros de llamadas repetidas hacia o desde el mismo número, se actualiza el registro existente y se incrementa el número de conteo de llamadas del registro.

Para las llamadas entrantes, de modo predeterminado, solo se incluyen en el registro de llamadas las llamadas personales (no de grupo de búsqueda) al usuario, respondidas por el usuario o que no fueron respondidas.

- **Llamadas perdidas**  
Las llamadas que usted no responde pero son respondidas por el correo de voz u otro interno no suelen registrarse como llamadas perdidas. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar el registro de llamadas perdidas.
- **Llamadas perdidas de grupos de búsqueda**  
De manera predeterminada, únicamente se registran las llamadas del grupo de búsqueda que usted responde. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar su registro de llamadas para que incluya llamadas perdidas de grupos de búsqueda para los grupos seleccionados.
- **Eliminación automática**  
Los registros de llamadas antiguas se eliminan automáticamente cuando se alcanza el máximo de capacidad del registro de llamadas y es necesario agregar un nuevo registro de llamadas. Además, el administrador del sistema telefónico puede configurar el sistema telefónico para hacer que se eliminen las entradas del registro después de un período determinado.

### Registro de llamadas telefónicas

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Registro de llamadas** o **Historial**, o un teléfono de la serie M o T, de manera predeterminada, el mismo registro de llamadas, como lo muestra one-X Portal, se muestra también en el teléfono. En consecuencia, puede utilizar y editar el registro de llamadas desde el teléfono o desde one-X Portal. Ambos se modificarán en paralelo.

Si utiliza cualquier otro tipo de teléfono que tenga un registro de llamadas, será un registro de llamadas almacenado por el teléfono y, por ello, no coincidirá con el registro de llamadas que se muestra en one-X Portal. Por ejemplo, las llamadas realizadas por medio del one-X Portal no aparecen en el registro de llamadas del teléfono y viceversa.

En cualquiera de los casos, el registro de llamadas de one-X sólo muestra 255 registros.

### Directorio personal

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Contactos**, o un teléfono de la serie M, T o T3, también puede utilizar los contactos del directorio **Personal** del teléfono y editarlos con este.

1. A medida que se agregan contactos del directorio **Personal**, son almacenados tanto por la aplicación one-X Portal como por el sistema telefónico y se mantienen sincronizados. La aplicación one-X Portal y el sistema telefónico solo pueden almacenar hasta 250 contactos del directorio Personal por usuario (según los límites de su propio sistema).
  - Cualquier contacto cargado desde Avaya IP Office Plug-in se muestra en el grupo de Outlook, en la ficha Personal. Están almacenados en one-X Portal únicamente, además de los 250 contactos del Directorio personal que se admiten como máximo.
2. Los contactos pueden editarse a través del teléfono o one-X Portal.
3. Los contactos del directorio Personal que muestra one-X Portal pueden contener varios números, con uno seleccionado como número de **teléfono principal**. El registro del sistema telefónico que coincide contiene un solo número, que se modificará para que coincida con el número de **teléfono principal** seleccionado actualmente en one-X Portal si esa selección se modifica.

### Cantidad de llamadas

one-X Portal no limita la cantidad de llamadas que puede hacer y recibir. Mientras que puede tener sólo una llamada conectada en cualquier momento, puede tener varias llamadas retenidas a la vez. Sin embargo, el sistema telefónico limita la cantidad de llamadas entrantes que puede recibir.

- **Teléfonos con botones de vista**  
Muchos teléfonos Avaya tienen botones programables que el [administrador del sistema](#)<sup>231</sup> configura como [botones de vista](#)<sup>230</sup>. Cuando utiliza uno de estos teléfonos, cada llamada que hace o recibe normalmente utiliza un botón de vista y puede controlarse a través de ese botón (presiónelo para ponerla en espera, recuperarla, ver detalles, etc.)
  - Para una llamada entrante, la llamada se presenta en un botón de vista apropiado, de estar disponible. Si no hay ningún botón de vista apropiado disponible, el sistema telefónico manejará la llamada como si estuviera [ocupado](#)<sup>230</sup> para recibir cualquier otra llamada entrante.

- 
- Para llamadas salientes, puede utilizar one-X Portal para hacer llamadas adicionales incluso cuando todos los botones de vista del teléfono estén en uso. Si hace esto, algunas llamadas no serán representadas y, por lo tanto, no podrán controlarse por medio de un botón de vista del teléfono.
  - **Teléfonos sin botones de vista**  
Si el teléfono que utiliza no cuenta con botones de vista, la configuración **Llamadas en espera activas**, establecida por el administrador del sistema, controla la cantidad de llamadas que puede recibir.
    - Si la configuración **Llamadas en espera activas** está **habilitada**, puede utilizar one-X Portal para responder cualquier llamada entrante adicional. Una vez que se están manejando dos llamadas, para cualquier llamada entrante adicional, el sistema telefónico lo considerará **ocupado**<sup>b-230</sup>. No obstante, aún puede hacer llamadas salientes adicionales por medio de one-X Portal.
    - Si la configuración **Llamada en espera activa** **no está habilitada**, una vez que tenga una llamada conectada en la que esté participando, el sistema telefónico lo considerará **ocupado**<sup>b-230</sup>. No obstante, aún puede hacer llamadas salientes adicionales por medio de one-X Portal.

## Notas

1. El usuario puede tener una sola llamada conectada a la vez. Si se conecta a otra llamada (al hacer, responder o estacionar una llamada, recuperar una llamada que estaba en espera, etc.), la llamada existente a la que estaba conectado queda **en** espera automáticamente. Esto se denomina **Espera automática**. El **administrador del sistema**<sup>b-231</sup> puede desactivar la función **Espera automática** para todo el sistema. Si esta acción se lleva a cabo, cuando se conecte a una llamada, cualquier llamada actual se desconectará.
2. Esto no incluye las llamadas que se han estacionado. A diferencia de las llamadas en espera, estas llamadas se estacionan en el sistema telefónico en lugar de quedar retenida en el teléfono.

## Llamadas entrantes

Las llamadas que se indican a través de one-X Portal siguen estando completamente bajo el control de la configuración del sistema IP Office. Por ejemplo, la configuración de llamada en espera, la cantidad de botones de vista, etc. Esto se aplica a las llamadas directas realizadas a usted y a las llamadas a grupos de búsqueda de los que es miembro. Los problemas con las llamadas entrantes que no alertan al usuario de one-X Portal dependerán de la configuración del sistema IP Office.

## Llamadas salientes

Las llamadas salientes que puede hacer están sujetas a la configuración de IP Office. La única diferencia con la realización de las llamadas mediante su teléfono es que puede utilizar one-X Portal para realizar llamadas adicionales. Por ejemplo, cuando todos sus botones de vista de llamadas del teléfono están en uso, aún puede utilizar one-X Portal para realizar llamadas adicionales.

En algunos teléfonos, el registro de llamadas que muestra el teléfono y la función para remarcar utilizan información almacenada por el teléfono. Por lo general, esto no incluye las llamadas realizadas por medio de one-X Portal.

## Botones del gadget de llamada

Cuando el usuario utiliza un teléfono que el sistema IP Office no puede forzar para descolgar, se aplican las siguientes diferencias. Esto se aplica a los teléfonos analógicos y a algunos de los teléfonos SIP y DECT.

- Si se presenta una llamada entrante cuando el teléfono está colgado, one-X Portal no habilitará el botón **Responder**. Debe descolgar el teléfono de forma manual para responder la llamada por medio de los controles del teléfono. Esto incluye a los teléfonos B179, J129 y H175. Las series 1100/1200 y los teléfonos E129 admiten el uso del botón del portal para contestar llamadas.
- Cuando se realiza una llamada desde one-X Portal con el teléfono colgado (por ejemplo, después de ingresar un número y hacer clic en **Llamar** o al haber seleccionado para reproducir un mensaje de correo de voz), el sistema telefónico lo llama y solamente realiza la llamada saliente cuando usted responde (descuelga).

Algunos teléfonos permiten acciones como ingresar el número para llamar sin descolgar el teléfono. Esto se denomina el marcado Enbloc. El sistema IP Office y, por ende, one-X Portal, ignoran esa actividad hasta que los dígitos preparados se envían desde el teléfono.

- Esto habitualmente se aplica a los teléfonos en el sistema DECT y a los teléfonos SIP.
- Los teléfonos Avaya serie M y serie T 1400, 1600, 9500 y 9600 se pueden configurar opcionalmente para utilizarse con el marcado Enbloc.

**Nota:** Los teléfonos de la serie 1100 no reflejan el estado Descolgado en one-X Portal.

## 1.10 Servicios terminales

one-X Portal admite servicios de terminales que utilizan clientes de servicios terminales de Citrix y Microsoft.

# Capítulo 2.

## Cambiar el diseño

## 2. Cambiar el diseño

Existen diversas maneras de ajustar el diseño aplicado a los gadgets de one-X Portal . one-X Portal almacena todos los cambios realizados en su configuración de usuario y los restaura cuando inicie sesión nuevamente.

Cambiar el diseño de one-X Portal		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Seleccionar una máscara</a> <sup>24</sup></li><li>• <a href="#">Agregar gadgets externos</a> <sup>27</sup></li><li>• <a href="#">Mover un gadget</a> <sup>26</sup></li><li>• <a href="#">Eliminar una ficha personalizada</a> <sup>27</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Cambiar el ancho de columnas</a> <sup>24</sup></li><li>• <a href="#">Maximizar un gadget</a> <sup>25</sup></li><li>• <a href="#">Establecer el diseño predeterminado</a> <sup>26</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Mostrar/Restaurar un gadget</a> <sup>25</sup></li><li>• <a href="#">Cambiar el tamaño de un gadget</a> <sup>26</sup></li><li>• <a href="#">Agregar una ficha personalizada</a> <sup>27</sup></li></ul>

### 2.1 Seleccionar una máscara

Es posible cambiar el estilo de la máscara de one-X Portal. Las opciones disponibles son la máscara predeterminada y en color negro. Los estilos pueden cambiar en el menú Apariencia.



1. Haga clic en **Vista** . El sistema muestra los tipos de máscara.



2. Haga clic en el estilo de máscara que desee. El sistema cambia la interfaz de one-X Portal al estilo visual preferido.
3. Haga clic en cualquier punto en la aplicación one-X Portal para salir de la configuración.

### 2.2 Cambiar el ancho de columnas

Efectivamente el área en que se muestran los gadgets es de dos columnas. De manera predeterminada, las columnas tienen el mismo ancho (50:50). Sin embargo, también puede seleccionar proporciones de ancho de columna de 60:40 ó 40:60.



1. Haga clic en **Vista** . El sistema muestra los tipos de máscara.

Haga clic en los iconos **Diseños** para seleccionar la proporción de ancho de columna que representa.



2. Haga clic en el estilo de máscara que desee. El sistema cambia la interfaz de one-X Portal al estilo visual preferido.
3. Haga clic en cualquier punto en la aplicación one-X Portal para salir de la configuración.

## 2.3 Minimización de gadgets

Puede minimizar cualquiera de los gadgets que se visualizan en la ficha **Principal** al seleccionar el icono  en la parte superior derecha del gadget. Cuando está minimizado, el gadget se reduce de tamaño y queda solo su barra de título y un icono en la barra de herramientas en la parte inferior de one-X Portal.

### Iconos de gadgets minimizados



- [Gadget Llamadas](#)  30  
Tenga en cuenta que si recibe una nueva llamada mientras tiene minimizado el gadget Llamadas, este se restaurará automáticamente para mostrar la información de la persona que llama.



- [Gadget Mensajes](#)  124  
Este icono también muestra el número de mensajes no leídos de su buzón de correo.



- [Gadget Historial de conversación](#)  90  
Este icono también muestra el número de llamadas perdidas en su registro de llamadas.



- [Gadget Directorio](#)  96  
Este icono muestra directorios de nombres y números de teléfono asociados.



- [Gadget Reloj mundial](#)  152  
Este gadget muestra la hora actual en diferentes zonas horarias seleccionadas.



- [Gadget control de colas y agentes](#)  58  
Este gadget se usa para supervisar las colas de grupos de búsqueda de llamadas que esperan una respuesta.



- [Gadget Programador](#)  76  
Este gadget le muestra las conferencias programadas a las que fue invitado y le permite programar conferencias nuevas.

### Para minimizar un gadget:

1. Para minimizar un gadget, haga clic en el icono  en la parte superior derecha del gadget. Para minimizar un gadget que está maximizado, primero debe restaurarlo al hacer clic en el icono .

### Para restaurar un gadget:

1. Para restaurar un gadget, haga clic en este icono en la barra de herramientas en la parte inferior de la pantalla o haga clic en el icono  de la barra de título del gadget.

## 2.4 Maximizar un gadget

Puede maximizar uno de los gadgets en la ficha **Principal**. Cuando se maximiza un gadget, los otros gadgets se [minimizan](#)  25 automáticamente a la barra de herramientas en la parte inferior de one-X Portal.

El sistema solo muestra un gadget maximizado mientras tiene la sesión iniciada. Si cierra la sesión, la siguiente vez que la inicie, el gadget ya no estará maximizado.

### Para maximizar un gadget:

1. Para maximizar un gadget, haga clic en el icono  en la parte superior derecha de la barra de título del gadget. Para maximizar un gadget que está minimizado, primero debe restaurarlo. Puede hacer clic en el icono de la barra de herramientas en la parte inferior de la pantalla o hacer clic en el icono  de la barra de título del gadget.

### Para restaurar el gadget:

1. Para restaurar un gadget, haga clic en el icono  de la barra de título del gadget.

---

## 2.5 Cambiar el tamaño de un gadget

Además de cambiar la proporción del ancho de las dos columnas utilizadas para los gadgets, también se puede cambiar la altura de cada gadget.

Para cambiar la altura de un gadget, haga clic y arrastre  **ajustar el tamaño** en el gadget.

## 2.6 Mover gadgets

Puede mover los gadgets entre cada una de las columnas y cambiar el orden de los gadgets dentro de una columna. Para hacerlo, haga clic en la barra de título del gadget y arrástrela hacia la columna y posición deseadas.

## 2.7 Diseño predeterminado

Si ha modificado el diseño de one-X Portal, puede volver a su configuración predeterminada utilizando la siguiente opción.



1. Haga clic en **Vista** . El sistema muestra los tipos de máscara.

2. Haga clic en **Restablecer a UI de fábrica** . El sistema cambia la interfaz de one-X Portal al estilo de máscara personalizada.

3. Haga clic en cualquier punto en la aplicación one-X Portal para salir de la configuración.

## 2.8 Agregar una ficha personalizada

Además de las dos fichas predeterminadas existentes, puede agregar dos fichas personalizadas.

### Para agregar una ficha personalizada:

1. Haga clic en '**Agregar ficha**' en la ventana de one-X Portal.
2. Escriba el nombre de la ficha personalizada en el cuadro de diálogo **Agregar ficha personalizada**. No puede cambiar el nombre de la ficha personalizada después de agregarla. Asegúrese de que el nombre de la ficha personalizada no exceda los 20 caracteres.
3. Haga clic en **Agregar**.

## 2.9 Borrar una ficha personalizada

### Para eliminar una ficha personalizada:

1. Haga clic en la pestaña personalizada que desea eliminar en la ventana de one-X Portal.
2. Haga clic en **Eliminar** en la ficha personalizada.
3. Haga clic en **Sí**, para confirmar que desea eliminar la ficha personalizada y los gadgets que agregó a la ficha personalizada.

## 2.10 Agregar gadgets externos

one-X Portal 12.0 le permite agregar y utilizar los gadgets externos sin iniciar una aplicación independiente para cada gadget.

Algunos gadgets que podrían ser útiles cuando utilice one-X Portal son: Gestión de proyecto, calendario, conversor de divisas, traducción de Google, noticias, mapas de Google y otros. El sistema muestra solamente aquellos gadgets que el administrador de one-X Portal habilitó para el usuario.

**Nota:** Después de agregar un gadget externo, el sistema muestra el gadget incluso si cierra sesión y después inicia sesión más tarde.

Puede agregar un gadget externo a la ficha **Principal** y a las fichas personalizadas solamente. No puede agregar un gadget externo a la ficha **Configurar**.

### Para agregar un gadget externo:

1. Haga clic en la ficha donde desearía agregar los gadgets externos.
2. Haga clic en  **Gadgets**, en la barra de herramientas. one-X Portal muestra una lista de categorías, como **TODAS**, **COMUNICACIÓN**, **FINANZAS**, **PRODUCTIVIDAD** y **TECNOLOGÍA**, entre otras.
3. Seleccione una categoría.
4. Habilite el gadget que desea agregar. El sistema muestra el gadget en el panel que tiene la menor cantidad de gadget.

### Para quitar un gadget externo:

Solamente puede eliminar los gadgets externos de one-X Portal. No puede eliminar los gadgets predeterminados de la ficha one-X Portal **Principal**.

- Haga clic en **Cerrar** en la barra de títulos del gadget externo.
- Haga clic en **Sí** para confirmar que desea eliminar el gadget de one-X Portal.

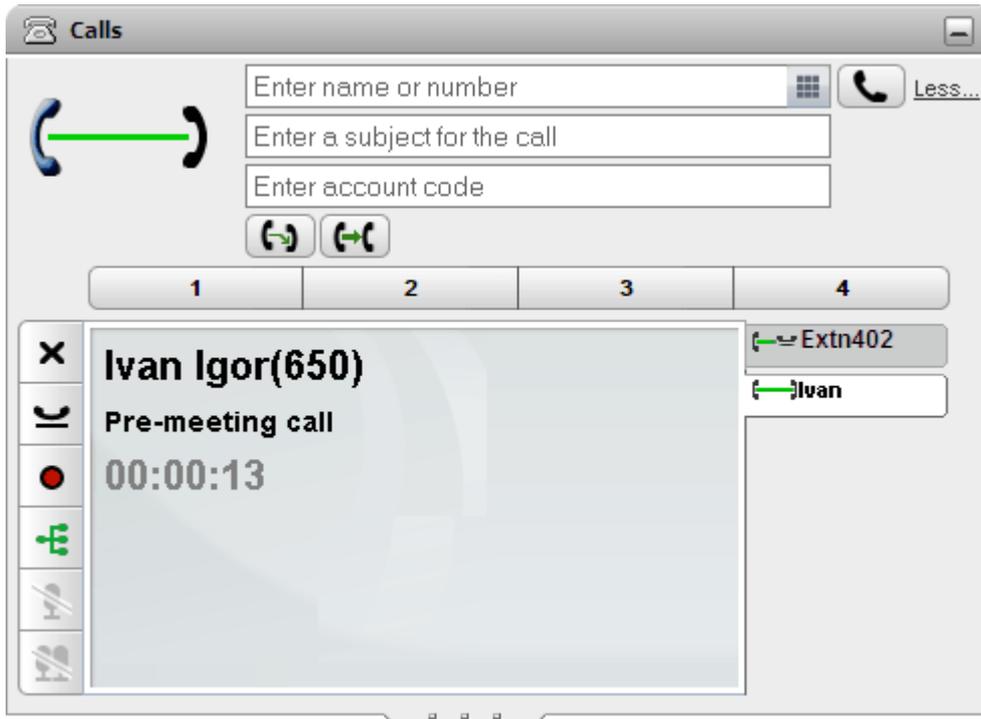


# Capítulo 3.

## Realización y respuesta de llamadas

### 3. Realización y respuesta de llamadas

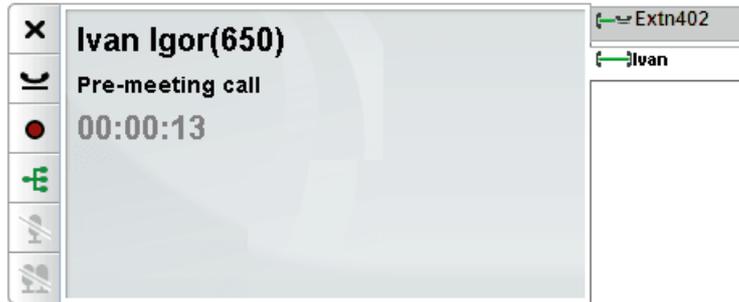
Esta sección indica cómo utilizar one-X Portal para hacer y responder llamadas. Por medio del gadget **Llamadas**, se muestra la información de cada llamada en fichas separadas. Los botones que aparecen variarán pero por lo general indican acciones que puede realizar con la llamada que aparece actualmente.



Hacer y responder llamadas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Hacer una llamada</a> <sup>36</sup></li> <li>• <a href="#">Llamadas no atendidas</a> <sup>42</sup></li> <li>• <a href="#">Retener llamada</a> <sup>44</sup></li> <li>• <a href="#">Transferir llamada</a> <sup>48</sup></li> <li>• <a href="#">Enviar mensaje instantáneo a otros usuario (Chat)</a> <sup>133</sup></li> <li>• <a href="#">Habilitar Mobile Twinning</a> <sup>61</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Responder una llamada</a> <sup>40</sup></li> <li>• <a href="#">Finalizar una llamada</a> <sup>42</sup></li> <li>• <a href="#">Alternar entre llamadas</a> <sup>46</sup></li> <li>• <a href="#">Estacionar llamada</a> <sup>53</sup></li> <li>• <a href="#">Seleccionar No molestar</a> <sup>56</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar un timbre de aviso</a> <sup>40</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Capturar llamada</a> <sup>41</sup></li> <li>• <a href="#">Silenciar una llamada</a> <sup>43</sup></li> <li>• <a href="#">Grabar una llamada</a> <sup>47</sup></li> <li>• <a href="#">Enviar tonos DTMF</a> <sup>55</sup></li> <li>• <a href="#">Usar controles de agente</a> <sup>58</sup></li> </ul>

## 3.1 Detalles de llamadas

La parte inferior del gadget de llamadas muestra la información de llamada.



### Etiquetas de llamada

Las fichas de llamada de la derecha muestran una ficha para la llamada conectada actual y una para cada llamada retenida o de alerta. Cada ficha tiene un [icono de estado de llamada](#) <sup>35</sup> y el número o nombre asociado al que llama.

- Puede hacer clic en la fichas para seleccionar los detalles de llamada que se muestran en el panel central sin afectar la llamada conectada actualmente.
- Cuando recibe llamadas nuevas, su ficha se selecciona automáticamente para mostrar las información de las llamadas nuevas. Al igual que cuando realiza una nueva llamada, su ficha se selecciona automáticamente.

### Botones de llamadas

Los [botones](#) <sup>33</sup> que se muestran a la izquierda se usan para llevar a cabo acciones en la llamada cuyos detalles se muestran actualmente en el panel central, por ej., la ficha seleccionada. Los botones están inhabilitados cuando no se pueden utilizar.

### Detalles de llamadas

En la información de las llamadas en el panel central se muestra lo siguiente de arriba hacia abajo:

- **Número y nombre de la persona que llama**

La fila superior muestra el número de la persona que llama. Si el sistema telefónico puede asociar un nombre con el número, se mostrará ese nombre y, después, el número entre paréntesis. El sistema telefónico puede asociar un nombre con el número correspondiente a las entradas en el directorio del sistema o en el suyo.

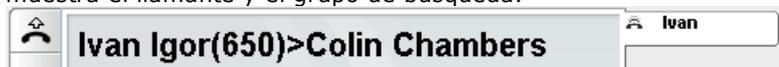
- **Llamada transferida**

Si se ha transferido una llamada, se muestra el nombre del llamador que se transfiere y, a continuación, el origen de la transferencia entre paréntesis.



- **Llamada reenviada**

Si le han reenviado una llamada a usted, el nombre del llamador se muestra seguido de > y el nombre de quien reenvió la llamada. Esto también se utiliza para llamadas de grupo de búsqueda y muestra el llamante y el grupo de búsqueda.



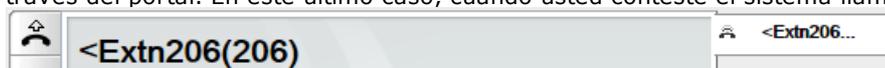
- **Llamada de grupo de búsqueda**

Una llamada de grupo muestra los detalles del llamador seguidos de > y del nombre del grupo que se encarga de la llamada.



- **Llamada devuelta**

Un < seguido por los detalles del llamador indica que le han devuelto la llamada a usted por algún motivo; por ejemplo, porque estuvo en espera o retenida demasiado tiempo. También puede indicar una devolución de llamada configurada desde el teléfono o un [timbre de aviso](#) <sup>40</sup> configurado a través del portal. En este último caso, cuando usted conteste el sistema llamará al usuario indicado.



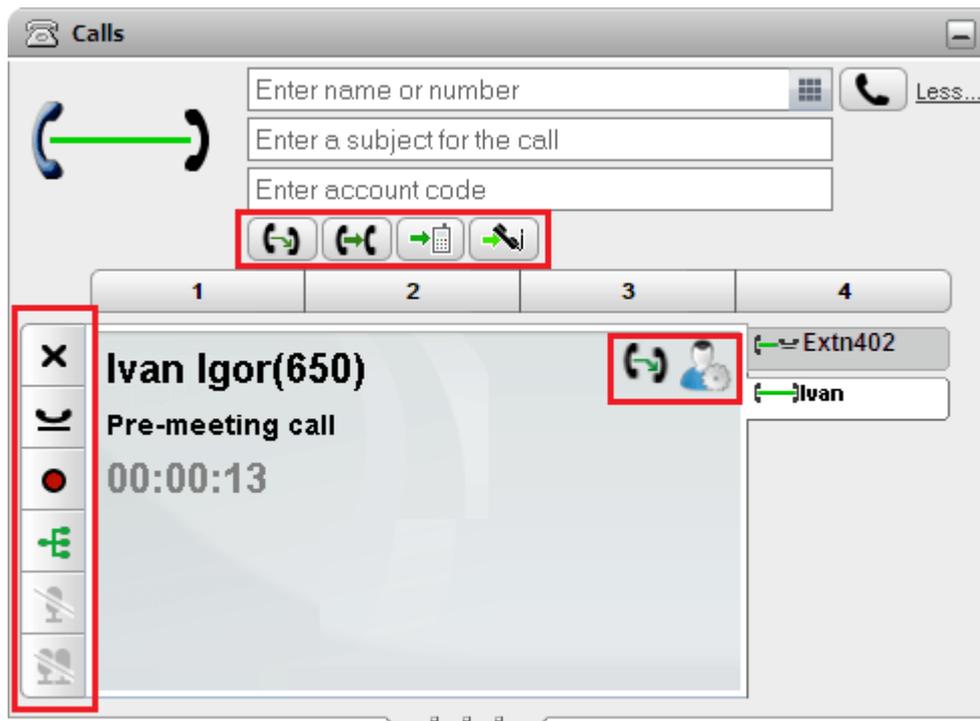
- **Asunto de la llamada**

Esta fila solo está presente si se ha asociado un asunto con la llamada. El asunto de la llamada también se conoce como "etiqueta de llamada".

- 
- Un asunto es un mensaje de texto corto que se puede asociar con una llamada. Si hay un asunto asociado con la llamada, se muestra el asunto. Según el teléfono que se utilice, el asunto también se muestra en el teléfono.
  - Puede utilizar one-X Portal para ingresar una etiqueta de llamada al [hacer una llamada](#) <sup>p 36</sup> o [transferir una llamada](#) <sup>p 49</sup>. Usted puede observar la etiqueta y también el interlocutor si se trata de otro usuario interno y tiene un teléfono adecuado o también utiliza one-X Portal.
  - El sistema telefónico también puede agregar un asunto a una llamada si lo configura el administrador del sistema.
- **Código de cuenta**  
Esta fila solo está presente si se ha asociado un código de cuenta con la llamada.
    - Si hay un código de cuenta asociado con la llamada, se muestra el código de cuenta.
    - Puede utilizar one-X Portal para configurar un código de cuenta al [hacer una llamada](#) <sup>p 36</sup> o [transferir una llamada](#) <sup>p 49</sup>. También puede agregar un código de cuenta durante una llamada, consulte [Agregar un código de cuenta](#) <sup>p 57</sup>.
    - El sistema del teléfono puede asociar automáticamente un código de cuenta con una llamada según el número de la llamada.
  - **Cronómetro de la llamada**  
Cuando hace una llamada, el sistema inicia el cronómetro de la llamada. Cuando se responde la llamada, el cronómetro de la llamada se reinicia y continúa hasta que termina la llamada o la desconecta. En el caso de las llamadas en una línea de teléfono analógico, el cronómetro no se reinicia cuando se responde la llamada.

## 3.2 Botones de llamadas

Se utilizan los botones del lado izquierdo inferior de la pantalla de llamadas para obtener acceso a funciones de la llamada visualizada en ese momento.



### Botones de llamada: Lado izquierdo

Icono	Acción	Descripción
	<b>Contestar llamada</b>	Responder una llamada de alerta. Este botón no es visible cuando utiliza un teléfono en el que primero debe levantar el auricular para responder una llamada.
	<b>Desconectar llamada</b>	Para una llamada conectada actualmente, si se presiona <b>X</b> se desconecta la llamada.
	<b>Redirigir llamada</b>	En caso de una llamada de alerta, al presionar <b>X</b> la llamada se redirigirá utilizando la configuración <a href="#">Reenviar si no responde</a> <sup>b 118</sup> si está establecida; de lo contrario, al correo de voz si está disponible. No se puede desconectar una llamada regresada por permanecer en espera o retenida demasiado tiempo.
	<b>Llamar</b>	Hace una llamada con los detalles establecidos en los campos de llamadas.
	<b>Grabación de llamadas</b>	Inicia la grabación de la llamada actual.
	<b>Detener grabación</b>	Detiene la grabación de la llamada actual.
	<b>Retener llamada</b>	Coloca la llamada en espera.
	<b>Recuperar una llamada retenida</b>	Recupera una llamada que estaba en espera.
	<b>Completar transferencia</b>	Con una llamada en espera y otra llamada en curso, transfiera la llamada retenida a la persona conectada actualmente.
	<b>Llamada de conferencia</b>	Con una llamada en espera y otra en curso, puede convertir las llamadas en una conferencia.
	<b>Silenciar</b>	Silencia la conexión a una llamada.
	<b>Silenciar todos</b>	Para las conferencias que usted inicia, este control le permite silenciar a todos los demás participantes de la conferencia.
	<b>Desactivar silencio</b>	Desactiva el silencio en la conexión a una llamada.
	<b>Desactivar silencio de todo</b>	Para las conferencias que usted inicia, este control le permite desactivar el silencio de todos los demás participantes de la conferencia.

### Botones de llamada: Fila superior

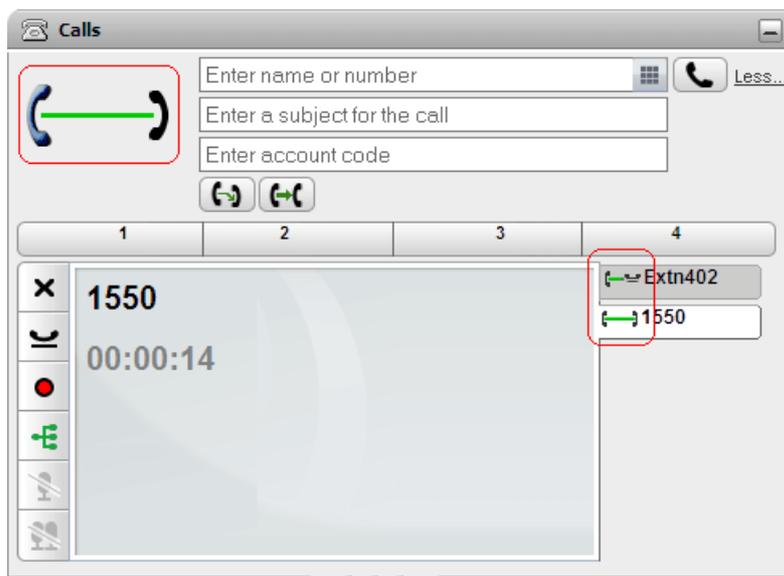
Icono	Acción	Descripción
	<b>Consultar</b>	Coloca en espera a la llamada actual y llama al número establecido en los campos de llamadas.
	<b>Transferencia</b>	Transfiere la llamada actual de inmediato al número establecido en los campos de llamadas.
	<b>Transferir al gemelo</b>	Transfiere una llamada desde su teléfono a su celular.
	<b>Reclamo desde el gemelo</b>	Transfiere una llamada desde su celular a su teléfono.

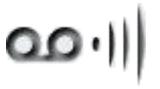
### Botones de llamada: Lado derecho

Icono	Acción	Descripción
	<b>Transferir llamada</b>	Con 2 llamadas en curso, transfiera la llamada conetada actualmente al llamador que se encuentra en espera.
	<b>Agregar código de cuenta</b>	Agregar un código de cuenta a la llamada o cambiar el código de cuenta actual.

### 3.3 Iconos de llamada

Los iconos de llamadas son utilizados por el gadget  **Llamadas** para indicar el estado actual de la llamada. También se muestra un icono grande en la parte derecha superior para indicar el estado de su llamada conectada en ese momento, de haber una. La ficha a la derecha para cada llamada también incluye una pequeña versión del icono que muestra el estado de la llamada que representa la ficha.



Icono	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inactivo/colgado</b> Este icono indica que no hay ninguna llamada conectada.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En alerta/sonando</b> Este icono indica que está recibiendo una llamada y debe <a href="#">responderla</a> <sup>p 40</sup>. Dependiendo del resto de la configuración del teléfono, es posible que el teléfono también suene y los indicadores o iconos se iluminen.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Marcando</b> Este icono aparece cuando está en el proceso de hacer una llamada que aún no está sonando o no se ha conectado, por ejemplo, cuando todavía está marcando el número.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Llamada saliente sonando</b> Este icono indica que la llamada que ha realizado está sonando ahora. Observe que para líneas telefónicas analógicas, las llamadas son tratadas como respondidas de inmediato. Esto es así debido a que aquellas líneas no proporcionan señalización del progreso de la llamada al sistema telefónico, sólo un timbre que usted puede escuchar.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No se pudo establecer conexión</b> Este icono indica que la llamada que estaba realizando no se pudo conectar por algún motivo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conectada</b> Este icono indica la llamada en la que está participando actualmente.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Llamada retenida</b> Este icono indica que tiene una llamada en espera.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En retención</b> Este icono indica una llamada que usted ha colocado en retención.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conferencia</b> Este icono se muestra cuando participa en una llamada de conferencia que usted ha iniciado.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Llamada filtrada</b> Este icono indica que una persona está dejando un mensaje de correo de voz. Consulte <a href="#">Filtrado de llamada de correo de voz</a> <sup>p 129</sup>.</li> </ul>

## 3.4 Realizar una llamada

Puede usar el one-X Portal de diversas maneras para realizar llamadas:

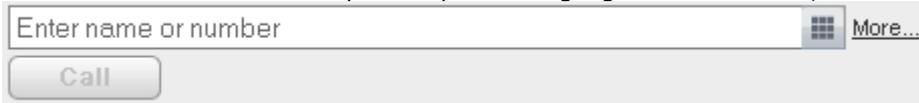
- [Desde el gadget Llamadas](#) <sup>36</sup>
- [Uso del teclado de marcación](#) <sup>187</sup>
- [Desde el directorio](#) <sup>38</sup>
- [Desde el historial de conversación](#) <sup>38</sup>
- [Desde el correo de voz](#) <sup>39</sup>

### 3.4.1 Realización de una llamada desde el gadget Llamadas

Los cuadros de texto y los botones que se encuentran en la parte superior del gadget  **Llamadas** puede usarse para realizar una llamada.

#### Para hacer una llamada desde el gadget Llamadas:

1. Con el cuadro de texto en la parte superior del gadget  **Llamadas**, introduzca un número.



- Para llamadas externas, recuerde agregar cualquier prefijo de marcado externo que utilice el sistema telefónico.
- También puede introducir un nombre. Si coincide con un contacto de su directorio personal o del sistema, se marcará el número del [teléfono principal](#) <sup>231</sup> almacenado con ese contacto.
- También puede agregar un asunto y un código de cuenta a una llamada. Haga clic en **Más...** Utilice los cuadros de texto adicionales para ingresar la información requerida. Para volver a ocultar los cuadros de texto, haga clic en **Menos...**



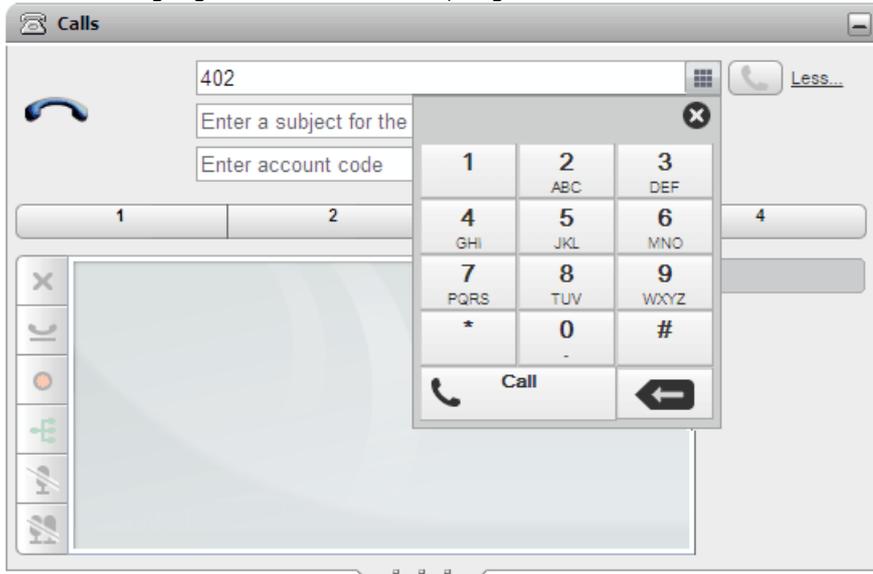
- Si ingresa un asunto, éste se agregará a la información de la llamada. Si llama a un usuario interno, es posible que esto aparezca en el teléfono o en la pantalla de llamada de one-X Portal.
  - Si ingresa un código de cuenta, el sistema telefónico lo incluirá en la salida de información de registro de llamadas después de la llamada. Para algunos usuarios, se requiere el ingreso de un código de cuenta válido para realizar las llamadas externas.
2. Cuando la información se haya definido de conformidad con sus requisitos, haga clic en el botón . Si ya tiene otra llamada en curso, esa llamada [quedará en espera automáticamente](#) <sup>230</sup>.
- El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#) <sup>40</sup> que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

### 3.4.2 Realizar una llamada mediante el teclado de marcación

Puede acceder a un teclado de marcación de números como parte del gadget  **Llamadas**.

**Para hacer una llamada con el teclado de marcación:**

1. Mediante el gadget de  **Llamadas** , haga clic en el icono  teclado.

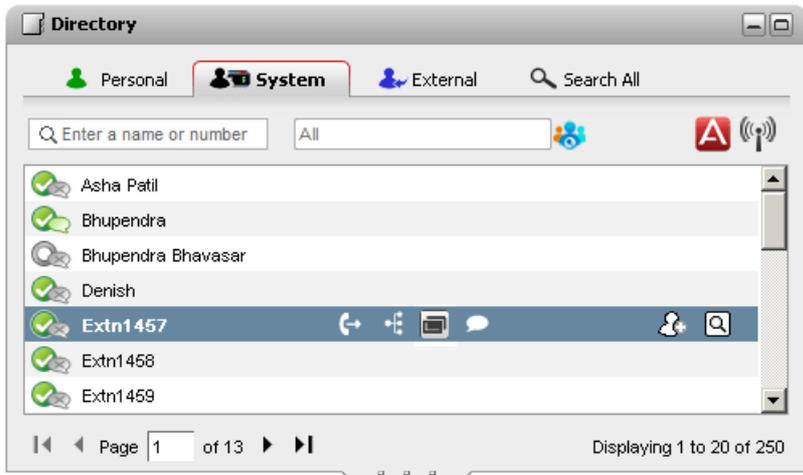


2. Con el teclado, introduzca el número al que desea llamar. Para llamadas externas, recuerde agregar cualquier prefijo de marcado externo que utilice el sistema telefónico.
  3. Para eliminar el último dígito ingresado, haga clic en el  icono Eliminar.
  4. Puede salir del teclado en cualquier momento para continuar introduciendo información de la llamada en otros campos, de ser necesario. Haga clic en  el icono teclado para ocultar el teclado.
  5. Cuando la información se haya definido de conformidad con sus requisitos, haga clic en el  icono Llamar. Si ya tiene otra llamada en curso, esa llamada [quedará en espera automáticamente](#) .
- El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#)  que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

### 3.4.3 Realizar una llamada desde el directorio

#### Para hacer una llamada desde el directorio:

1. Por medio del gadget  **Directorio/Principal** (ficha), localice el nombre que necesita en el directorio.
2. Para filtrar los nombres que aparecen, ingrese un nombre o un número en el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior de la ficha. A medida que ingresa un nombre, los contactos del directorio que no coinciden se ocultan.
3. Para llamar al contacto mostrado, desplace el cursor sobre él. Se muestran los [iconos del directorio](#) <sup>98</sup> correspondientes a las funciones de directorio que usted puede realizar.



4. Para realizar una llamada al número principal del contacto, haga clic en el icono de llamada . Si se visualiza el icono , puede hacer clic en él para mostrar los números alternativos del contacto y para hacer clic en uno de esos números y realizar la llamada.
  -  **Números alternativos:**  
Si se muestra este icono, el contacto tiene números alternativos. Puede hacer clic en el icono y seleccionar las opciones de llamada disponibles para esos números.
  - El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#) <sup>40</sup> que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

### 3.4.4 Realizar una llamada desde el historial de conversación

Puede utilizar los números del registro de llamadas para repetir o devolver una llamada.

#### Para hacer una llamada desde el historial de conversaciones:

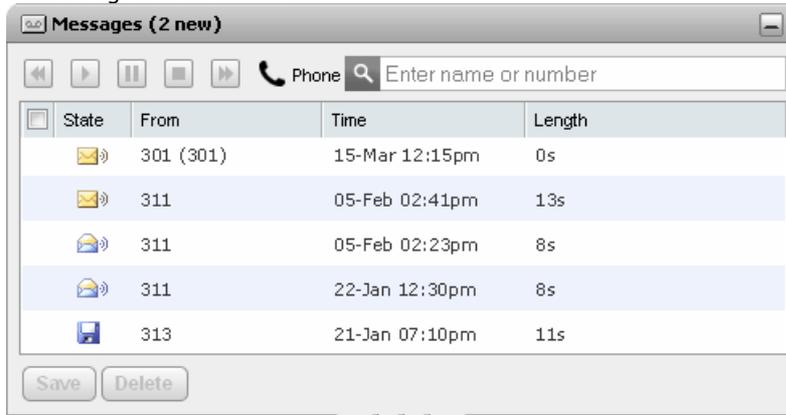
1. Con el gadget  **Historial de conversación** en la ficha **Principal**, localice el contacto al que desea llamar.
2. Haga clic en el nombre o número para hacer la llamada.
  - El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#) <sup>40</sup> que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

### 3.4.5 Realizar una llamada desde el correo de voz

Puede devolver una llamada a alguien que haya dejado un mensaje de correo de voz.

#### Para devolver una llamada desde el correo de voz:

1. Por medio del gadget  **Mensajes** en la ficha **Principal**, localice el mensaje de la persona a la que desea regresar la llamada.



2. Haga clic en la información de nombre o número de la persona que llama para devolver la llamada.
  - El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#)  que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

## 3.5 Configuración de un timbre de aviso

Cuando otro usuario no responde una llamada a su extensión interna porque está ocupado atendiendo otra llamada, puede configurar un timbre de aviso. Después de configurarlo, cuando ese usuario finalice la llamada el sistema lo llamará a usted, si está libre. Cuando conteste el timbre de aviso, el sistema llamará automáticamente al usuario. Tenga en cuenta que los timbres de aviso configurados desde el portal son independientes de las devoluciones de llamada configuradas desde el teléfono.

Si el estado de otro usuario interno [se muestra](#) <sup>98</sup> como  **Ocupado - Llamada**, puede [configurar un timbre de aviso](#) <sup>40</sup> relacionado con dicho usuario. El sistema lo llamará cuando ese usuario finalice su llamada actual y usted esté libre.

### Para configurar un timbre de aviso:

1. Por medio del gadget  **Directorio/Principal** (ficha), localice el nombre que necesita en el directorio.
2. Para filtrar los nombres que aparecen, ingrese un nombre o un número en el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior de la ficha. A medida que ingresa un nombre, los contactos del directorio que no coinciden se ocultan.
3. Coloque el cursor sobre el contacto ocupado. Haga clic en el icono  para configurar un timbre de aviso sobre ese usuario.
4. El sistema le informará que se ha configurado el timbre de aviso o que ya ha configurado otro timbre de aviso sobre otro objetivo.

### Para borrar un timbre de aviso:

1. Repita el proceso anterior para eliminar un timbre de aviso configurado previamente.

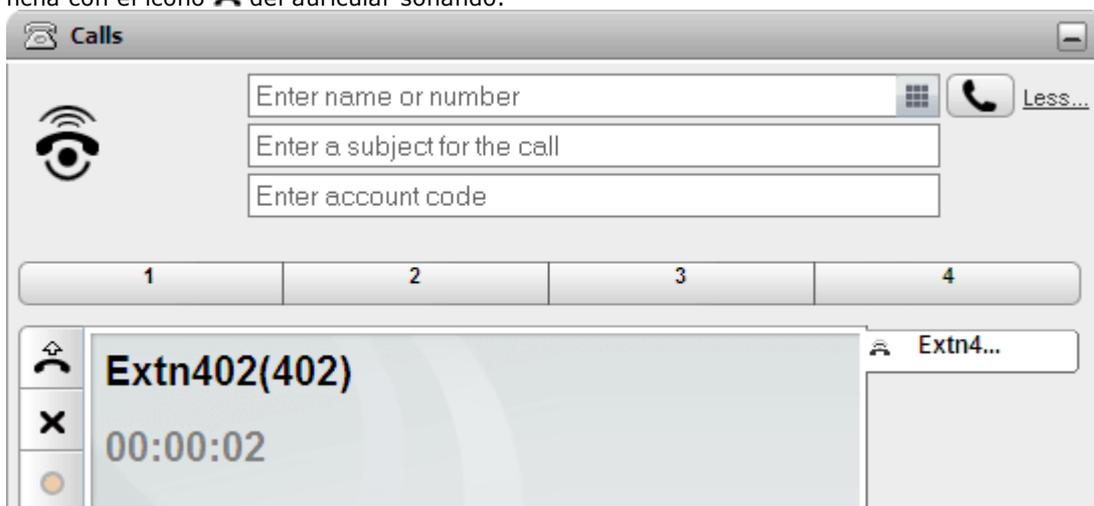
## 3.6 Respuesta a una llamada

Cuando el teléfono recibe un alerta de una nueva llamada, one-X Portal muestra la información en el gadget  **Llamadas**. Si ha ocultado el gadget Llamadas, se abre nuevamente en forma automática.

De forma predeterminada, las llamadas nuevas sonarán en el teléfono durante 15 segundos antes de seguir la opción de configuración [Reenviar si no responde](#) <sup>230</sup> o dirigirse al correo de voz. Si ya tiene una llamada conectada, al responder otra llamada por medio de one-X Portal la llamada existente quedará automáticamente [retenida](#) <sup>45</sup>.

### Para responder una llamada:

1. El gadget  **Llamadas** en la ficha **Principal** muestra detalles de la llamada de alerta, incluso el número y el nombre de quien llama si están disponibles. Si ya tiene una llamada o llamadas en curso, seleccione la ficha con el icono  del auricular sonando.



2. Para responder la llamada, use su teléfono o haga clic en el botón de responder llamadas . Si ya tiene otra llamada en curso, esa llamada [quedará en espera automáticamente](#) <sup>230</sup>. Otra opción es presionar el botón de desconexión  que direcciona la llamada, consulte [Redireccionar una llamada entrante](#) <sup>41</sup>.
  - El  botón responder llamada no está presente para teléfonos que no pueden responder llamadas sin primero levantar el auricular o algún otro control del teléfono que se utilice. Para esos teléfonos, levante el auricular o utilice los controles del teléfono para responder llamadas. Consulte [Notas telefónicas](#) <sup>22</sup>.

### 3.7 Redireccionar una llamada entrante

Puede intentar desconectar una llamada entrante. La desconexión de una llamada tiene distintos efectos según el tipo de llamada y otras opciones:

- **Llamadas de grupo de búsqueda**

Si la llamada es una llamada de grupo de búsqueda, la desconexión de la llamada entrante hace que se presente al siguiente agente del grupo o que siga otra configuración del grupo de búsqueda (que puede incluir que se le vuelva a presentar la llamada a usted).

- **Llamadas personales**

Si la llamada es directa para usted, la desconexión causa lo siguiente:

- Que se dirija al destino Reenviar si ocupado, si esta opción está configurada y activada.
- O bien, que se dirija a su correo de voz, si está disponible.
- Otra opción es que la llamada siga sonando (la desconexión no causa ningún efecto).

- **Llamadas que regresan de estar retenidas/estacionadas**

Si la llamada está regresando de los estados retenida o estacionada por mucho tiempo, no la puede desconectar.

#### Para desconectar una llamada entrante:

1. El gadget  **Llamadas** en la ficha **Principal** muestra los detalles de la llamada de alerta, incluidos el número y el nombre de la persona que llama, si están disponibles. Si ya tiene una llamada o llamadas en curso, seleccione la ficha con el icono  del auricular sonando.
2. Presione el botón de desconexión  para redirigir la llamada.

### 3.8 Capturar una llamada

Cada usuario de one-X Portal, incluido usted, tiene un perfil activo que incluye la configuración [Captura de llamada](#)<sup>119</sup>. Cuando está habilitada esta configuración, otros usuarios de one-X Portal pueden responder sus llamadas cuando vean que usted tiene una llamada que espera ser respondida. Cabe señalar que esto no se aplica a todas las llamadas que esperan respuesta; por ejemplo, no se utiliza para llamadas de grupos de búsqueda.

Cuando un usuario tiene habilitada la opción captura de llamada, el icono  utilizado normalmente para indicar que está sonando también es acompañado por su nombre que puede visualizarse en un fondo rojo.

#### Para capturar una llamada:

1. Un fondo rojo indica que el contacto tiene una llamada o llamadas esperando respuesta y que tiene habilitada la opción de captura de llamada.



2. Haga clic en el nombre del usuario para ver información sobre la(s) llamada(s) en espera.



3. Para capturar una llamada, haga clic en el número.

---

## 3.9 Llamadas no atendidas

La forma en la que se manejan las llamadas no atendidas depende tanto de la configuración del teléfono como del tipo de llamada.

### Para llamadas que se realizan directamente a usted

Por medio de la configuración del sistema [IP Office](#)<sup>[231]</sup>, ha establecido la función **Tiempo de respuesta** (el valor predeterminado es 15 segundos). Para llamadas dirigidas a usted, si no responde dentro de ese tiempo, IP Office llevará a cabo una serie de acciones.

- Si activa la función **Reenviar si no responde**<sup>[230]</sup>, la llamada se redirigirá a ese número para que suene durante otro plazo correspondiente a la función **Tiempo sin respuesta** antes de que se dirija al correo de voz, de estar disponible.
  - Si el destinatario de **Reenviar si no responde** es un número externo, el sistema telefónico tratará de recuperar la llamada y de enviarla a un correo de voz en el caso de que siga sin obtener respuesta. Sin embargo, eso no siempre es posible.
  - Puede activar o desactivar la función de remisión y modificar el número de destino por medio de un [perfil](#)<sup>[114]</sup> de one-X Portal.
- Si no puede utilizar el correo de voz, la persona que llama oír el saludo de buzón. Puede activar o desactivar el correo de voz por medio de un [perfil](#)<sup>[114]</sup> de one-X Portal.
- Si ninguna de las opciones anteriores está disponible, la llamada seguirá sonando. Si otra persona o el correo de voz atiende la llamada, se registrará en el [registro de llamadas](#)<sup>[91]</sup> como una llamada perdida.

### Para llamadas realizadas a un grupo de búsqueda del que es miembro

[Los grupos de búsqueda](#)<sup>[231]</sup> tienen su propia opción de configuración de **tiempo sin respuesta**. Si usted no responde, la llamada normalmente se dirige al siguiente miembro disponible del grupo de búsqueda.

## 3.10 Finalizar una llamada

Puede finalizar una llamada haciendo clic en el botón **X** que se muestra con los detalles de la llamada en el gadget  **Llamadas**.

## 3.11 Silenciar una llamada

Puede silenciar la conexión del habla de una llamada. Mientras una llamada está silenciada, puede escuchar a la persona que llama, pero esta no puede escucharlo a usted.

- **Controles de silencio del teléfono**  
one-X Portal no refleja el estado y usa el botón de silencio en su teléfono. Solo debe usar el teléfono o one-X Portal para silenciar y desactivar el silencio de las llamadas.
- **Llamadas estacionadas**  
Al recuperar una llamada estacionada, se cancela el silencio que se pudo haber aplicado anteriormente a esa llamada antes de estacionarla.
- **Llamadas retenidas**  
Si silencia una llamada y, luego, la coloca en espera, ese silencio se cancela cuando deja de retener la llamada. No obstante, si silencia una llamada y el otro participante la coloca en espera, el silencio no se cancela cuando la llamada se deja de retener.
- **Llamadas de conferencia**  
Si es el host de la conferencia, es posible que pueda silenciar a otros participantes de la conferencia. Consulte [Silencio de participantes de una conferencia](#)<sup>68</sup>.

### Para silenciar una llamada:

- En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Silenciar**.

### Para desactivar el silencio de una llamada:

- En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Desactivar silencio**.

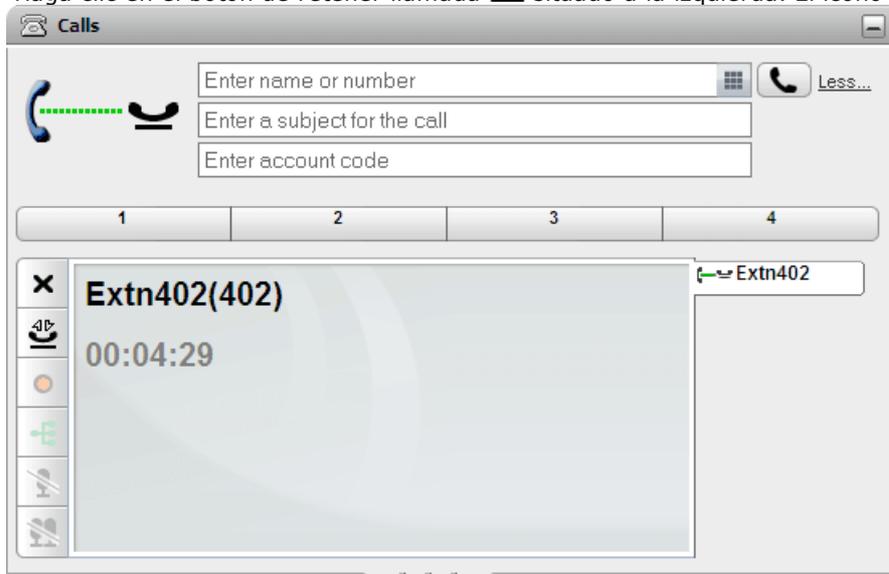
## 3.12 Llamadas en espera

Puede utilizar one-X Portal para colocar llamadas en espera o recuperarlas. Mientras esté en espera, la persona escuchará música o tonos comunes de recordatorio de espera.

### 3.12.1 Mantener una llamada en espera

Para retener una llamada:

1. Por medio del gadget  **Llamadas** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha de llamada para la llamada conectada. Será la ficha con el icono de dos auriculares conectados  a la izquierda.
2. Haga clic en el botón de retener llamada  situado a la izquierda. El icono llamada cambia a .



3. Si no está conectado a otra llamada, la llamada retenida volverá a enviar una alerta al teléfono automáticamente después de un período de tiempo determinado.

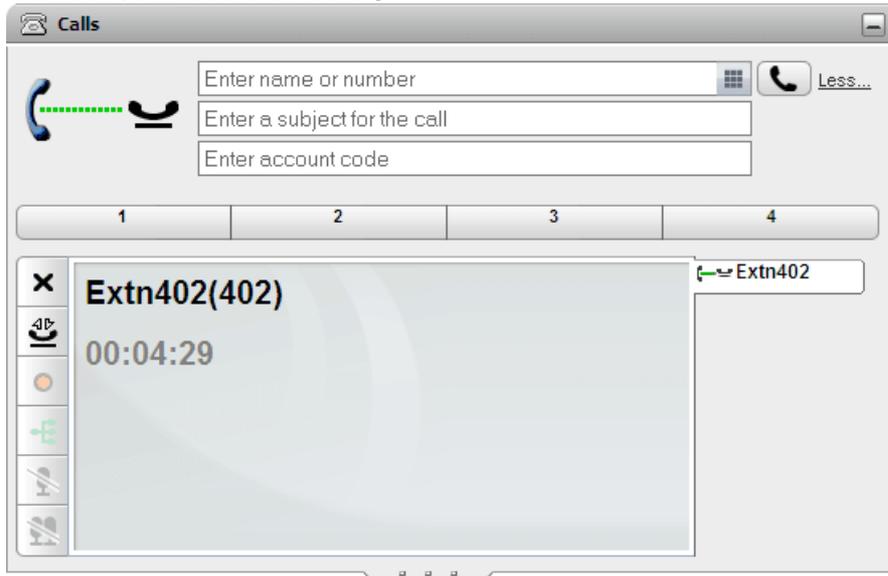
#### Notas

1. Las personas con llamadas retenidas oyen música, de estar disponible. La música que se oye depende de la configuración del sistema telefónico. Si no se configura ninguna música de espera, la persona oirá un doble tono corto cada 4 segundos.
2. El **tiempo de retención** para todas las llamadas retenidas es configurado por el [administrador del sistema](#) <sup>231</sup>. De forma predeterminada, el tiempo es de 15 segundos pero puede modificarse o desactivarse. La llamada retenida recurrente ignora cualquier configuración de reenvío o [no molestar](#) <sup>230</sup>. No es posible eliminar un recordatorio de espera.
3. Si el administrador del sistema ha configurado la opción **Ocupado en retención**, mientras tiene alguna llamada retenida, el sistema telefónico le considerará [Ocupado](#) <sup>230</sup> para otras llamadas entrantes.

### 3.12.2 Recuperación de una llamada retenida

Para recuperar una llamada retenida:

1. Por medio del gadget **Llamadas** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha Llamadas para la llamada retenida. Se mostrará un icono .

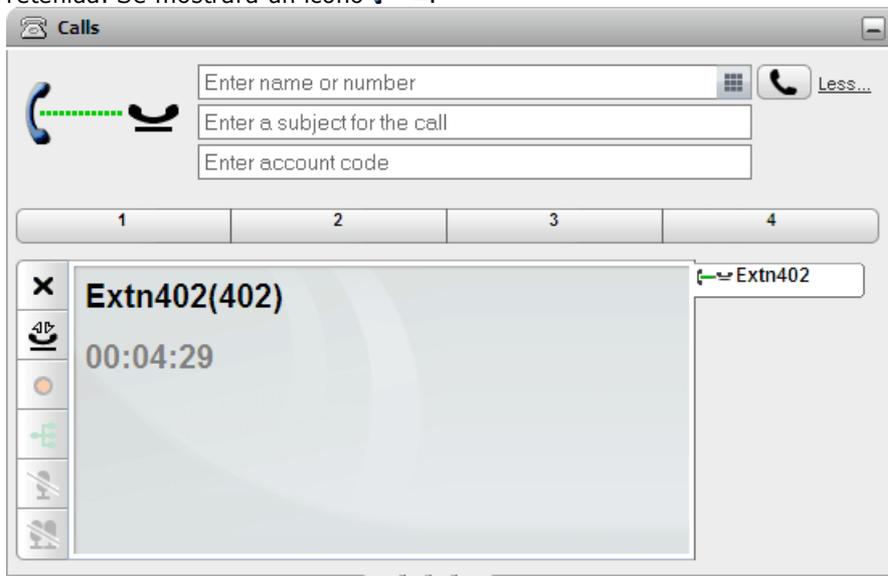


2. Haga clic en el botón  de recuperación de llamadas retenidas ubicado a la izquierda. El icono de llamada cambia al icono .
3. Si estaba conectado a otra llamada, se cambia automáticamente a llamada retenida.

### 3.12.3 Finalización de una llamada retenida

Para finalizar una llamada retenida:

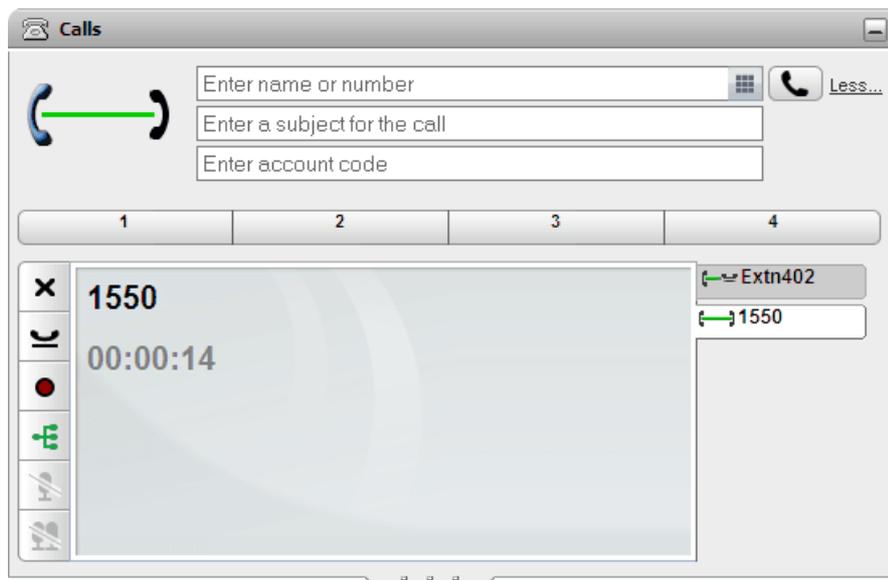
1. Por medio del gadget **Llamadas** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha Llamadas para la llamada retenida. Se mostrará un icono .



2. Haga clic en el botón de desconectar llamada **X** situado a la izquierda. La llamada retenida es desconectada.

## 3.13 Cambio de llamadas

Puede tener varias llamadas en curso al mismo tiempo. Esto incluye llamadas de alerta y llamadas en espera. No obstante, puede tener sólo una llamada conectada al mismo tiempo. Una ficha a la izquierda muestra cada llamada y el icono indica el [estado de esa llamada](#) <sup>235</sup> (conectada, retenida, alerta, etc.).



Para ver la información de una llamada, haga clic en la ficha de esa llamada. Ver la información de la llamada no afecta ni responde las llamadas. Para cambiar a otra llamada, haga clic en el botón responder llamada o recuperar llamada retenida. La llamada a la cual estaba conectado será [puesta en espera automáticamente](#) <sup>230</sup>.

### Cantidad de llamadas

one-X Portal no limita la cantidad de llamadas que puede hacer y recibir. Mientras que puede tener sólo una llamada conectada en cualquier momento, puede tener varias llamadas retenidas a la vez. Sin embargo, el sistema telefónico limita la cantidad de llamadas entrantes que puede recibir.

#### • Teléfonos con botones de vista

Muchos teléfonos Ayaya tienen botones programables que el [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> configura como [botones de vista](#) <sup>230</sup>. Cuando utiliza uno de estos teléfonos, cada llamada que hace o recibe normalmente utiliza un botón de vista y puede controlarse a través de ese botón (presiónelo para ponerla en espera, recuperarla, ver detalles, etc.)

- Para una llamada entrante, la llamada se presenta en un botón de vista apropiado, de estar disponible. Si no hay ningún botón de vista apropiado disponible, el sistema telefónico manejará la llamada como si estuviera [ocupado](#) <sup>230</sup> para recibir cualquier otra llamada entrante.
- Para llamadas salientes, puede utilizar one-X Portal para hacer llamadas adicionales incluso cuando todos los botones de vista del teléfono estén en uso. Si hace esto, algunas llamadas no serán representadas y, por lo tanto, no podrán controlarse por medio de un botón de vista del teléfono.

#### • Teléfonos sin botones de vista

Si el teléfono que utiliza no cuenta con botones de vista, la configuración **Llamadas en espera activas**, establecida por el administrador del sistema, controla la cantidad de llamadas que puede recibir.

- Si la configuración **Llamadas en espera activas** está [habilitada](#), puede utilizar one-X Portal para responder cualquier llamada entrante adicional. Una vez que se están manejando dos llamadas, para cualquier llamada entrante adicional, el sistema telefónico lo considerará [ocupado](#) <sup>230</sup>. No obstante, aún puede hacer llamadas salientes adicionales por medio de one-X Portal.
- Si la configuración **Llamada en espera activa no está habilitada**, una vez que tenga una llamada conectada en la que esté participando, el sistema telefónico lo considerará [ocupado](#) <sup>230</sup>. No obstante, aún puede hacer llamadas salientes adicionales por medio de one-X Portal.

### Notas

1. El usuario puede tener una sola llamada conectada a la vez. Si se conecta a otra llamada (al hacer, responder o estacionar una llamada, recuperar una llamada que estaba en espera, etc.), la llamada existente a la que estaba conectado queda en espera automáticamente. Esto se denomina **Espera automática**. El [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede desactivar la función **Espera automática** para todo el sistema. Si esta acción se lleva a cabo, cuando se conecte a una llamada, cualquier llamada actual se desconectará.
2. Esto no incluye las llamadas que se han estacionado. A diferencia de las llamadas en espera, estas llamadas se estacionan en el sistema telefónico en lugar de quedar retenida en el teléfono.

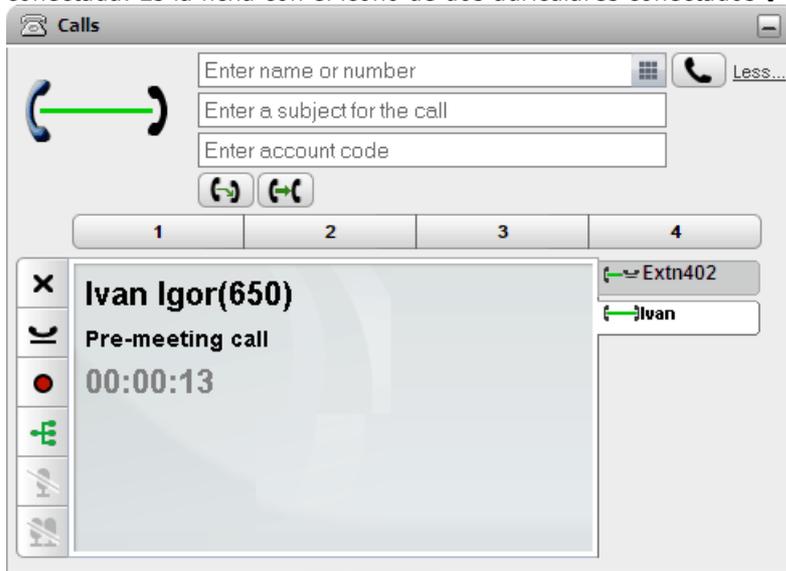
### 3.14 Grabación de llamadas

Si el sistema telefónico tiene un sistema de correo de voz Voicemail Pro conectado, podrá grabar llamadas.

- De forma predeterminada, la persona que llama oír un advertencia de grabación de llamada. Si incluye a otras personas en una llamada que está siendo grabada, como por ejemplo al iniciar una conferencia, la advertencia volverá a oírse. El [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede desactivar el mensaje de advertencia de grabación de la llamada. Sin embargo, esto puede estar prohibido por ley o sujeto a sanciones legales.
- De forma predeterminada, la grabación se coloca en el buzón de correo de voz. El administrador del sistema puede modificar el buzón en el que se colocan las grabaciones de llamadas.
- La grabación continuará mientras esté conectado a la llamada. Si transfiere la llamada a otro usuario o número, la grabación finalizará.

#### Para iniciar la grabación de una llamada:

1. Por medio del gadget  **Llamadas** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha de llamada para la llamada conectada. Es la ficha con el icono de dos auriculares conectados  a la derecha.



2. Para comenzar a grabar la llamada, haga clic en el  botón de grabar ubicado a la derecha. Si el botón se visualiza como un icono , la grabación no esta disponible por ciertos motivos.
3. Una vez iniciada la grabación, el botón cambia al icono . Haga clic en él para finalizar la grabación. La grabación de la llamada también se detiene automáticamente si estaciona o transfiere la llamada o si la convierte en una conferencia. Si se retiene la llamada, la grabación de la llamada entra en pausa mientras la llamada está en espera.

---

## 3.15 Transferencia de llamadas

Puede utilizar one-X Portal para transferir llamadas. Existen varios tipos de transferencia:

<b>Transferencia no supervisada</b>	Una transferencia no supervisada tiene lugar cuando, después de marcar el número de destino, se realiza la transferencia completa sin esperar a que se responda la llamada.
<b>Transferencia supervisada</b>	Una transferencia supervisada se produce cuando el usuario habla (o intenta hablar) con el destino de transferencia antes de realizarla por completo. La llamada inicial al destino de transferencia se denomina llamada de consulta o pregunta.  Este método de transferencia de llamadas le permite confirmar si el destinatario de la transferencia está presente y desea aceptar la llamada.
<b>Transferencia de conferencia</b>	También puede transferir una llamada con sólo <a href="#">iniciar una conferencia</a> <sup>[231]</sup> entre todos los participantes y luego abandonar la conferencia.

### Notas

1. El [administrador del sistema](#)<sup>[231]</sup> puede habilitar un **tiempo de retorno de transferencia** para el usuario. Cuando esté configurado, si una llamada transferida no obtiene respuesta dentro de ese tiempo, es posible que regrese a usted.
2. La capacidad de transferir una llamada externa a otro número externo puede ser restringida por el administrador del sistema.

### 3.15.1 Transferir llamadas actuales simultáneas

Si tiene dos llamadas en curso en el portal (una conectada actualmente y la otra en espera), puede optar por transferir las llamadas simultáneamente.

#### Para transferir dos llamadas simultáneamente:

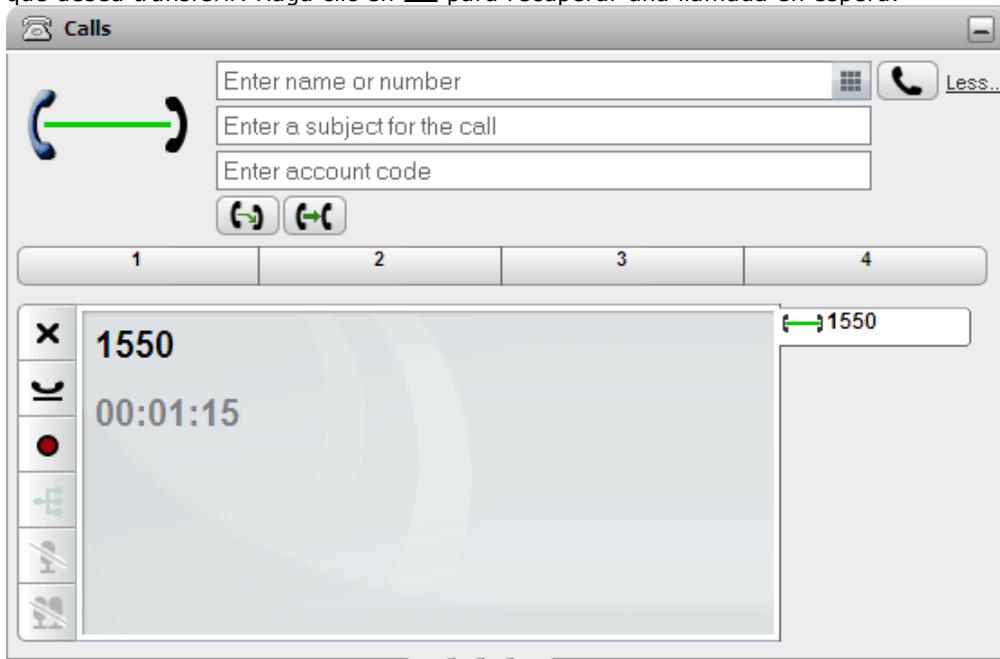
1. Con dos llamadas en curso en el gadget llamadas, en los detalles de la llamada conectada actualmente (  ) se muestra un  icono de transferencia.
2. Para transferir las llamadas simultáneamente, haga clic en el icono.
3. La llamada actual se transfiere al llamador en espera y usted se desconecta.

### 3.15.2 Realización de una transferencia no supervisada

Una transferencia no supervisada tiene lugar cuando, después de marcar el número de destino, se realiza la transferencia completa sin esperar a que se responda la llamada.

#### Para realizar una transferencia no supervisada:

1. Por medio del gadget  **Llamadas** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha Llamadas para la llamada que desea transferir. Haga clic en  para recuperar una llamada en espera.



2. En el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior del gadget  **Llamadas**, introduzca el número al que desea transferir la llamada y haga clic en el botón .
  - Como alternativa, busque el contacto en el [gadget directorio](#) <sup>103</sup> y, con el cursor sobre el contacto, haga clic en el icono  transferencia para hacer una transferencia no supervisada al número primario de ese contacto.
3. La llamada se ha transferido.

#### Notas

1. El [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede habilitar un **tiempo de retorno de transferencia** para el usuario. Cuando esté configurado, si una llamada transferida no obtiene respuesta dentro de ese tiempo, es posible que regrese a usted.
2. La capacidad de transferir una llamada externa a otro número externo puede ser restringida por el administrador del sistema.

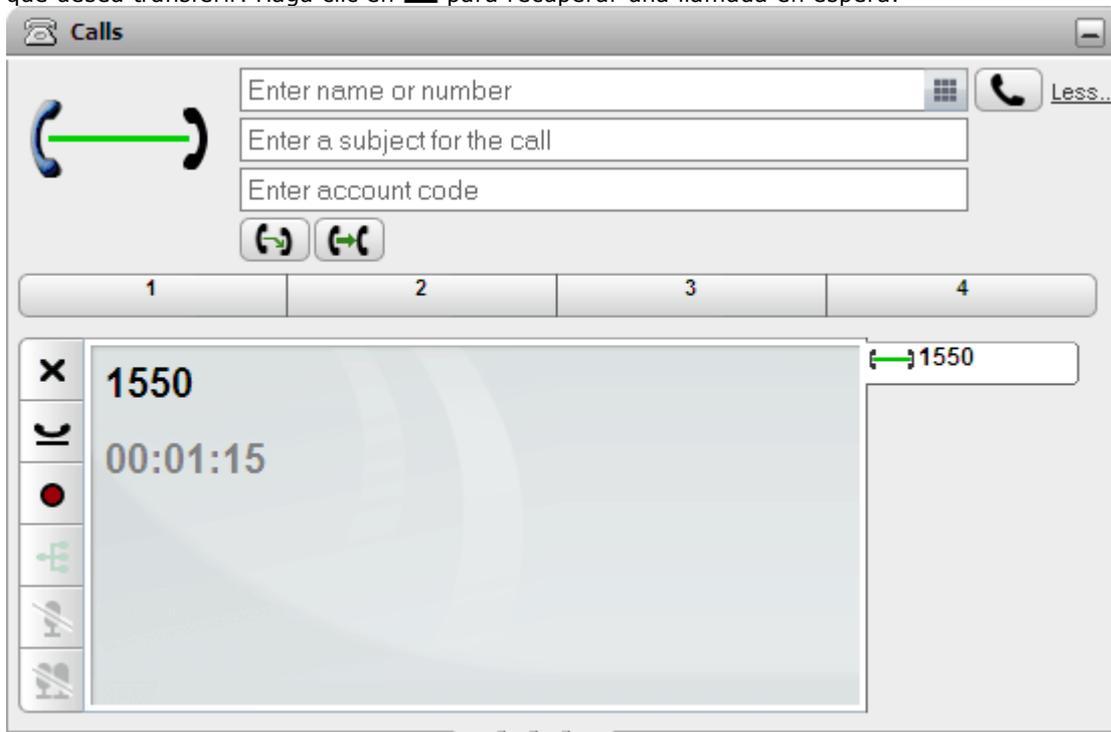
### 3.15.3 Realización de una transferencia supervisada

Una transferencia supervisada se produce cuando el usuario habla (o intenta hablar) con el destino de transferencia antes de realizarla por completo. La llamada inicial al destino de transferencia se denomina llamada de consulta o pregunta.

Este método de transferencia de llamadas le permite confirmar si el destinatario de la transferencia está presente y desea aceptar la llamada.

#### Para realizar una transferencia no supervisada:

1. Por medio del gadget  **Llamadas** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha Llamadas para la llamada que desea transferir. Haga clic en  para recuperar una llamada en espera.



2. En el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior del gadget  **Llamadas**, introduzca el número al que desea transferir la llamada y haga clic en el botón .
  - Como alternativa, busque el contacto en el [gadget directorio](#) <sup>231</sup> y, con el cursor sobre el contacto, haga clic en el icono de consulta  para hacer una transferencia supervisada al número primario de ese contacto.
3. La llamada actual queda en espera. Oirá el progreso de la llamada al destino de transferencia. Cuando se recibe respuesta, esto se denomina llamada de consulta o pregunta.
  - **Si la persona desea aceptar la transferencia:**  
Haga clic en la ficha  de la llamada retenida. Haga clic en el botón  completar transferencia.
  - **Si la otra persona no responde o no desea aceptar la transferencia:**  
Haga clic en el botón **X** para finalizar la llamada de consulta. Haga clic en la ficha  de la llamada retenida. Haga clic en el botón  recuperar llamada retenida.
  - **Alternar entre llamadas:**  
Puede alternar entre llamadas utilizando el botón  de la ficha de la llamada retenida en ese momento. Sin embargo, sólo podrá completar la transferencia al colocar la llamada original en espera y, luego, hacer clic en el botón de  completar transferencia de su ficha.

#### Notas

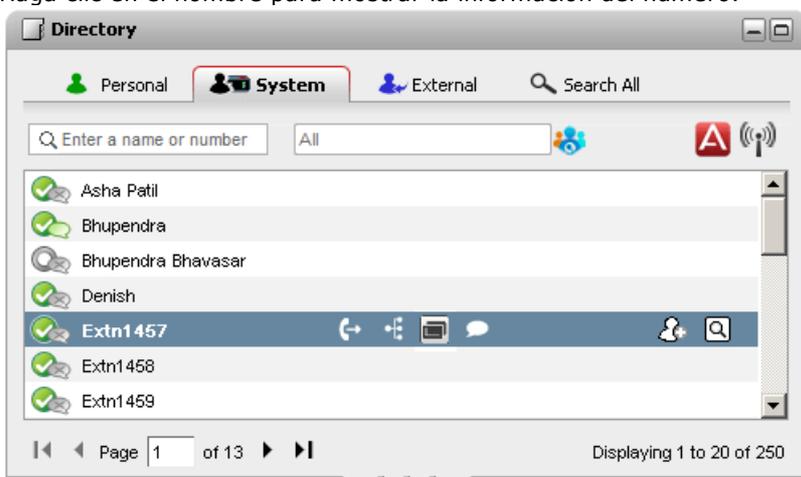
1. El [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede habilitar un **tiempo de retorno de transferencia** para el usuario. Cuando esté configurado, si una llamada transferida no obtiene respuesta dentro de ese tiempo, es posible que regrese a usted.
2. La capacidad de transferir una llamada externa a otro número externo puede ser restringida por el administrador del sistema.

### 3.15.4 Transferencia de llamadas por medio del directorio

Puede transferir una llamada a un contacto del directorio en lugar de tener que ingresar el número de destino.

#### Para transferir una llamada mediante el directorio:

1. Use el gadget  **Directorio** para localizar al participante al que le desea transferir su llamada actual. Haga clic en el nombre para mostrar la información del número.



2. Debido a que ya tiene una llamada conectada, se muestran opciones adicionales cuando desplaza el cursor sobre un contacto del directorio.
  -  **Transferir:**  
Use el icono transferencia para hacer una simple [transferencia no supervisada](#) <sup>p 49</sup> al número primario del contacto.
  -  **Consultar:**  
Use el icono consultar para iniciar una [transferencia supervisada](#) <sup>p 50</sup> al número primario del contacto.
  -  **Conferencia:**  
Use el icono de conferencia para hacer una conferencia entre usted, la llamada en espera y el número primario del contacto.
    -  **Números alternativos:**  
Si se muestra este icono, el contacto tiene números alternativos. Puede hacer clic en el icono y seleccionar las opciones de llamada disponibles para esos números.

---

## 3.16 Estacionamiento de llamadas

Por lo general, si coloca una llamada en espera sólo usted puede recuperarla. Estacionar una llamada es similar a dejarla en espera. Sin embargo, una llamada estacionada puede ser recuperada por otros usuarios si conocen el nombre o número de posición de estacionamiento que utilizó para estacionarla. one-X Portal le ofrece 4 botones de estacionamiento. Puede configurar el nombre o número de posición de estacionamiento que utiliza cada botón. Puede utilizar los botones para estacionar una llamada en una posición de estacionamiento determinada, saber si usted u otro usuario han estacionado una llamada en esa posición y anular el estacionamiento de una llamada en esa posición.

Puede estacionar o recuperar una llamada de una red telefónica multisitio como una red comunitaria pequeña (Small Community Network).

Por ejemplo, si estaciona una llamada en la posición 1, los usuarios en la red de telefonía local y la red comunitaria pequeña (Small Community Network) pueden recuperar la llamada. El sistema muestra la llamada que está estacionada en la posición 1 para cualquier usuario que está configurado en una red de telefonía local o una red comunitaria pequeña (Small Community Network) que tenga la misma posición.

### Notas

1. Si estaciona una llamada y la deja estacionada demasiado tiempo, ésta regresará a usted. La opción predeterminada es volver a llamar después de 5 minutos pero el [administrador del sistema](#) <sup>[p. 231]</sup> puede ajustarla. No puede abandonar una llamada estacionada que regresa a su teléfono.
2. Puede estacionar o recuperar llamadas entre diferentes sistemas telefónicos de [Small Community Network](#) <sup>[p. 231]</sup>.

### 3.16.1 Configuración de las posiciones de estacionamiento

one-X Portal proporciona cuatro botones de posiciones de estacionamiento. Puede configurar las posiciones de estacionamiento del sistema telefónico con los botones. Si los números o los nombres que utiliza coincide con los que usan otros usuarios, puede ver las llamadas que están estacionadas por otros en las posiciones de estacionamiento. Puede utilizar los botones para anular el estacionamiento de esas llamadas. De la misma manera, otros usuarios pueden ver y anular el estacionamiento que usted realizó.

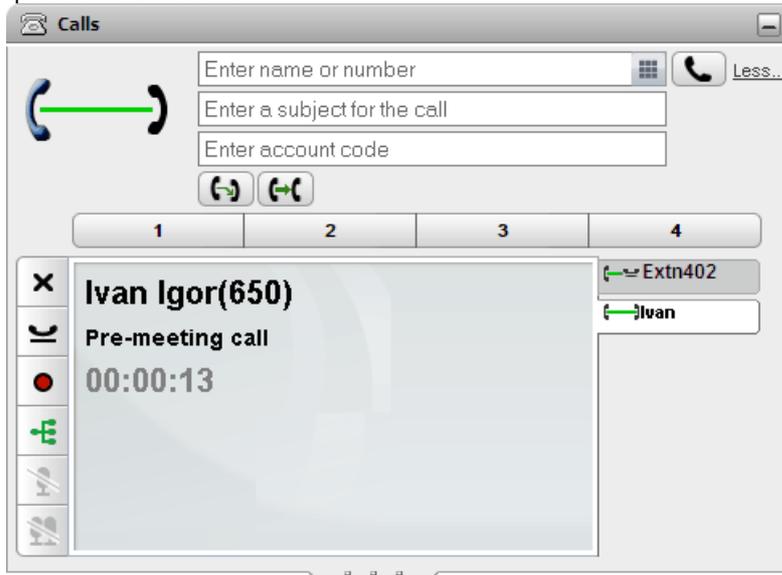
#### Para configurar las posiciones de estacionamiento:

1. En la ficha **Configurar** seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Posiciones de estacionamiento** ingrese el nombre o el número de la posición de estacionamiento. De manera predeterminada las posiciones de estacionamiento se nombran de 1 a 4.
  - **Nota:** Asegúrese de que el nombre de la posición de estacionamiento no exceda los nueve caracteres. El nombre de la posición de estacionamiento puede ser alfanumérico e incluir caracteres especiales.
3. Haga clic en **Guardar**.

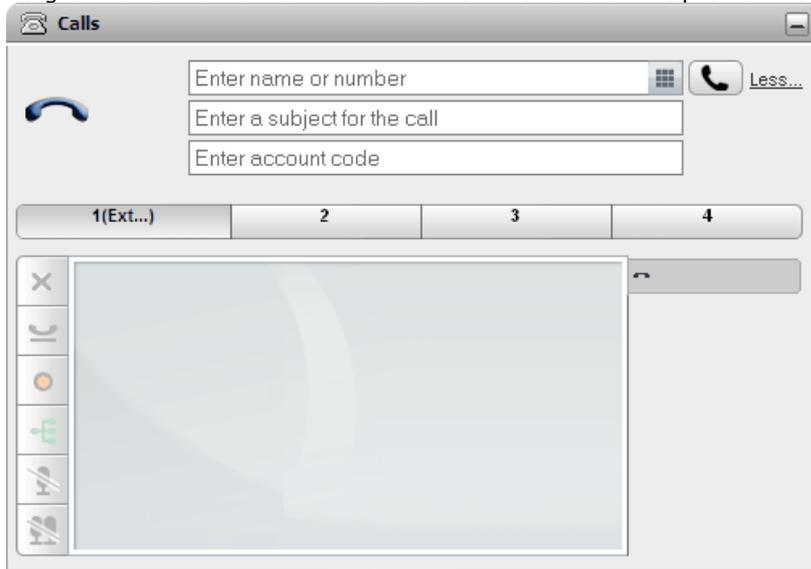
### 3.16.2 Estacionamiento de llamadas

#### Para estacionar una llamada:

1. Por medio del gadget  **Llamadas** en la ficha **Principal**, seleccione la ficha que representa a la llamada que desea estacionar.



2. Haga clic en uno de los botones de estacionamiento en la parte central del gadget  **Llamadas**.



3. La llamada se estaciona y el botón ahora indica que la posición de estacionamiento del sistema está en uso.

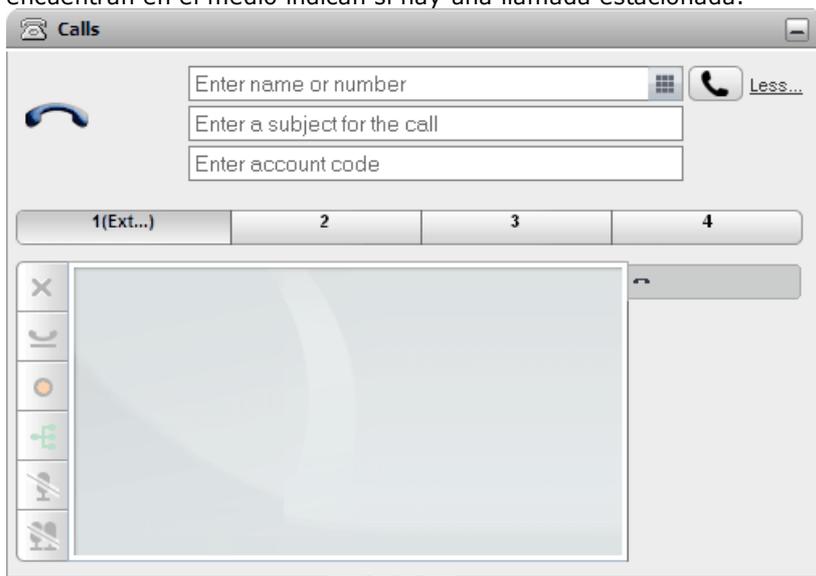
#### Notas

1. Si estaciona una llamada y la deja estacionada demasiado tiempo, ésta regresará a usted. La opción predeterminada es volver a llamar después de 5 minutos pero el [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede ajustarla. No puede abandonar una llamada estacionada que regresa a su teléfono.

### 3.16.3 Anulación del estacionamiento de una llamada

#### Para anular el estacionamiento de una llamada:

1. Por medio del gadget  **Llamadas** en la ficha **Principal**, los botones de estacionamiento que se encuentran en el medio indican si hay una llamada estacionada.



2. Coloque el cursor sobre el botón, y aparecerán el nombre y el número de la persona cuya llamada se estacionó, si se conoce.
3. Haga clic en el botón de llamada estacionada para anular el estacionamiento.

### 3.17 Marcación de dígitos adicionales

Una vez que se conecte una llamada, es posible que necesite marcar dígitos adicionales que se deben escuchar en el otro extremo de la llamada, por ejemplo, cuando llama a un sistema de correo de voz externo.

- **Nota:** Puede enviar señales DTMF solo para una llamada activa. No puede enviar señales DTMF cuando retiene una llamada ni cuando la persona a quien llama está usando un teléfono SIP.

#### Para marcar dígitos DTMF adicionales:

1. Haga clic en el teclado de marcación  , en el gadget **Llamadas**.



2. Seleccione la opción **Ingresar tonos de toque**. Mientras esté activada la opción, cualquier dígito adicional que se marque en el teclado, se envía a la llamada activa actualmente en lugar de usarse para iniciar una llamada nueva.
3. Haga clic en los números y los caracteres del teclado de marcación para enviar los dígitos DTMF adicionales.

#### Para deshabilitar la opción Tonos de teclado:

Después de enviar las señales DTMF, cierre el teclado de marcación. El sistema apagó la opción **Tonos de toque**.

---

## 3.18 No molestar

Cuando selecciona este estado, sólo recibe llamadas de números seleccionados que haya indicado, para lo que debe agregarlos a las [excepciones de la función No molestar](#)<sup>151</sup>. Todas las demás llamadas se envían al correo de voz, si está disponible, o reciben el tono de ocupado. Aún puede hacer llamadas mientras está en el estado de No molestar.

### Para activar la función No molestar:

1. En la parte superior derecha, haga clic en el selector de estado .
2. Seleccione **No molestar**.
3. El icono de estado se modificará a No molestar .

### Para desactivar la función No molestar:

1. En la parte superior derecha, haga clic en el selector de estado .
2. Seleccione **Disponible** o **Desconectado**.
3. El icono de estado se modificará a Disponible  o  Desconectado.

### 3.18.1 Excepciones de la función No molestar

Las llamadas de los números de esta lista aún pueden sonar en el teléfono, incluso cuando la función **No molestar** [esté habilitada](#)<sup>58</sup>. Sin embargo, podrán ver si estado como "no molestar".

Esto sólo se aplica a las llamadas que se realicen directamente a su número de extensión; no se aplica a las llamadas que se hagan a cualquier [grupo de búsqueda](#)<sup>231</sup> del que no sea miembro.

Puede utilizar one-X Portal para agregar números de los directorios personal y del sistema a su lista de excepciones. Los números que se agreguen de otras maneras, como por ejemplo los que agregue desde su teléfono o el administrador del sistema, se muestran y pueden eliminarse por medio de one-X Portal.

### Para configurar sus excepciones de No molestar:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Excepciones de No molestar**.
2. La lista de excepciones aparece donde el número de la lista de excepciones corresponde a un número en su directorio **Personal** o del **Sistema**, el nombre también se muestra en la lista de excepciones.
  - **Para agregar un número del directorio**  
Haga clic en la ficha **Personal** o **Sistema**. Seleccione los contactos que desea agregar a las **excepciones**. Para los contactos del directorio **Personal**, el que se agrega será el número de [teléfono principal](#)<sup>231</sup> del contacto.
  - **Para eliminar un número**  
Para eliminar un número de la lista de excepciones, haga clic en la **X** que se encuentra junto al número.
3. Haga clic en **Guardar**.

### Nota

1. Los nombres no se almacenan como parte de la lista de excepciones, sólo los números. Los nombres que aparecen en la lista son asignados por los números coincidentes de one-X Portal en la lista de excepciones según los números del [teléfono principal](#)<sup>231</sup> de los contactos del directorio. El contacto del directorio ya no coincide con el número de la lista de excepciones y no aparece ningún nombre.
2. En la actualidad, one-X Portal no permite el ingreso de los comodines  $N$  ni  $X$ , donde  $N$  representa los números y  $X$  representa dígitos individuales. Por ejemplo, para admitir todos los números desde 5551000 hasta 5551099, agregue el número de excepción como 55510XX ó 55510N. Los números pueden ser ingresados por el [administrador del sistema](#)<sup>231</sup>.

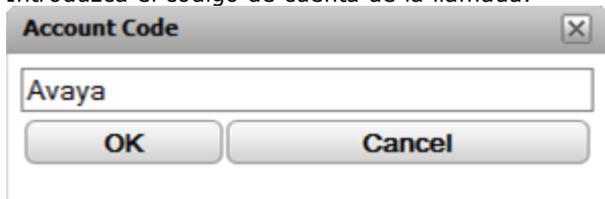
### 3.19 Incorporación de un código de cuenta

Una llamada puede tener un código de cuenta asociado. Al finalizar la llamada, el sistema telefónico incluye ese código de cuenta en la salida del registro de llamadas, que puede usarse para fines como la facturación de llamadas.

one-X Portal le permite agregar un código de cuenta cuando realiza o transfiere una llamada. Muestra el código de cuenta asociado actualmente con una llamada en los [detalles de llamada](#)<sup>31</sup>. Mediante el portal puede agregar un código de cuenta a la llamada conectada actualmente o cambiar el código de cuenta existente de la llamada.

#### Para agregar un código de cuenta a una llamada:

1. En la pantalla de detalles de llamada, haga clic en el icono .
2. Introduzca el código de cuenta de la llamada.



3. Haga clic en **Aceptar**.
  - Si la cuenta no coincide con un código válido en el sistema telefónico, el menú mostrará un símbolo **!**. Haga clic en **Cancelar** o introduzca un código de cuenta válido.
  - Si el código de cuenta es válido, se agregará a los detalles de llamada.

## 3.20 Visualización de colas del grupo de búsqueda

Con la ficha **Colas del grupo de búsqueda** del gadget **Control de colas y agentes**, puede monitorear hasta 5 colas de grupos de búsqueda diferentes. Para hacerlo, en primer lugar debe configurar los grupos de búsqueda que desea supervisar (consulte [Configuración de colas del grupo de búsqueda](#) <sup>p. 150</sup>).

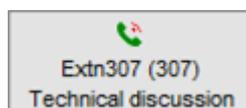
En cada cola, puede configurar los niveles de alarma en base a la cantidad de llamadas en cola y a la duración de las llamadas en espera por más tiempo. A continuación, puede usar las colas para responder una llamada en esa cola. El gadget también le permite filtrar las llamadas en cola que desea mostrar.



En la pantalla de colas para cada grupo de búsqueda, se muestra un icono por cada llamada en cola dentro de ese grupo. En el lado derecho del gadget, se muestra la cantidad de llamadas en cola y el tiempo de espera de la llamada en espera por más tiempo.

### Pantalla de colas maximizada

Si el gadget **Control de colas y agentes** se [maximiza](#) <sup>p. 25</sup> al hacer clic en el icono , cada llamada en cola se agranda para incluir también la información de la llamada.



### Pantalla de alarmas de cola

Para cada grupo de búsqueda que [configure para supervisar](#) <sup>p. 150</sup>, además puede configurar dos umbrales de alarma.

- **Número de llamadas en la cola**  
Esta alarma se activa cuando se supera la cantidad de llamadas en la cola que esperan respuesta del grupo de búsqueda. Cuando se activa, los iconos de las llamadas adicionales en la cola cambian de color **verde** a color **rojo**, y la cantidad de llamadas en espera también cambia a color **rojo**.
- **Espera más prolongada**  
Esta alarma se activa cuando se supera el tiempo de la llamada en espera más prolongada en la cola de los grupos de búsqueda. Cuando se activa, el tiempo de espera más prolongada que se muestra para la cola cambia a color **rojo**.

### Para iniciar la supervisión de colas:

1. Haga clic en el botón **Iniciar**.

### Para detener la supervisión de colas:

1. Haga clic en el botón **Detener**.

### Para ver los detalles de la llamada:

1. Desplace el cursor sobre el icono de la llamada en espera. Se mostrarán los detalles de la llamada (nombre, número y asunto), si están disponibles.

### Para responder una llamada en la cola:

1. Haga clic en el icono de llamadas en la cola. Se responde la primera llamada en la cola.

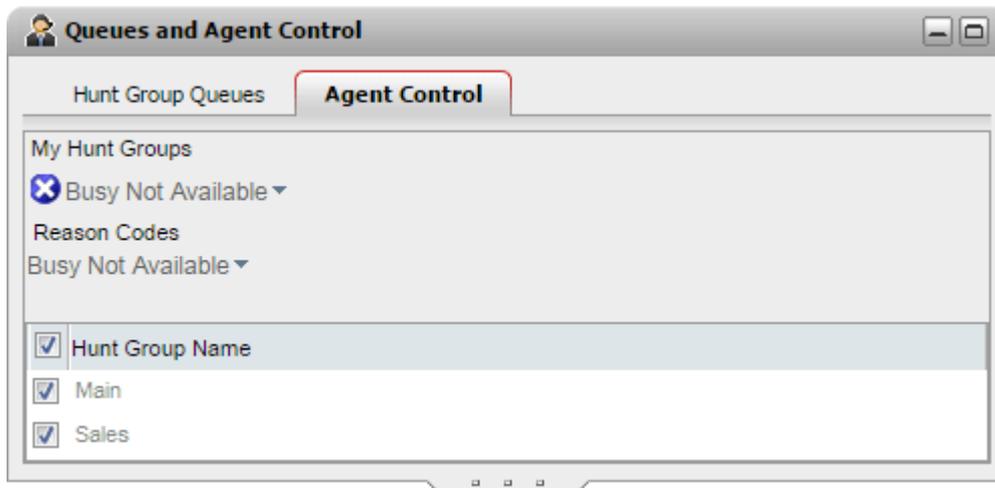
### Para filtrar las llamadas en la cola:

Puede usar el menú desplegable de filtro para decidir qué llamadas desea mostrar en cada cola. Se ajustarán la cantidad de llamadas en la cola y el tiempo de la llamada en espera por más tiempo para reflejar únicamente las llamadas mostradas.

1. Haga clic en la lista desplegable ubicada en la esquina superior izquierda del gadget y seleccione el filtro que debe aplicarse a la pantalla de llamadas en la cola.
  - **Espera más prolongada:**  
Ver detalles de todas las llamadas en espera.
  - **Nombre de la persona que llama**  
Introduzca una serie de valores separados por comas que se usarán para filtrar las llamadas mostradas que se usan para encontrar los nombres de las personas que llaman.
  - **Asunto:**  
Introduzca una serie de valores separados por comas que se usarán para filtrar las llamadas mostradas por el asunto que se ha asociado con la llamada.
  - **Prioridad de llamada:**  
Use el menú desplegable para filtrar las llamadas de acuerdo a su prioridad. La prioridad es un valor que el sistema de teléfono le asigna a las llamadas.
2. Haga clic en el icono  para aplicar el filtro (a excepción de **Espera más prolongada**, que se aplica inmediatamente). Tenga en cuenta que el icono solo se activará si hay llamadas que coinciden con los criterios especificados.

## 3.21 Control del estado del grupo

Puede usar la ficha **Control del agente** del gadget **Control de colas y agentes** para ver el estado de su membresía actual en los grupos de búsqueda. Si el administrador del sistema lo permite, también puede cambiar ese estado.



### Cambiar su estado de agente

El estado de agente mostrado es controlado por usted y el sistema telefónico. Por ejemplo, después de cada llamada, su estado cambia automáticamente a **Trabajo posterior a la llamada** por un breve período y, luego, vuelve de manera automática a **Disponible**. No obstante, también puede cambiarlo cuando lo necesite. Por ejemplo, puede cambiar el estado nuevamente a **Disponible** cuando haya finalizado el trabajo posterior a la llamada.

- **Disponible**  
En este estado está disponible para recibir y responder llamadas de grupos si aún no está en una llamada. Observe que esto es diferente del estado de presencia "**Disponible**" utilizado por el mismo one-X Portal.
- **Trabajo posterior a la llamada**  
Este estado se usa después de las llamadas grupales para permitirle que realice acciones, como completar las grabaciones de llamadas. Tiene el objetivo de ser un estado temporal y el sistema telefónico lo cancela automáticamente luego de un tiempo establecido por el administrador del sistema.
- **Ocupado no disponible**  
Seleccione este estado cuando quiera permanecer conectado, pero necesite detener la recepción de llamadas de grupo. Se le pedirá que seleccione un **Código de motivo** del conjunto de códigos disponibles en el sistema telefónico.

### Activación/desactivación de su membresía en un grupo

La sección **Mis grupos de búsqueda** muestra el grupo del cual es miembro. Puede utilizar la lista para activar o desactivar su membresía actual de algunos o todos los grupos. Sólo recibe llamadas de las colas para las cuales su membresía se encuentra habilitada en ese momento.

Su administrador del sistema telefónico puede configurar los grupos para los que puede cambiar su estado de membresía, que de forma predeterminada es ninguno. El nombre de grupo de búsqueda estará inhabilitado si no puede controlar el estado de su membresía en ese grupo.

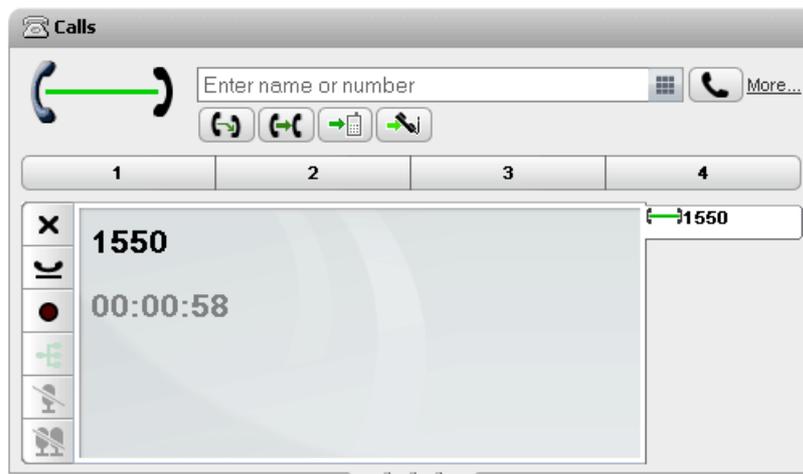
La casilla de verificación en la parte superior de la lista activa o desactiva la membresía de todos los grupos para los que tiene permitido cambiarla.

## 3.22 Control de llamada hermanada

Mobile Twinning le permite recibir alertas de llamadas entrantes en su extensión normal y en otro número. Su administrador del sistema controla lo que los usuarios pueden utilizar esta función.

Si se le permite utilizar Mobile Twinning, puede cambiar la activación o desactivación y configurar el número de destino como parte de su actual [perfil](#) de one-X Portal. También se puede configurar según sus preferencias, a través del administrador del sistema o el menú del teléfono de escritorio.

Cuando tenga habilitado Mobile Twinning, sus **Gadgets de Llamadas** muestra dos botones adicionales:



- 
**Transferencia a hermano**  
 Cuando haya respondido una llamada en su extensión normal, puede transferirla a su número hermanado al hacer clic en este botón. El sistema telefónico intentará transferir la llamada a ese número. Si no tiene respuesta, la llamada regresará a su extensión normal. También puede regresar si se responde muy rápidamente, como la llamada que se dirige inmediatamente a un correo de voz de un teléfono celular debido a que el teléfono celular estaba ocupado o apagado.
- 
**Reclamo de hermanamiento**  
 Cuando tenga una llamada hermanada que respondió en su número de extensión hermanado, puede transferirlo de regreso a su extensión normal al hacer clic en este botón.

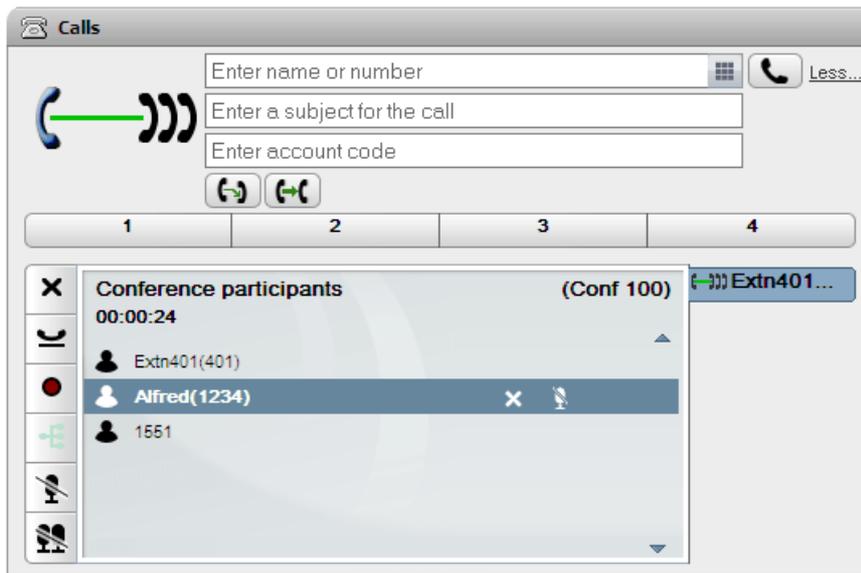


# Capítulo 4.

## Llamadas de conferencia

## 4. Llamadas de conferencia

Puede utilizar one-X Portal para iniciar y manejar llamadas de conferencia. Los participantes de la conferencia aparecen en el gadget  **Llamadas**.



### Notas

1. La cantidad máxima de conferencias y participantes en una conferencia determinada depende de los recursos totales del sistema telefónico y de la cantidad de conferencias en curso. Además, esta cantidad está limitada por otras funciones. Por ejemplo, la grabación de llamadas también usa las capacidades de conferencia del sistema.
2. Según la configuración del sistema telefónico, una conferencia puede finalizar automáticamente si todos los usuarios internos la abandonan y solo quedan usuarios externos.
3. Si participa de más de una conferencia, cada una tiene una ficha individual. La conferencia con el cambio de estado más reciente aparece adelante automáticamente.

Iniciar y administrar llamadas de conferencia		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Configurar una conferencia</a> <sup>71</sup></li> <li>• <a href="#">Convertir llamadas retenidas en una llamada de conferencia</a> <sup>73</sup></li> <li>• <a href="#">Excluir a un participante de una conferencia</a> <sup>69</sup></li> <li>• <a href="#">Estacionar una llamada de conferencia</a> <sup>69</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Agregar a otro participante a una conferencia</a> <sup>67</sup></li> <li>• <a href="#">Retener una llamada de conferencia</a> <sup>70</sup></li> <li>• <a href="#">Unirse a una conferencia de punto de encuentro personal</a> <sup>74</sup></li> <li>• <a href="#">Configurar su PIN de audio de la conferencia</a> <sup>75</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Reconocer el altavoz de conferencia</a> <sup>74</sup></li> <li>• <a href="#">Silenciar a participantes de una conferencia</a> <sup>68</sup></li> <li>• <a href="#">Bloquear una conferencia de punto de encuentro</a> <sup>75</sup></li> <li>• <a href="#">Usar Controles de llamada de conferencia</a> <sup>66</sup></li> </ul>

Programar llamadas en conferencia <sup>71</sup>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ver mi calendario de conferencias</a> <sup>77</sup></li> <li>• <a href="#">Programar una conferencia nueva</a> <sup>79</sup></li> <li>• <a href="#">Editar los detalles de la conferencia</a> <sup>84</sup></li> <li>• <a href="#">Visualización de sus conferencias</a> <sup>82</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Eliminar una conferencia programada</a> <sup>84</sup></li> <li>• <a href="#">Ordenar las conferencias</a> <sup>82</sup></li> <li>• <a href="#">Mostrar/ocultar conferencias anteriores</a> <sup>82</sup></li> <li>• <a href="#">Buscar conferencias</a> <sup>83</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Unirse a una conferencia</a> <sup>83</sup></li> <li>• <a href="#">Iniciar su propia conferencia</a> <sup>83</sup></li> <li>• <a href="#">Extensión de la conferencia</a> <sup>87</sup></li> <li>• <a href="#">Activar/desactivar las notificaciones de conferencia</a> <sup>85</sup></li> </ul>

## 4.1 Tipos de conferencias

Hay varios tipos de conferencias. El uso de algunos controles y funciones depende del tipo de conferencia:

Tipo	Descripción
<a href="#">Conferencia ad hoc</a> <sup>71</sup>	Estas son conferencias simples y espontáneas que se comienzan al hacer una llamada normal o al responderla y, luego, agregar manualmente otros participantes a la llamada para convertirla en una conferencia. La persona que inicia la conferencia al agregar a otro participante a la llamada es el host de la conferencia. Las conferencias ad hoc no se pueden bloquear y no indican el altavoz más fuerte.
<a href="#">Conferencia de punto de encuentro</a> <sup>74</sup>	Esta es una conferencia que usa un número de puente de conferencia. Usted y otros participantes se pueden unir a la conferencia por medio de distintos métodos establecidos por el administrador del sistema. Sin embargo, no pueden hablar ni escucharse entre sí, es decir, la conferencia no empieza hasta que el propietario del número de puente también se una a la conferencia.
<a href="#">Conferencia programada</a> <sup>76</sup>	Son iguales a las conferencias de punto de encuentro. A través de one-X Portal, puede <a href="#">programar conferencias futuras</a> <sup>76</sup> y enviar invitaciones a otras personas. También puede ver las conferencias a las que ha sido invitado.

## 4.2 El host de la conferencia

El host de la conferencia puede realizar funciones especiales, como silenciar o desconectar a otros participantes de la conferencia. El host de la conferencia se muestra en la parte superior de los detalles de la llamada en el gadget **Llamadas**.

- En el caso de las conferencias ad hoc, el host de la conferencia es la persona que inició la conferencia.
- En el caso de una conferencia de punto de encuentro, el host de la conferencia es el propietario del número de puente de la conferencia.

## 4.3 Buscar una conferencia

Si bien el portal de conferencias admite la misma cantidad máxima de participantes que el sistema del teléfono, sólo puede mostrar un máximo de 20 participantes de conferencia al mismo tiempo. Por lo tanto, para conferencias grandes, se muestran controles adicionales debajo de la ventana de detalles de la llamada que le permiten desplazarse por las páginas de participantes de la conferencia.

Además, aparece un cuadro de búsqueda sobre la ventana de detalles de la llamada. Puede usarlo para buscar la página en la que aparecen los participantes deseados.

## 4.4 Controles de llamada de conferencia

Cuando tiene una llamada de conferencia en curso, la ficha de llamada de conferencia muestra una variedad de controles. Algunos dependen de si es el [host de la conferencia](#) o solo un miembro normal de esta.

### Botones de conferencia

Los botones de la ficha de conferencia pueden utilizarse como se detalla a continuación:

Icono	Acción	Descripción
	<b>Desconectar llamada</b>	Para una llamada conectada actualmente, si se presiona <b>X</b> se desconecta la llamada.
	<b>Grabación de llamadas</b>	Comienza a grabar la conferencia. Es posible que todos los miembros de la conferencia escuchen una advertencia de grabación y, en ese caso, la advertencia se repite siempre que se una otro participante a la conferencia.
	<b>Detener grabación</b>	Deja de grabar la conferencia.
	<b>Retener llamada</b>	Coloca la llamada en espera.
	<b>Recuperar una llamada retenida</b>	Recupera una llamada que estaba en espera.
	<b>Silenciar</b>	Silencia la conexión a la conferencia.
	<b>Desactivar silencio</b>	Cancela el silencio de la conexión a la conferencia.

### Botones adicionales del host de la conferencia

Si es el host de la conferencia, los siguientes controles adicionales también están disponibles en la parte superior derecha de los detalles de la llamada.

Icono	Acción	Descripción
	<b>Silenciar todos</b>	Este control le permite silenciar a todos los otros participantes de la conferencia.
	<b>Desactivar silencio de todo</b>	Este control le permite desactivar el silencio de todos los otros participantes de la conferencia.
	<b>Desconectar todo</b>	Este control desconecta a todos los participantes de la llamada de conferencia.
	<b>Bloquear conferencia</b>	Este control puede bloquear/desbloquear la conferencia. Mientras esté bloqueada, ningún otro participante se puede unir o volver a unir a la conferencia. Este control solo está disponible para las conferencias de punto de encuentro.

### Uso de los iconos de participantes de la conferencia

Si es el [host de la conferencia](#), al hacer clic en los iconos de un participante individual de la conferencia, puede aplicar medidas en ese participante.

Cuando desplaza el cursor sobre un participante de la conferencia, el sistema muestra una lista de las acciones que puede realizar.



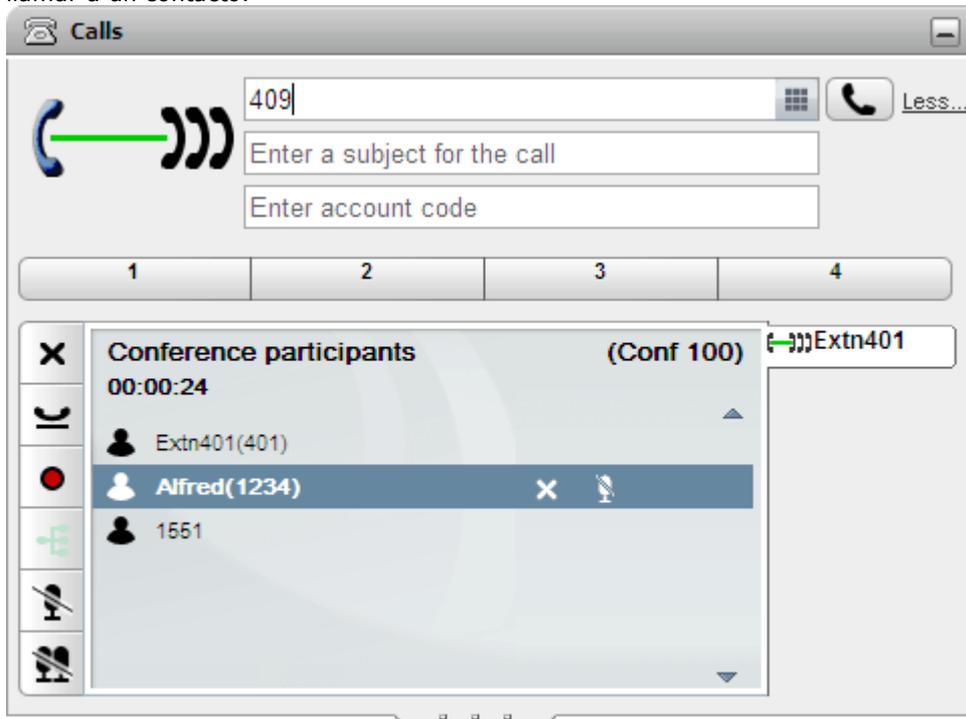
- Para excluir al participante de la conferencia, haga clic en **X Desconectar**. El icono  indica que los participantes ya no están en la conferencia.
- Para silenciar al participante en la conferencia, haga clic en **Silenciar**. El icono  indica que el participante está silenciado.
- Para desactivar el silencio de un participante de la conferencia, haga clic en **Desactivar silencio**. El icono .

## 4.5 Incorporación de otro participante a una conferencia

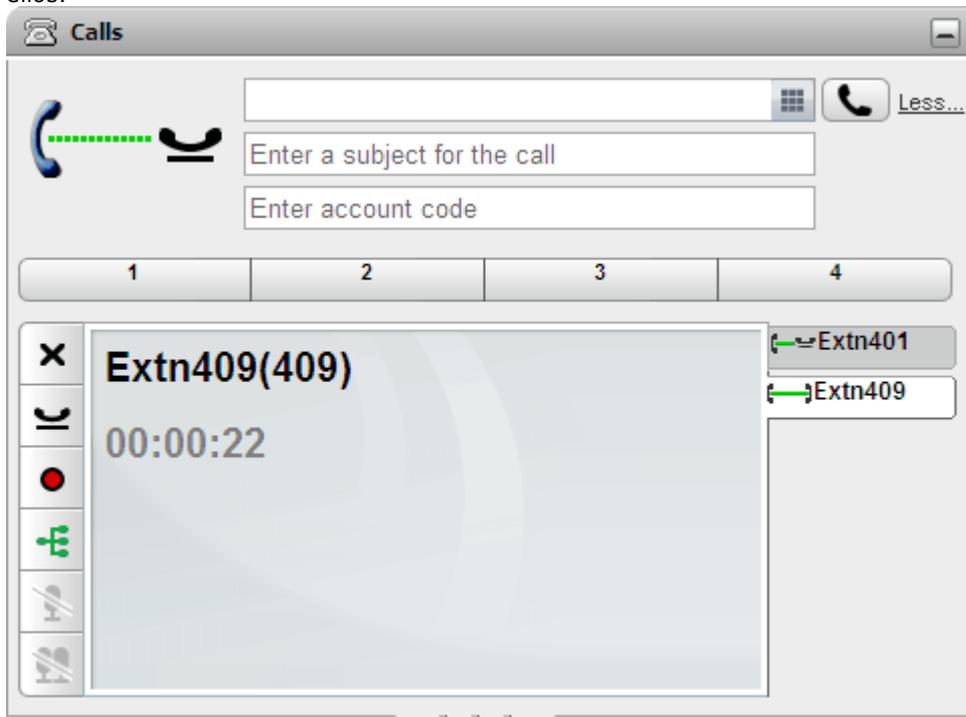
Puede agregar a otra persona a la conferencia.

### Para agregar otro participante a una conferencia:

1. Ingrese el número al que desea llamar y haga clic en **Llamar**. Como alternativa, utilice el directorio para llamar a un contacto.



2. Su conexión con la conferencia queda en espera, pero los demás participantes aún pueden hablar entre ellos.



- Si la otra persona acepta unirse a la conferencia, haga clic en .
- Si la otra persona no responde o no desea participar en la conferencia, haga clic en **X**. Luego, vaya a la ficha de la llamada de conferencia y haga clic en  para volver a unirse a la conferencia.

---

## 4.6 Silencio de participantes de una conferencia

Si es el [host de la conferencia](#) <sup>230</sup>, puede silenciar a otros participantes de una conferencia, de lo contrario, solo puede silenciarse a usted mismo.

Cuando la conexión de una persona a la conferencia se silencia, aparece con un icono de silencio .

Cabe señalar que las funciones de silencio aquí indicadas son realizadas por el sistema telefónico. Estas funciones no activan o desactivan la función de silencio que proporcionan los teléfonos individuales.

### Para silenciarse a sí mismo:

1. Haga clic en el botón  **Silenciar** de la ficha de conferencia. El icono se modifica para mostrar que se encuentra silenciado.

### Para silenciar a otro participante de la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, mantenga el cursor sobre el participante que desea silenciar. Aparecerán algunos iconos de funciones de llamada junto al nombre de los participantes.
2. Haga clic en  **Silenciar**. El icono del participante cambia a  para indicar que está silenciado.

### Para desactivar el silencio de otro participante de la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, mantenga el cursor sobre el participante que desea silenciar. Aparecerán algunos iconos de funciones de llamada junto al nombre de los participantes.
2. Haga clic en  **Desactivar silencio**.

### Para silenciar a todos los demás participantes de la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Silenciar todo**.

### Para desactivar el silencio de todos los demás participantes de la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Silenciar todo**.

## 4.7 Eliminación de participantes de una conferencia

Si es el [host de la conferencia](#) <sup>230</sup>, puede desconectar a otros participantes de una conferencia, de lo contrario, solo puede desconectarse a usted mismo.

### Para desconectar a un participante de la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, mantenga el cursor sobre el participante que desea desconectar. Aparecerán algunos iconos de funciones de llamada junto al nombre de los participantes.
2. Haga clic en **X Desconectar**. El icono del participante cambia a  para indicar que ya no participa en la conferencia.

### Para desconectar a todos los otros participantes:

1. En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Desconectar todo**.

### Para desconectarse a usted mismo de la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, haga clic en **X Desconectar**.

## 4.8 Estacionar una llamada de conferencia

El [host de la conferencia](#) <sup>230</sup> puede estacionar una conferencia. Cualquier participante puede anular el estacionamiento de una conferencia estacionada; sin embargo, el host de la conferencia todavía conserva los privilegios de propiedad.

### Para estacionar una llamada de conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, seleccione la posición de estacionamiento donde desea estacionar la llamada.

### Para anular el estacionamiento de una llamada de conferencia:

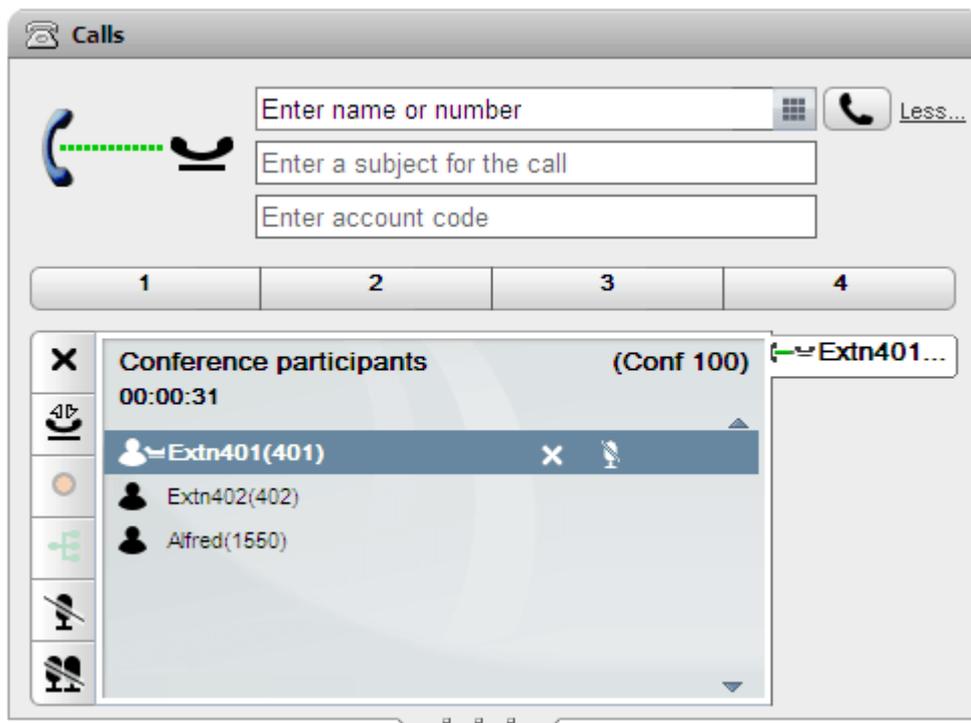
1. En el gadget **Llamadas**, seleccione la posición de estacionamiento donde estacionó la llamada y, luego, haga clic en el botón..

## 4.9 Conferencia en espera

Puede hacer clic en  para poner una llamada de conferencia en espera. Las demás personas que participan en la conferencia aún podrán hablar entre ellas sin que usted participe. Su estado en la pantalla de conferencia se actualiza para mostrar que se encuentra en espera.

- **! ADVERTENCIA**

Cabe observar que esto sólo se aplica a las llamadas de conferencia que tienen lugar en su propio sistema telefónico y que one-X Portal muestra como llamadas de conferencia. Poner en espera cualquier otro tipo de conferencia, por ejemplo, en otro sistema telefónico, puede dar lugar a que en esa conferencia se oiga la música de espera de su sistema telefónico.



Para regresar a la conferencia, haga clic en  **Recuperar**.

## 4.10 Conferencias ad hoc

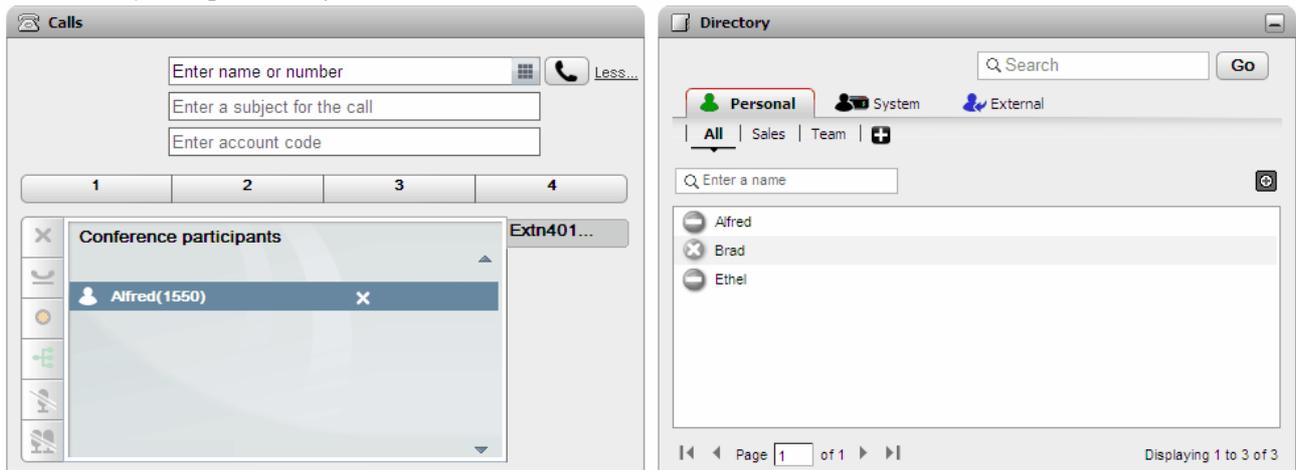
Estas son conferencias simples y espontáneas que se comienzan al hacer una llamada normal o al responderla y, luego, agregar manualmente otros participantes a la llamada para convertirla en una conferencia. La persona que inicia la conferencia al agregar a otro participante a la llamada es el host de la conferencia. Las conferencias ad hoc no se pueden bloquear y no indican el altavoz más fuerte.

### 4.10.1 Iniciar una conferencia ad hoc

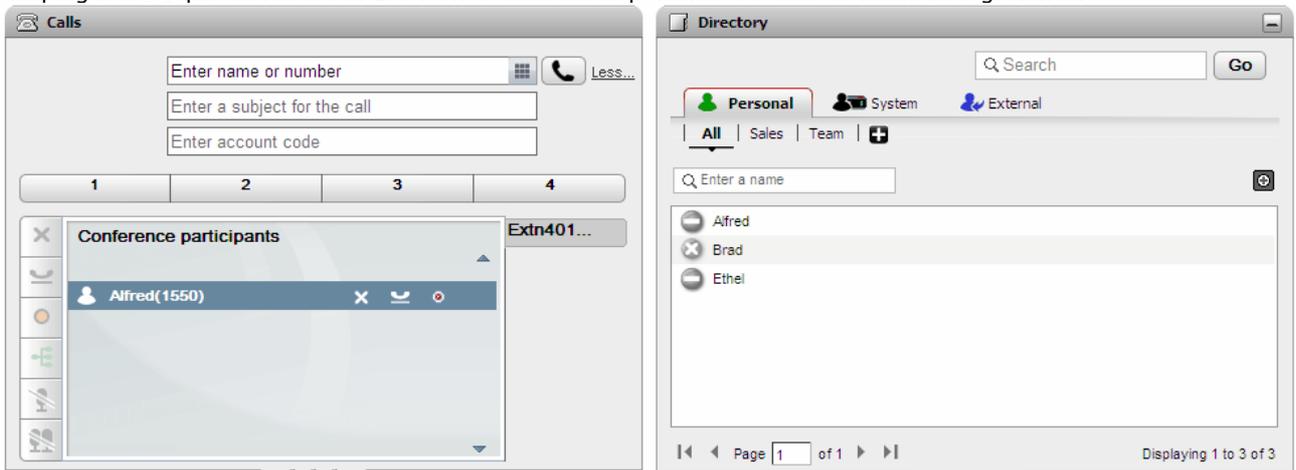
Puede utilizar los directorios de one-X Portal para seleccionar y llamar a las personas que desea incluir en la conferencia y, a continuación, iniciar la conferencia.

#### Para iniciar una conferencia ad-hoc:

1. En el gadget Directorio , busque y desplácese sobre el contacto que desea agregar para iniciar la conferencia.
2. Haga clic en el icono . Así se inicia una llamada a ese contacto mediante la pantalla de información de la conferencia, en lugar de su pantalla de información de llamada normal.

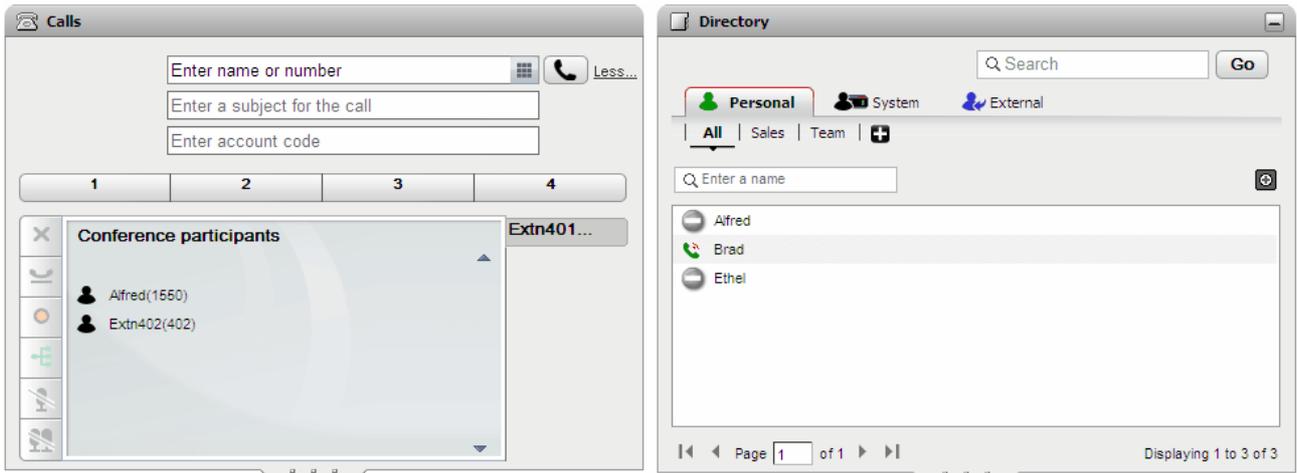


3. Cuando el contacto responda, infórmele que desea incluirlo en una conferencia. Si el contacto no responde o no desea ser incluido en la conferencia, desplácese sobre este en el gadget llamadas y haga clic en el icono desplegable  que se muestra. Los iconos también le permiten retener la llamada o grabarla.

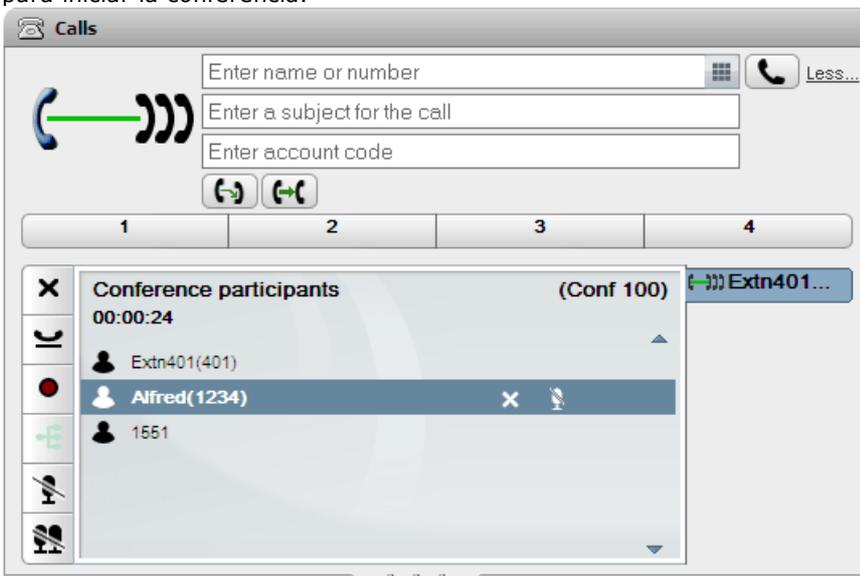


4. Localice y desplácese sobre el próximo contacto que desea agregar a la conferencia.

5. Haga clic en el icono . La persona que se agregó antes se coloca en espera mientras usted oye el progreso de la llamada al nuevo contacto.



6. Una vez que haya agregado todos los contactos, haga clic en el icono de conferencia  en el gadget Llamadas para iniciar la conferencia.

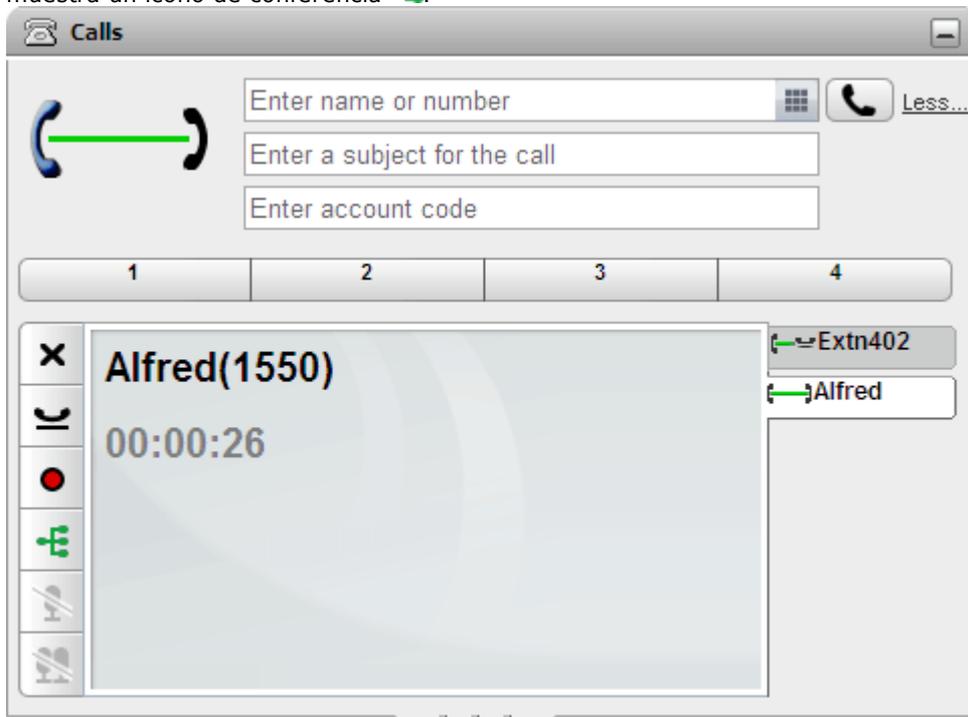


### 4.10.2 Convertir las llamadas retenidas en una conferencia ad hoc

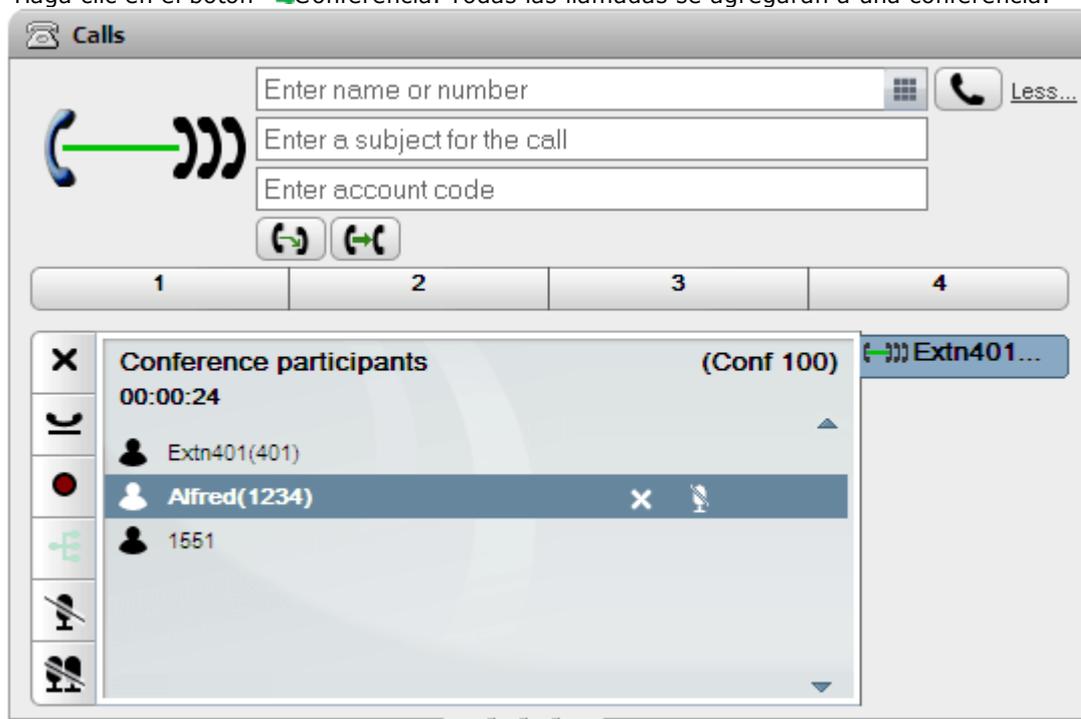
Si tiene varias llamadas en espera o una llamada conectada con llamadas retenidas, puede convertirlas en una conferencia ad hoc.

**Para convertir llamadas retenidas en una conferencia ad hoc:**

1. Cuando tiene varias llamadas retenidas, o una llamada en curso y otras en retención, el gadget Llamadas muestra un icono de conferencia .



2. Haga clic en el botón  Conferencia. Todas las llamadas se agregarán a una conferencia.



## 4.11 Conferencias de punto de encuentro

Esta es una conferencia que usa un número de puente de conferencia. Usted y otros participantes se pueden unir a la conferencia por medio de distintos métodos establecidos por el administrador del sistema. Sin embargo, no pueden hablar ni escucharse entre sí, es decir, la conferencia no empieza hasta que el propietario del número de puente también se una a la conferencia.

### 4.11.1 Unirse a su propia conferencia de punto de encuentro

Puede usar one-X Portal para unirse directamente a su conferencia de punto de encuentro personal.

#### Para unirse a su propia conferencia de punto de encuentro:

1. Para iniciar su propia conferencia de punto de encuentro, haga clic en el icono  en la parte superior de la pantalla de one-X Portal.
  - Si su sistema además admite la colaboración web, puede hacer clic en el icono  ubicado junto a la sesión de colaboración web paralela.

### 4.11.2 Unirse a otras conferencias de punto de encuentro

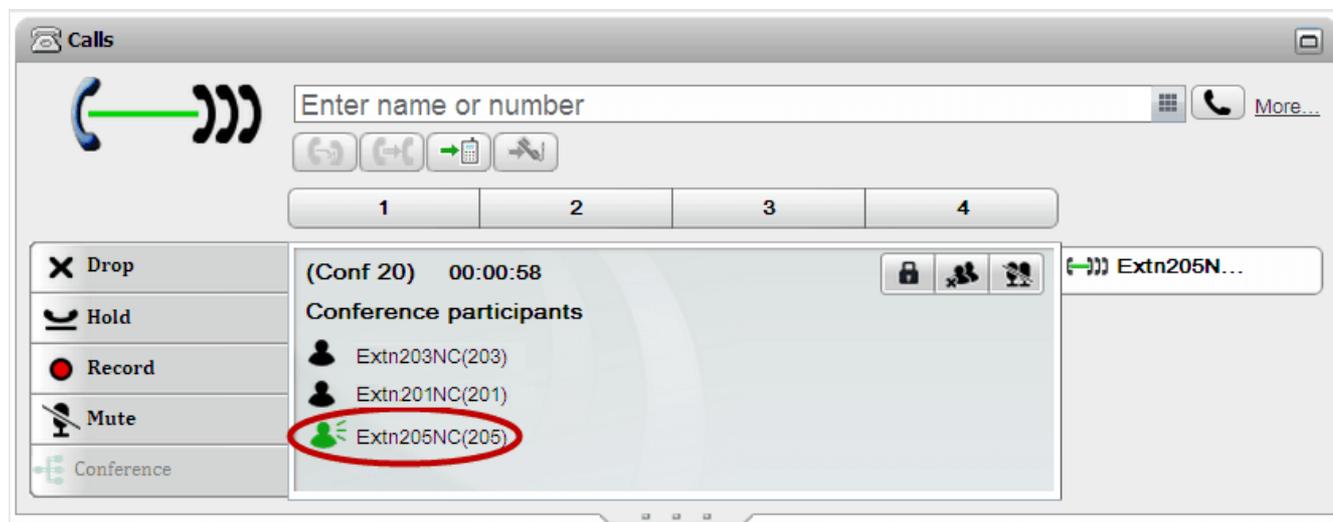
Los métodos mediante los cuales usted y otros usuarios pueden unirse a conferencias de punto de encuentro dependen del administrador del sistema. El administrador puede configurar números especiales que es necesario marcar en cada conferencia o introducir un aviso que solicite el número de conferencia.

Sin embargo, si su sistema admite el gadget **Programación de llamadas/conferencias**, puede usar la [vista de reuniones](#) <sup>82</sup> para unirse a cualquier conferencia de punto de encuentro que haya programado o a la que otro usuario lo haya invitado.

Para hacerlo, en la **Vista de reuniones**, ubique la reunión y haga clic en el icono . Si la reunión incluye una sesión de colaboración web, también puede hacer clic en el icono  para unirse a la sesión de colaboración web.

### 4.11.3 Reconocimiento de altavoz de conferencia

En el caso de las conferencias de punto de encuentro de más de 3 participantes, one-X Portal indica el altavoz más fuerte actual mediante un icono verde .



#### 4.11.4 Incorporación de un contacto a su conferencia de punto de encuentro

Puede usar el gadget **Directorio** para agregar a otros participantes a su conferencia de punto de encuentro.

##### Para agregar a un contacto del directorio a una conferencia de punto de encuentro:

1. En el gadget  **Directorio**, busque el contacto que desea agregar.
2. Pase el cursor sobre el contacto y haga clic en el icono  **Marcar a mi puente**.
3. El sistema agrega el contacto a la conferencia *Punto de encuentro* cuando el contacto responde la llamada.

#### 4.11.5 Inicio de una conferencia de grupo

Para los grupos de los que es miembro, puede iniciar una conferencia de punto de encuentro con todos los miembros del grupo.

##### Para iniciar la conferencia grupal:

1. En la ficha **Sistema** del gadget  **Directorio**, busque el grupo.
2. Pase el cursor sobre el grupo y haga clic en el icono .
3. El sistema inicia una conferencia de punto de encuentro para usted y los miembros del grupo.

#### 4.11.6 Configuración de los detalles del puente de su conferencia

Las conferencias de punto de encuentro que inicia usan su número de puente personal. Actualmente, este número está establecido para que concuerde con el número de su extensión.

##### Para configurar las opciones del puente de conferencia:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Configuración de puente**, establezca los detalles del puente de conferencia de punto de encuentro que desea usar:
  - **Número de puente**  
Este es el número de puente de conferencia personal para las conferencias de punto de encuentro. Se establece para que coincida con su extensión y actualmente no se puede cambiar.
  - **PIN de conferencia por audio**  
Este es el número de PIN de conferencia establecido en el sistema telefónico y necesario para entrar a la conferencia. De manera predeterminada, cuando programa una conferencia este valor se establece como el código de host y del participante.
3. Haga clic en **Guardar**.

#### 4.11.7 Bloquear una conferencia de punto de encuentro

Si es el [host de la conferencia](#) , puede bloquear y desbloquear una conferencia de punto de encuentro. Mientras esté bloqueada, ningún participante se puede unir o volver a unir a la conferencia.

- **Nota:** Una conferencia bloqueada se desbloquea automáticamente si el [host de la conferencia](#)  sale de la conferencia.

##### Para bloquear la conferencia:

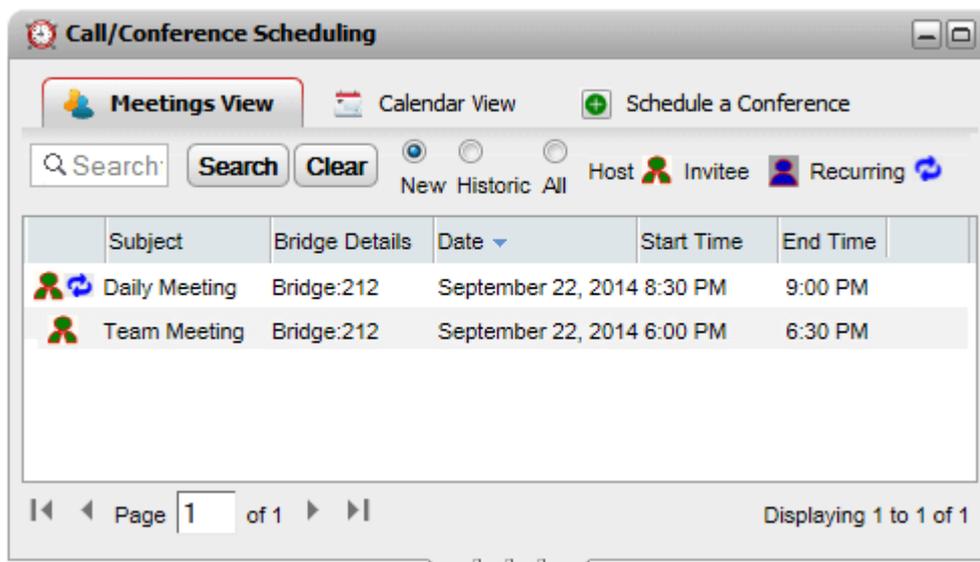
1. En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Bloquear conferencia**.

##### Para desbloquear la conferencia:

1. En el gadget **Llamadas**, haga clic en  **Desbloquear conferencia**.

## 4.12 Programación de conferencias

Además de los controles de conferencia tradicionales, one-X Portal también puede ofrecer opciones para programar conferencias.



- **Disponibilidad**

Es posible que el administrador del sistema deba configurar estas funciones para que estén disponibles. Para obtener más detalles, comuníquese con el administrador del sistema.

- La programación de conferencias solo está disponible para los usuarios que el administrador del sistema configure como **Power user**.
- Programar conferencias no se incluye en la resiliencia del portal. De manera similar, las conferencias programadas durante la resiliencia se pierden cuando se recupera la operación normal.

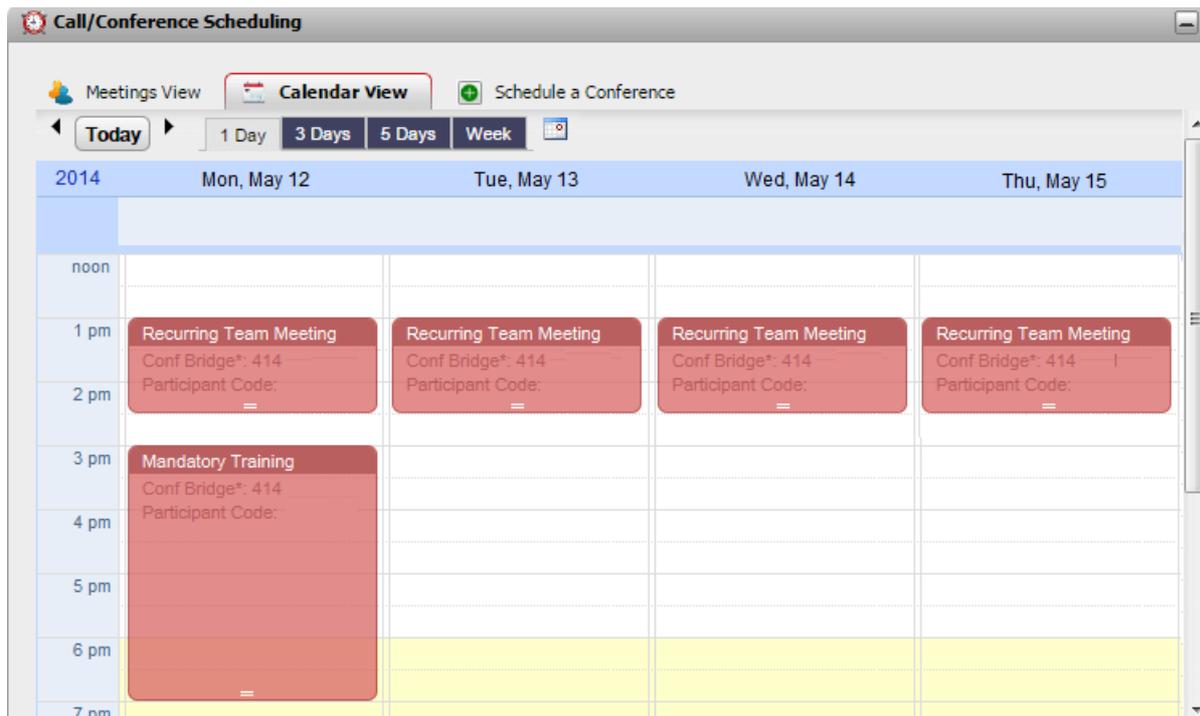
Programar llamadas en conferencia		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Ver mi calendario de conferencias</a> <sup>77</sup></li><li>• <a href="#">Programar una conferencia nueva</a> <sup>79</sup></li><li>• <a href="#">Editar los detalles de la conferencia</a> <sup>84</sup></li><li>• <a href="#">Visualización de sus conferencias</a> <sup>82</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Eliminar una conferencia programada</a> <sup>84</sup></li><li>• <a href="#">Ordenar las conferencias</a> <sup>82</sup></li><li>• <a href="#">Mostrar/ocultar conferencias anteriores</a> <sup>82</sup></li><li>• <a href="#">Buscar conferencias</a> <sup>83</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Unirse a una conferencia</a> <sup>83</sup></li><li>• <a href="#">Iniciar su propia conferencia</a> <sup>83</sup></li><li>• <a href="#">Extensión de la conferencia</a> <sup>87</sup></li><li>• <a href="#">Activar/desactivar las notificaciones de conferencia</a> <sup>85</sup></li></ul>

- **Recursos de conferencias**

Puede programar conferencias de punto de encuentro. Sin embargo, el sistema no puede reservar ni garantizar recursos para estas conferencias. Si al programar o cambiar una conferencia el sistema determina, en base a las otras conferencias ya programadas, que no habrá capacidad suficiente en el momento de su conferencia, mostrará una advertencia.

### 4.12.1 Visualización de su calendario de conferencias

La Vista de calendario muestra sus conferencias programadas en un estilo de agenda de citas tradicional. Incluye las conferencias de las cuales usted es host (se muestran en color rojo) y las conferencias a las que ha sido invitado (se muestran en color azul).



#### Para ver sus conferencias:

1. En la ficha **Principal**, haga clic en el gadget **Programación de llamadas/conferencias**.
2. Seleccione la **Vista de calendario**.
  - **Conferencias en las que es host**  
Las conferencias en las que usted es host se muestran en color rojo.
  - **Otras conferencias**  
El resto de las conferencias a las que ha sido invitado se muestran en color azul.

#### Para cambiar el período que se muestra:

1. En la **Vista de calendario**, haga clic en el período para el cual se muestran conferencias. Las opciones son **1 día**, **3 días**, **5 días** o **Semana**.
  - No puede utilizar esta opción en conferencias recurrentes.

#### Para ver una fecha en particular:

1. En la **Vista de calendario**, ajuste la fecha mostrada de la siguiente manera:
  - Haga clic en los iconos ◀ y ▶ para moverse hacia adelante y hacia atrás en el tiempo.
  - Haga clic en el icono 📅 para seleccionar una fecha particular que desea mostrar.
  - Haga clic en **Hoy** para mostrar la fecha actual.

#### Para ver sus conferencias en un formato de tabla simple:

1. Haga clic en **Vista de reuniones**. Consulte [Visualización de sus reuniones](#) 82.

---

#### 4.12.1.1 Incorporación de una conferencia nueva

##### Para agregar una conferencia nueva:

1. En la **Vista de calendario**, ubique la fecha y la hora en la que desea iniciar la conferencia.
2. Haga doble clic en ese espacio del calendario.
3. Aparecerá la ficha **Programar una conferencia** con esa fecha y hora de inicio ya configurada. Consulte [Programación de una conferencia nueva](#)<sup>79</sup>.

#### 4.12.1.2 Edición de una conferencia

Si usted es el host de una conferencia (aparecerá en color **rojo**), podrá cambiar los detalles de la conferencia. Cuando ajusta una conferencia, el programador le solicita que confirme los detalles y que envíe una nueva serie de [notificaciones](#)<sup>85</sup> a los participantes.

- **Recursos de conferencias**

Puede programar conferencias de punto de encuentro. Sin embargo, el sistema no puede reservar ni garantizar recursos para estas conferencias. Si al programar o cambiar una conferencia el sistema determina, en base a las otras conferencias ya programadas, que no habrá capacidad suficiente en el momento de su conferencia, mostrará una advertencia.

##### Para cambiar la duración/hora de finalización de una conferencia:

No puede usar este método para ajustar una reunión recurrente.

1. Haga clic en la conferencia en el calendario.
2. Haga clic y arrastre el signo = en el borde inferior de la conferencia para seleccionar la nueva hora de finalización.
3. El programador le solicitará que confirme el cambio. Haga clic en **Sí**.
4. El programador confirmará los cambios. Haga clic en **Cerrar**.

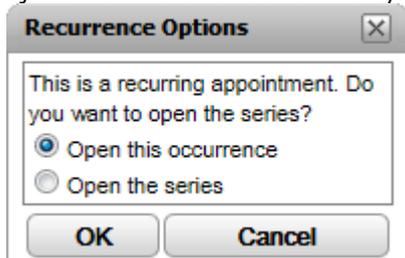
##### Para cambiar la hora de inicio y/o el día de una conferencia:

No puede usar este método para ajustar una reunión recurrente.

1. Haga clic en la conferencia en el calendario.
2. Haga clic y arrastre los detalles de la conferencia hasta la nueva ubicación en el calendario.
3. El programador le solicitará que confirme el cambio. Haga clic en **Sí**.
4. El programador confirmará los cambios. Haga clic en **Cerrar**.

##### Para editar los detalles de la conferencia:

1. Haga doble clic en la reunión en el calendario.
  - Si la reunión es recurrente, seleccione si desea ajustar toda la serie o solo la instancia seleccionada. Cuando ajusta solamente una instancia de una reunión, solo puede ajustar la hora de inicio. No podrá ajustar la hora si la reunión incluye una conferencia web.



2. Los detalles de la reunión se muestran en la vista de la ficha [Programar una conferencia](#)<sup>79</sup>.
3. Ajuste los detalles de la reunión según se requiera y haga clic en **Programar**.
4. El programador le solicitará que confirme el cambio. Haga clic en **Sí**.
5. El programador confirmará los cambios. Haga clic en **Cerrar**.

## 4.12.2 Programación de una conferencia nueva

Puede usar el gadget **Programación de llamadas/conferencias** para programar una conferencia futura. Cuando haya programado la conferencia, el sistema enviará [notificaciones de conferencia](#) a los invitados.

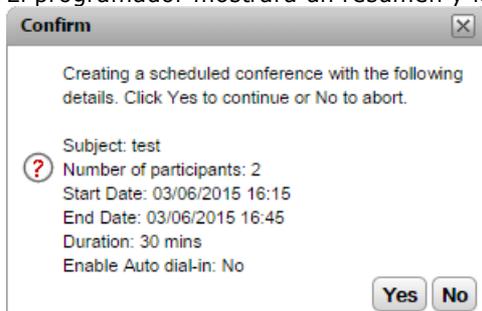
Esta ficha también es utilizada por las fichas **Vista de calendario** y **Vista de reuniones** cuando las selecciona para editar una conferencia existente.

- **Recursos de conferencias**

Puede programar conferencias de punto de encuentro. Sin embargo, el sistema no puede reservar ni garantizar recursos para estas conferencias. Si al programar o cambiar una conferencia el sistema determina, en base a las otras conferencias ya programadas, que no habrá capacidad suficiente en el momento de su conferencia, mostrará una advertencia.

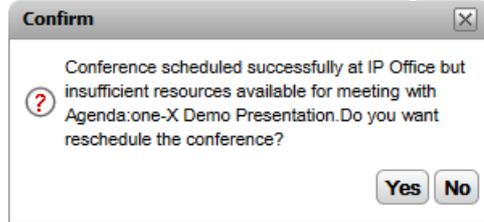
## Para programar una conferencia:

1. En la ficha **Principal**, haga clic en el gadget  **Programación de llamadas/conferencias**.
2. Seleccione la ficha **Programar una conferencia**.
3. En la sección **Participantes**, introduzca las personas que desea invitar a la llamada. A medida que escriba, el portal mostrará las coincidencias de los directorios. Seleccione una coincidencia para completar la entrada. Puede agregar un [grupo](#) <sup>107</sup> completo desde su directorio personal al escribir el nombre de grupo.
  - Para agregar un contacto externo que no se encuentra actualmente en el directorio, haga clic en el icono  e ingrese los detalles.
  - Para buscar un contacto del directorio, haga clic en . Ingrese el nombre que desea hacer coincidir y busque dentro de la lista de contactos personales y sistema. Haga clic en una de las coincidencias para agregarla a los participantes.
4. Introduzca un **Asunto** que resuma el motivo de la reunión.
5. Los campos **Código de host** y **Código de participante** coinciden automáticamente con el PIN de la conferencia. Sin embargo, puede cambiarlos si es necesario.
6. En **Ubicación**, configure una nota para la ubicación física de cualquier reunión física que se lleve a cabo en paralelo con la conferencia de audio.
7. En **Descripción**, ingrese cualquier detalle adicional para la conferencia.
8. Configure la fecha y las horas de inicio y de finalización de la conferencia.
9. Si desea que el servidor llame a los participantes al comienzo de la conferencia, seleccione **Autoinvitar**.
10. Si desea que la conferencia se repita a intervalos regulares, seleccione **Recurrencia** y configure la frecuencia de repetición de las conferencias y el momento en que deben finalizar las repeticiones.
  - **Modelo de recurrencia**  
Este campo le permite seleccionar la frecuencia de cada conferencia repetida.
    - **Diario**  
Cuando se selecciona esta opción, las opciones adicionales **Todos los días** o **Todos los días hábiles** están disponibles.
    - **Semanal**  
Cuando se selecciona esta opción, puede seleccionar en qué día de la semana debe llevarse a cabo la reunión.
    - **Mensual**  
Cuando se selecciona esta opción, puede seleccionar el día del mes (por fecha) y la cantidad de meses entre repeticiones.
  - **Seleccionar rango de ocurrencias**  
Este campo le permite configurar la fecha en que deben finalizar las conferencias recurrentes.
11. Como host de la conferencia, puede recibir un [informe de la conferencia](#) <sup>87</sup> por correo electrónico cuando finalice la conferencia. Para recibirlo, seleccione **Informe por correo electrónico**.
12. Haga clic en **Programar**.
11. El programador mostrará un resumen y le solicitará que confirme la reunión.



12. Haga clic en **Sí**.

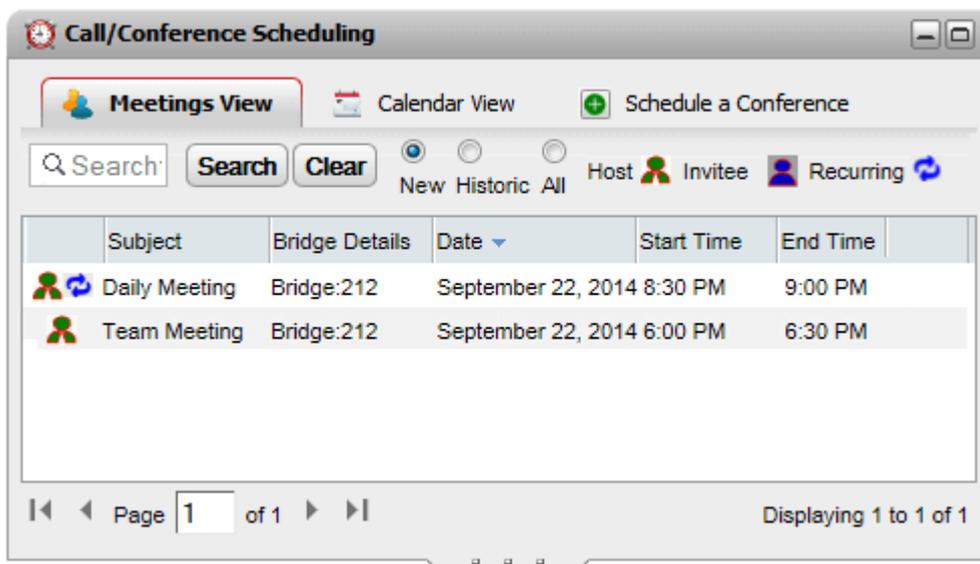
- Si el sistema determina, en base a las otras conferencias ya programadas, que no habrá capacidad suficiente para todos los invitados a su conferencia, mostrará una advertencia. Puede seleccionar si aún desea reservar la conferencia o regresar para cambiar la configuración.



13. Haga clic en **Cerrar**. El programador enviará [notificaciones de conferencia](#) <sup>85</sup> a los participantes.

### 4.12.3 Visualización de sus reuniones

La **Vista de reuniones** muestra sus conferencias programadas en un formato de tabla. Le permite ordenar y buscar las conferencias de las que usted es host o a las que ha sido invitado. Además, puede utilizar los controles ubicados junto a cada conferencia para realizar distintas acciones.



#### Para ver sus conferencias:

1. En la ficha **Principal**, haga clic en **Programación de llamadas/conferencias**.
2. Seleccione **Vista de reuniones**.
  - Una conferencia en la que usted es host.
  - Una conferencia a la que fue invitado.
  - Una conferencia recurrente.

#### 4.12.3.1 Ordenar las conferencias

##### Para ordenar las conferencias:

1. En la **Vista de reuniones**, haga clic en la columna del encabezado de la columna para ordenar la lista de reuniones por fecha.

#### 4.12.3.2 Mostrar/ocultar conferencias anteriores

La vista muestra las reuniones programadas para el futuro, y también puede mostrar las reuniones anteriores que se hayan llevado a cabo en los últimos 15 días. De manera predeterminada, comienza mostrando solo las reuniones programadas para el futuro, es decir, la opción **Nueva** está seleccionada.

##### Para mostrar u ocultar las conferencias anteriores:

1. En la **Vista de reuniones**, haga clic en el botón de opción para el tipo de conferencia programada que desea mostrar.
  - **Nueva**  
Muestras las conferencias programadas que se llevarán a cabo en el futuro.
  - **Histórica**  
Muestra las conferencias programadas que ocurrieron en el pasado. De manera predeterminada, el sistema retiene los detalles de la conferencia hasta 15 días (según lo establezca el administrador del sistema).
  - **Todas**  
Muestra las conferencias programadas futuras y anteriores.

### 4.12.3.3 Búsqueda de conferencias

Puede utilizar el cuadro de búsqueda para mostrar solamente las conferencias con detalles que coincidan con su búsqueda.

#### Para buscar las conferencias:

1. En la **Vista de reuniones**, introduzca el término de filtro en el cuadro Buscar reuniones y haga clic en **Buscar**. En la lista de reuniones, se mostrarán solo las reuniones con detalles que coincidan con su búsqueda.
2. Para regresar a la lista completa de reuniones, haga clic en **Borrar**.

### 4.12.3.4 Unirse a una conferencia

Puede usar la **Vista de reuniones** para unirse a conferencias a las que ha sido invitado.

#### Para unirse a una conferencia de audio:

1. En la **Vista de reuniones**, busque la reunión.
2. Haga clic en los detalles de la reunión para resaltarla. Haga clic en el icono .

### 4.12.3.5 Iniciar sus propias conferencias

Si usted es el host de una conferencia (aparecerá en color **rojo**), podrá usar la **Vista de reuniones** para iniciarla. De esta forma, entrará en la conferencia de audio y llamará al resto de los participantes internos.

#### Para iniciar una conferencia:

1. En la **Vista de reuniones**, busque la reunión.
2. Haga clic en los detalles de la reunión para resaltarla. Haga clic en el icono .

---

#### 4.12.3.6 Edición de los detalles de la conferencia

Si usted es el host de una conferencia (aparecerá en color rojo), podrá ver y editar los detalles de la conferencia. Si realiza algún cambio, el sistema enviará [notificaciones de conferencia](#) actualizadas a los participantes.

- **Editar conferencias recurrentes**

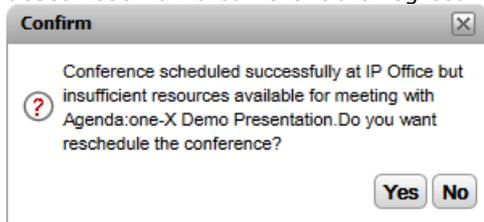
Para conferencias recurrentes, mediante la vista de reuniones puede editar solamente series de conferencias. Para editar una única instancia de conferencia dentro de las series, use la [vista de calendario](#).

- **Recursos de conferencias**

Puede programar conferencias de punto de encuentro. Sin embargo, el sistema no puede reservar ni garantizar recursos para estas conferencias. Si al programar o cambiar una conferencia el sistema determina, en base a las otras conferencias ya programadas, que no habrá capacidad suficiente en el momento de su conferencia, mostrará una advertencia.

#### Para editar los detalles de la conferencia:

1. En la **Vista de reuniones**, busque la reunión.
2. Haga clic en los detalles de la reunión para resaltarla. Haga clic en el icono .
3. Aparecerán los detalles de la reunión y podrá editarlos.
4. Haga clic en **Programar** para confirmar los cambios.
  - Si el sistema determina, en base a las otras conferencias ya programadas, que no habrá capacidad suficiente para todos los invitados a su conferencia, mostrará una advertencia. Puede seleccionar si aún desea reservar la conferencia o regresar para cambiar la configuración.



#### 4.12.3.7 Eliminar conferencias programadas

Si usted es el host de una conferencia, puede eliminarla. Así elimina la conferencia de la vista de calendario y reuniones. Si la conferencia que elimina debía ocurrir en el futuro, el sistema envía [notificaciones de conferencia](#) sobre la cancelación.

#### Para eliminar una conferencia programada:

1. En la **Vista de reuniones**, busque la reunión.
2. Haga clic en los detalles de la reunión para resaltarla. Haga clic en el icono .

## 4.12.4 Notificaciones de conferencias

Cuando programa una conferencia de punto de encuentro, el sistema enviará varios tipos de notificaciones a los participantes de esta conferencia.

- **Notificaciones por correo electrónico**

Envía un correo electrónico a todas las partes invitadas de las que tiene una dirección de correo electrónico configurada en el sistema telefónico. El sistema también envía un mensaje de correo electrónico de actualización siempre que se modifique o se cancele una reunión programada. Tenga en cuenta que el programador de conferencias de one-X Portal no reconoce ni refleja la aceptación, el rechazo o la eliminación de las invitaciones a conferencias de los usuarios en sus propios calendarios de Outlook. Si los usuarios de Outlook ven la advertencia "*La reunión no se puede encontrar en el Calendario*" cuando intenta aceptar la reunión, consulte [Aceptar notificaciones por correo electrónico](#) <sup>[ 86 ]</sup>.

Location: Avaya IP Office Conference: Audio - 1452; Web Collaboration - <http://ipoffice.midmarket:8080/meeting>

Start time: Fri 11/23/2012 4:00 PM  All day event

End time: Fri 11/23/2012 4:30 PM

**You have been invited to an IP Office Conference:**

**Audio Access Numbers:**  
Audio Bridge - 1452

**Web Collaboration URL:**  
<http://ipoffice.midmarket:8080/meeting>  
Participant code - 1452

- **Notificación telefónica**

Cuando se inicia la conferencia, el sistema llama a quienes participen en ella. Entre estos participantes, se lo incluye a usted, en caso de que haya programado la conferencia. El intento de llamada se prolonga durante 2 minutos. Esta opción se activa al seleccionar la opción **Autoinvitar** en la configuración de la conferencia.

- **Notificaciones de mensajería instantánea**

Además, los invitados que hayan iniciado sesión en el sistema de mensajería de one-X Portal recibirán un mensaje instantáneo. El sistema también envía un mensaje instantáneo cuando se cambia o cancela una reunión programada y cuando comienza la conferencia. Puede elegir no recibir estas notificaciones: consulte más abajo.

**Extn309**

**Extn309(309):**

This is a new scheduled conference notification.

Scheduled Conference Details:

Meeting Agenda: one-X Demo Presentation  
Conference Host: Extn309  
Start Time: 06/09/2014,22:00,GMT+05:30  
End Time: 06/09/2014,22:30,GMT+05:30  
Conference Bridge: 309  
Participant Code:

### Para activar/desactivar las notificaciones de conferencia:

1. Seleccione la ficha **Configurar** y haga clic en **Notificación**.
2. Las notificaciones de conferencias programadas se controlan mediante la configuración de **Activar notificaciones de ventana emergente para programación de conferencias**.
3. Cambie la configuración según sea necesario y haga clic en **Guardar**.

---

#### 4.12.4.1 Aceptar notificaciones por correo electrónico

one-X Portal y Avaya IP Office Plug-in de programación de conferencias pueden enviar un correo electrónico de invitación con formato de Outlook a los participantes de la conferencia. Sin embargo, los participantes verán el error **"La reunión no se puede encontrar en el Calendario"** en Outlook. Para resolver este problema, se requiere un cambio de configuración del registro, como se muestra a continuación.

#### Para habilitar la aceptación de invitaciones a conferencias en el Calendario de Outlook:

1. Haga clic en **Inicio** y seleccione **Ejecutar**.
2. Escriba **regedit** y haga clic en **Aceptar**.
3. Ubique y luego haga clic en la siguiente clave de registro:  
`HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\<versión>\Outlook\Opciones\Calendario`
4. Desde la barra de menú, seleccione **Editar | Nuevo | Valor DWORD**.
5. Escriba **ExtractOrganizedMeetings**.
6. Desde la barra de menú, seleccione **Editar | Modificar**.
7. Configure los **Datos de valor** en **1** y luego haga clic en **Aceptar**.
  - Cuando esta clave se configura en **1**, Outlook intenta interpretar formato de calendarios de terceros/desconocidos, para que el usuario pueda aceptar la invitación.
  - Cuando esta clave falta o está configurada en **0**, Outlook no acepta invitaciones enviadas en formato de calendarios de terceros/desconocidos.
8. Seleccione **Archivo | Salir**.

#### 4.12.5 Extensión de la conferencia

De manera predeterminada, las conferencias programadas finalizan de manera automática a la hora de finalización que se programó originalmente. Sin embargo, puede extender las conferencias en las que usted es el host. Cinco minutos antes de la hora de finalización programada, one-X Portal muestra una notificación que le permite seleccionar si desea extender el tiempo de la conferencia.

**Extend Conference**

Subject:conference  
 Bridge:201

From:Thu Mar 12 18:15:12 GMT+530 2015  
 To:Thu Mar 12 18:30:12 GMT+530 2015

Above conference is about to end.Do you want to extend the conference?

Select duration below to extend...

5 Minute(s)  10 Minute(s)  15 Minute(s)

30 Minute(s)  1 Hour(s)

#### 4.12.6 Informes de conferencias

Puede seleccionar recibir los informes de conferencias de punto de encuentro (seleccione **Informe por correo electrónico** al [programar la conferencia](#)<sup>79</sup>). Recibirá por correo electrónico el informe, en formato de archivo CSV de texto, cuando la conferencia finalice. Es decir, cuando la última persona salga de la conferencia.

El informe incluye detalles como la cantidad de participantes, cuándo comenzó y finalizó la conferencia y la hora en que cada participante se unió a la conferencia y salió de ella.

```
Bridge Details,30093009,Participants of Conference#,4,Start Time,10 February 2016 07:00:00 AM,EndTime,11 February 2016 08:00:01 AM,Time Zone,GMT+5:30,Duration(HH:MM:SS),25:00:00
```

```
Participant Name,Device,Start Time,End Time,Duration(HH:MM:SS)
Eric Smith,30093009,10 February 2016 07:00:00 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,01:00:00
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,01:00:00

John Brown,30103010,10 February 2016 07:00:01 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59

Paul Smith,912041019077,10 February 2016 07:00:01 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59

Mary White,912041019076,10 February 2016 07:00:01 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
```

**Un ejemplo de contenido de archivo CSV**



# Capítulo 5.

## Historial de conversación

## 5. Historial de conversación

El gadget  **Historial de conversación** muestra la información de las llamadas realizadas, recibidas y perdidas. Este gadget también muestra el historial de conversaciones con otros contactos. Puede usar el registro de llamadas para [realizar una llamada](#) <sup>91</sup>, [agregar los detalles de la persona que llama a su directorio personal](#) <sup>92</sup> o buscar conversaciones de MI.

### Registro de llamadas

El registro de llamadas que se muestra se almacena en el sistema telefónico como parte de la configuración de usuario. Se almacenan hasta 30 registros; los registros nuevos reemplazan a los antiguos una vez que se alcanzó el límite. Sin embargo, para registros de llamadas repetidas hacia o desde el mismo número, se actualiza el registro existente y se incrementa el número de conteo de llamadas del registro.

Para las llamadas entrantes, de modo predeterminado, solo se incluyen en el registro de llamadas las llamadas personales (no de grupo de búsqueda) al usuario, respondidas por el usuario o que no fueron respondidas.

- **Llamadas perdidas**

Las llamadas que usted no responde pero son respondidas por el correo de voz u otro interno no suelen registrarse como llamadas perdidas. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar el registro de llamadas perdidas.

- **Llamadas perdidas de grupos de búsqueda**

De manera predeterminada, únicamente se registran las llamadas del grupo de búsqueda que usted responde. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar su registro de llamadas para que incluya llamadas perdidas de grupos de búsqueda para los grupos seleccionados.

- **Eliminación automática**

Los registros de llamadas antiguas se eliminan automáticamente cuando se alcanza el máximo de capacidad del registro de llamadas y es necesario agregar un nuevo registro de llamadas. Además, el administrador del sistema telefónico puede configurar el sistema telefónico para hacer que se eliminen las entradas del registro después de un período determinado.

### Registro de llamadas telefónicas

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Registro de llamadas** o **Historial**, o un teléfono de la serie M o T, de manera predeterminada, el [mismo registro de llamadas](#), como lo muestra one-X Portal, se muestra también en el teléfono. En consecuencia, puede utilizar y editar el registro de llamadas desde el teléfono o desde one-X Portal. Ambos se modificarán en paralelo.

Si utiliza cualquier otro tipo de teléfono que tenga un registro de llamadas, será un registro de llamadas almacenado por el teléfono y, por ello, no coincidirá con el registro de llamadas que se muestra en one-X Portal. Por ejemplo, las llamadas realizadas por medio del one-X Portal no aparecen en el registro de llamadas del teléfono y viceversa.

En cualquiera de los casos, el registro de llamadas de one-X sólo muestra 255 registros.

Utilizar mi historial de conversación 		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Utilizar el historial de conversación</a> <sup>91</sup></li><li>• <a href="#">Buscar conversaciones de mensajes instantáneos</a> <sup>93</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Hacer una llamada</a> <sup>92</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Agregar un número a mi directorio</a> <sup>92</sup></li></ul>

## 5.1 Utilizar el historial de conversación

El  **Historial de conversación** muestra la información de las llamadas realizadas, recibidas y perdidas. Puede utilizar el registro de llamadas para [hacer una llamada](#) <sup>92</sup> o [agregar la información de la personas que llama al Directorio personal](#) <sup>92</sup>.

Cada llamada de un tipo determinado que se haga o se reciba de un número aparecerá como un solo registro de llamada. Para toda llamada adicional del mismo tipo y número que un registro de llamada ya existente, la información (**hora** y **duración**) que se muestra sobre el registro existente se actualiza y el cómputo de **llamadas** aumenta.

Ficha	Descripción
<b>Todo</b>	Esta ficha muestra todos los registros de las demás subfichas.
 <b>Entrantes</b>	Esta ficha muestra los registros de las llamadas dirigidas al número de extensión en el que ha respondido. Se incluye la información correspondiente a los 10 llamantes más recientes.
 <b>Salientes</b>	Esta ficha muestra los registros de todas las llamadas que realizó. Se incluye la información correspondiente a las 10 personas que llamaron más recientemente.
 <b>Perdidas</b>	<p>Esta ficha muestra los registros de llamadas que sonaron en su teléfono sin obtener respuesta. Se incluye la información correspondiente a las 10 llamadas más recientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Llamadas perdidas</b>            Las llamadas que usted no responde pero son respondidas por el correo de voz u otro interno no suelen registrarse como llamadas perdidas. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar el registro de llamadas perdidas.         </li> <li> <b>Llamadas perdidas de grupos de búsqueda</b>            De manera predeterminada, únicamente se registran las llamadas del grupo de búsqueda que usted responde. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar su registro de llamadas para que incluya llamadas perdidas de grupos de búsqueda para los grupos seleccionados.         </li> <li> <b>Eliminación automática</b>            Los registros de llamadas antiguas se eliminan automáticamente cuando se alcanza el máximo de capacidad del registro de llamadas y es necesario agregar un nuevo registro de llamadas. Además, el administrador del sistema telefónico puede configurar el sistema telefónico para hacer que se eliminen las entradas del registro después de un período determinado.         </li> </ul>
 <b>MI</b>	Esta ficha le permite buscar conversaciones con los contactos.

- Llamadas de grupos de búsqueda**

El [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede configurar si el registro de llamadas perdidas incluye llamadas perdidas de [grupos de búsqueda](#) <sup>231</sup> seleccionados. Las llamadas de grupos de búsqueda son llamadas que no fueron atendidas por un miembro del grupo. En realidad, no suenan en su teléfono y son atendidas por una persona que no es miembro del grupo de búsqueda o por el correo de voz; de ser ese el caso, se indicará en la información de la llamada perdida. Cuando esta opción se aplica al registro de llamadas, la etiqueta de la columna **Nombre** se cambia por **De** y también aparece la columna **Para**, de modo tal que pueda distinguir entre sus propias llamadas y las de un grupo de búsqueda.

- Ordenar**

Para ordenar las entradas del registro de llamadas debe hacer clic en los encabezados de columna. La columna que se utiliza actualmente para ordenar se indica por medio de un icono de una flecha hacia abajo ▼ o una flecha hacia arriba ▲. Si vuelve a hacer clic en el mismo encabezado de columna, el orden se invertirá.

-  **Agregar la información de la persona que llama al Directorio personal** <sup>92</sup>

Puede agregar el nombre y el número al Directorio **personal**.

- Borrar registro**

Elimina todos los registros de la ficha que se visualiza actualmente.

- Nombre** <sup>92</sup>

Las entradas de la columna de nombre se subrayan y es posible hacer clic en ellas para devolver una llamada al número almacenado por el registro de llamadas.

---

## 5.2 Realizar una llamada desde el historial de conversación

Puede utilizar los números del registro de llamadas para repetir o devolver una llamada.

### Para hacer una llamada desde el historial de conversaciones:

1. Con el gadget  **Historial de conversación** en la ficha **Principal**, localice el contacto al que desea llamar.
2. Haga clic en el nombre o número para hacer la llamada.
  - El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#)  que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

## 5.3 Incorporación de un contacto al directorio

Puede agregar la información de un contacto que aparece en el registro de llamadas al directorio **personal**.

### Para agregar un contacto a su directorio personal:

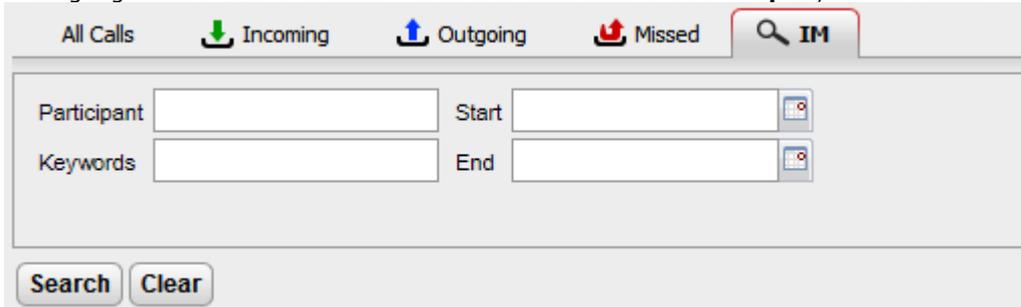
1. Localice la llamada en el registro de llamadas.
2. Haga clic en el icono Agregar .
3. El sistema muestra la ventana **Agregar nuevo contacto** con los detalles de contacto del registro de llamadas.
  - a. Ingrese la información del contacto en la ventana **Agregar nuevo contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el [estado](#)  del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como el [teléfono principal](#) .
    - Puede utilizar la lista de **grupos** para seleccionar las [fichas de contactos](#)  personales en las que debe aparecer el contacto.
    - Puede agregar la dirección de gmail y la dirección del Servidor de Comunicaciones de Office (OCS) del contacto. Después de agregar las direcciones, puede [comenzar a enviar un correo electrónico](#)  o iniciar un chat desde el directorio de one-X Portal.
  - b. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

## 5.4 Búsqueda de conversación MI

Puede buscar conversaciones de mensajes instantáneos que haya tenido con otros contactos.

### Para buscar sus conversaciones de mensajes instantáneos:

1. En el gadget  **Historial de conversaciones** de la ficha **Principal** , seleccione la ficha **MI**.



The screenshot shows a user interface for searching messages. At the top, there are tabs for 'All Calls', 'Incoming', 'Outgoing', and 'Missed'. A search icon and 'IM' are highlighted. Below this, there are four input fields: 'Participant', 'Start', 'Keywords', and 'End'. Each field has a small calendar icon to its right. At the bottom, there are 'Search' and 'Clear' buttons.

2. Ingrese los criterios con los que desea hacer la búsqueda. Cada campo es opcional.

Campo	Descripción
<b>Participante</b>	Escriba el nombre del otro contacto en la conversación.
<b>Palabras clave</b>	Escriba las palabras clave en la conversación de MI.
<b>Inicio</b>	Seleccione la fecha desde la que se deben incluir las conversaciones. Si no selecciona una fecha, el sistema muestra desde la conversación más reciente que guardó el sistema.
<b>Fin</b>	Seleccione la fecha hasta la que se deben incluir las conversaciones. Si no selecciona una fecha, el sistema muestra hasta la conversación más reciente.

3. Haga clic en **Búsqueda**. El sistema muestra la lista de todas las conversaciones según su búsqueda. Si no se encuentran resultados, haga clic en **Volver** para cambiar los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en la conversación que desea abrir. El sistema abre la conversación.

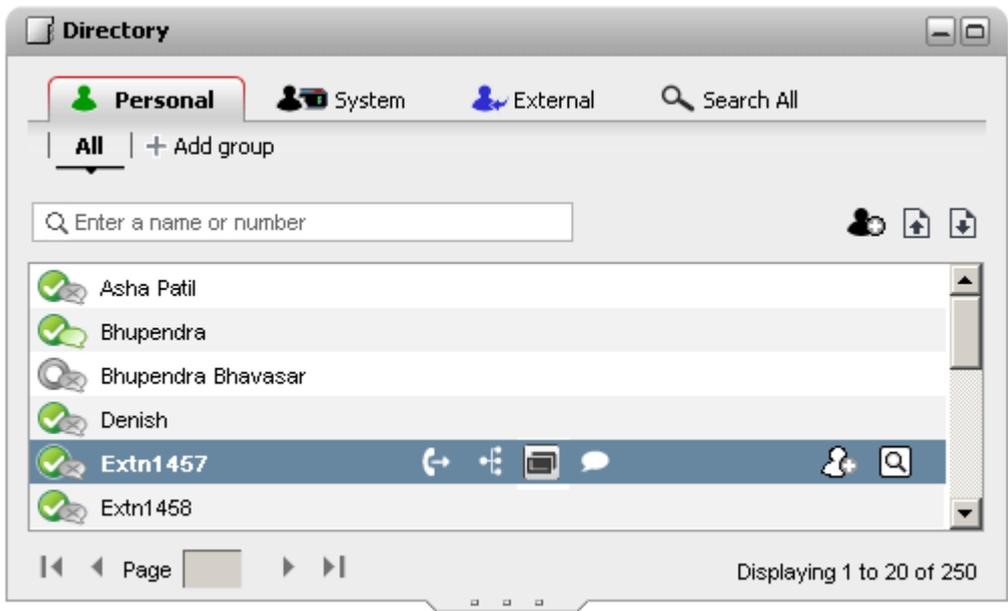


# Capítulo 6.

# Directorios

## 6. Directorios

one-X Portal puede mostrar varios directorios de nombres y números de teléfono relacionados. Esto se lleva a cabo en el gadget  **Directorio**. Cuando desplaza el cursor sobre un contacto, se muestran los iconos para realizar varias acciones.



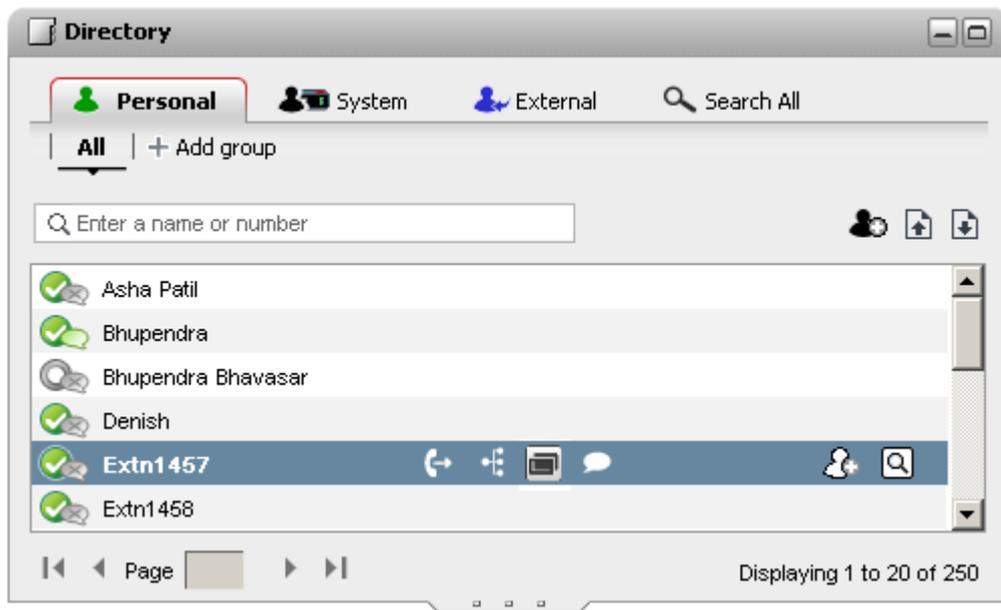
Cada uno de los tipos de directorio diferentes que figuran a continuación aparece en una ficha distinta. Además, puede crear hasta 4 fichas adicionales a las que puede agregar contactos seleccionados.

- Personal**  
 Esta ficha muestra los contactos personales almacenados por el sistema telefónico. Si utiliza un teléfono Avaya, también puede acceder a estos contactos en el teléfono. Puede organizar los contactos personales en hasta 5 grupos de búsqueda.
- Sistema**  
 Esta ficha muestra los contactos almacenados por el sistema telefónico que pueden utilizar todos los usuarios, además de la información de otros usuarios y grupos de búsqueda.
- Externo**  
 Esta ficha le permite realizar una búsqueda en un directorio externo de contactos si fue configurado por el administrador.
- Buscar todos**  
 Se muestra esta ficha cuando se ha utilizado el cuadro de búsqueda en la parte superior del gadget para buscar en todos los directorios. La ficha muestra los resultados de la búsqueda.
- Marcación por nombre**  
 Cuando realiza llamadas con el gadget  **Llamadas** <sup>36</sup>, puede introducir un nombre en lugar de un número. Si el nombre coincide con un contacto del directorio **personal** o del **sistema**, se marca el número principal de ese contacto.
- Mostrar nombre en llamadas entrantes**  
 Al recibir una llamada, si el número de la persona que llama coincide con un contacto de su directorio **personal** o del directorio del **sistema**, one-X Portal mostrará el nombre de su contacto.

Utilizar los directorios 		
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Ver los directorios</a> <sup>97</sup></li> <li><a href="#">Hacer llamadas desde el directorio</a> <sup>102</sup></li> <li><a href="#">Editar un contacto del directorio</a> <sup>106</sup></li> <li><a href="#">Enviar un mensaje de correo electrónico a un contacto</a> <sup>110</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Ver estado del usuario en el directorio</a> <sup>98</sup></li> <li><a href="#">Transferir una llamada desde el Directorio</a> <sup>103</sup></li> <li><a href="#">Eliminar un contacto del directorio</a> <sup>108</sup></li> <li><a href="#">Enviar mensaje instantáneo a un contacto</a> <sup>111</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Buscar en los directorios</a> <sup>100</sup></li> <li><a href="#">Agregar un contacto del directorio</a> <sup>104</sup></li> <li><a href="#">Agregar una ficha de grupo de contactos</a> <sup>107</sup></li> </ul>

## 6.1 Visualización de los directorios

El one-X Portal puede mostrar varios directorios (**Sistema**, **Personal** y **Externo**) de nombres y números de teléfono relacionados.



- **Personal**

Este es su directorio propio de nombres y números. Puede relacionar varios números con un nombre y seleccionar qué número desea utilizar cuando realiza una llamada. Puede editar y modificar los contactos del directorio por medio de one-X Portal. También puede configurar sub-grupos de contactos seleccionados. Para algunos tipos de teléfono (*ver abajo*), también puede acceder, utilizar y editar el directorio **Personal** desde el teléfono.

- **Sistema**

Este es el directorio de nombres y números de su sistema telefónico más todos los usuarios y [grupos de búsqueda](#)<sup>231</sup> del sistema telefónico. El administrador de one-X Portal también puede agregar contactos al directorio de sistema. El usuario no puede modificar estos contactos. No obstante, puede copiar un contacto del directorio de sistema al [directorio personal](#)<sup>104</sup>.

- El sistema solo muestra los grupos creados por el [administrador del sistema](#)<sup>231</sup>. Sin embargo, el sistema no muestra grupos de búsqueda XMPP.
- Si el [administrador del sistema](#)<sup>231</sup> activó la opción "Ex-directorio" para un grupo de búsqueda, el sistema no muestra esos grupos de búsqueda. El sistema muestra los grupos de búsqueda solo si usted está configurado como miembro de ese grupo de búsqueda.

- **Externo**

El [administrador del sistema](#)<sup>231</sup> puede configurar one-X Portal para que acceda al directorio externo LDAP. Si el servidor one-X Portal se ha configurado para esto, puede realizar una búsqueda del directorio externo. Los resultados de la búsqueda aparecen aquí.

- **Buscar todos**

Esta opción adicional se utiliza para mostrar el resultado de una [búsqueda cruzada en el directorio](#)<sup>100</sup>.

### Directorio personal

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Contactos**, o un teléfono de la serie M, T o T3, también puede utilizar los contactos del directorio **Personal** del teléfono y editarlos con este.

1. A medida que se agregan contactos del directorio **Personal**, son almacenados tanto por la aplicación one-X Portal como por el sistema telefónico y se mantienen sincronizados. La aplicación one-X Portal y el sistema telefónico solo pueden almacenar hasta 250 contactos del directorio Personal por usuario (según los límites de su propio sistema).
  - Cualquier contacto cargado desde Avaya IP Office Plug-in se muestra en el grupo de Outlook, en la ficha Personal. Están almacenados en one-X Portal únicamente, además de los 250 contactos del Directorio personal que se admiten como máximo.

2. Los contactos pueden editarse a través del teléfono o one-X Portal.
3. Los contactos del directorio Personal que muestra one-X Portal pueden contener varios números, con uno seleccionado como número de **teléfono principal**. El registro del sistema telefónico que coincide contiene un solo número, que se modificará para que coincida con el número de **teléfono principal** seleccionado actualmente en one-X Portal si esa selección se modifica.

## 6.2 Iconos de directorio

El directorio utiliza una serie de iconos para indicar el estado de un contacto y las acciones que puede realizar con el contacto. Algunos de estos iconos se muestran al desplazar el cursor sobre el contacto.



### Acciones de llamadas

Acción	Icono	Descripción
Llamar		Llamar al contacto usando el número de contacto principal.
Timbre de aviso		<a href="#">Configurar un timbre de aviso</a> <sup>↳ 40</sup> sobre un usuario interno o borrar un timbre de aviso existente. Es útil cuando se indica que la condición del contacto es ocupado.
Alternativo		Si el contacto tiene números alternativos, llamar al contacto al visualizar y seleccionar uno de esos números alternativos.
Transferencia		Con una llamada ya conectada, realizar una <a href="#">transferencia no supervisada</a> <sup>↳ 49</sup> a este contacto.
Consultar		Con una llamada ya conectada, iniciar una <a href="#">transferencia supervisada</a> <sup>↳ 50</sup> a este contacto.
Conferencia		Con una llamada ya conectada, iniciar una conferencia entre usted, la llamada actual y ese contacto. Esta es una conferencia <a href="#">ad hoc</a> <sup>↳ 230</sup> .
Marcar a mi puente		Agregue el contacto a su puente de <a href="#">conferencia de punto de encuentro</a> <sup>↳ 231</sup> .
Chat		Inicie una sesión de chat con otro usuario del portal o con un contacto disponible en OCS.

### Acciones del directorio

Acción	Icono	Descripción
Agregar		Agregar un contacto mostrado en el <b>Sistema</b> o en el directorio <b>externo</b> a su directorio <b>Personal</b> .
Detalles		Ver detalles de un contacto del directorio.
Editar		Para contactos del directorio <b>Personal</b> , editar la información del contacto.
Eliminar		Para contactos del directorio <b>Personal</b> , eliminar el contacto.

## Iconos de contactos

one-X Portal indica el estado actual de los contactos en XMPP, OCS mediante los diferentes iconos. Para los contactos que tienen varios números de teléfono, el estado toma como base el número de trabajo.

Estado	Icono	Descripción
Disponible		La extensión de trabajo del usuario está disponible, pero el usuario no está usando one-X Portal o ha indicado que su <a href="#">presencia</a> <sup>19</sup> en el portal es fuera de línea.
		La extensión de trabajo del usuario está disponible y, además, el usuario inició sesión en one-X Portal.
Ocupado		Indica que la extensión interna de un usuario está ocupada por algún motivo. Si el usuario está atendiendo una llamada, el portal muestra <b>Ocupado - Llamada en curso</b> . Si está ocupado por algún otro motivo, el portal simplemente muestra <b>Ocupado</b> .
No molestar		El usuario ha establecido la opción <b>No molestar</b> <sup>19</sup> . Las llamadas que reciba se dirigirán al correo de voz si está activado, o bien aparecerá el tono de ocupado a menos que la persona que llama figure en la <a href="#">lista de excepciones de la función No molestar</a> <sup>151</sup> del usuario.
Desconectado		El usuario se ha <a href="#">desconectado</a> <sup>231</sup> del teléfono. Es probable es que las llamadas que reciba se dirijan al correo de voz, de estar disponible.
Otro		Se utiliza este icono cuando no se sabe o no se puede conocer el estado, por ejemplo, números externos.
Sonando		Se utiliza este icono para un contacto interno que está sonando actualmente.

## Iconos adicionales

Acción	Icono	Descripción
Ver a los miembros del grupo		Muestra a los miembros de un grupo de búsqueda seleccionado. Consulte <a href="#">Enumeración de los miembros del grupo de búsqueda</a> <sup>101</sup> .
Conferencia de grupo		Comienza una conferencia de punto de encuentro con el grupo. Consulte <a href="#">Inicio de una conferencia de grupo</a> <sup>75</sup> .
MyBuddy		Abra una ventana de la sesión <a href="#">mybuddy</a> <sup>142</sup> .
Difusión		Iniciar una sesión de mensajería instantánea con todos. Consulte <a href="#">Enviar un mensaje instantáneo a todos</a> <sup>134</sup> .

## 6.3 Búsqueda en los directorios

Al visualizar un directorio, se muestra la cantidad de contactos que contiene en la parte inferior derecha del gadget directorio junto con un resumen de cuáles son los contactos incluidos en la página actual.

Cada uno de los directorios tiene su propia opción de búsqueda que puede usarse para reducir la cantidad de coincidencias por las que debe desplazarse o localizar para encontrar el contacto requerido. Además, el gadget directorio tiene su propia opción de búsqueda que buscará y mostrará los resultados de todos los directorios.

### Para buscar en los directorios personal y del sistema:

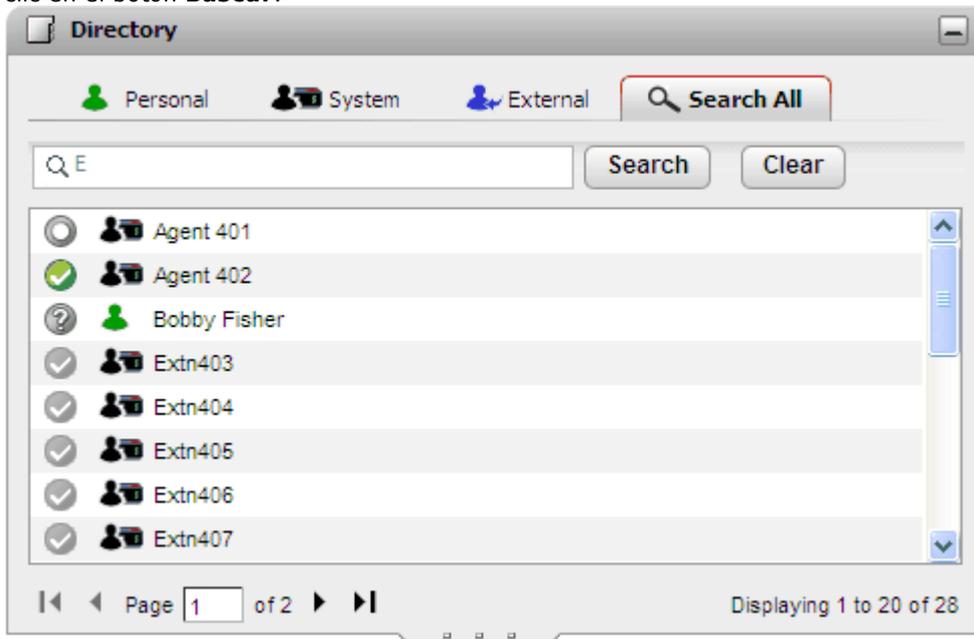
1. Comience a ingresar el nombre o número requeridos en el cuadro de texto en la esquina superior izquierda del directorio.
2. Los contactos del directorio que se seguirán mostrando serán aquellos que coincidan con el nombre o número ingresados.
  - Cuando haya varias coincidencias, puede utilizar los iconos de páginas  Page  of 2  que se encuentran en la parte inferior izquierda para moverse entre las páginas.
  - Como alternativa, agregue más información al término de búsqueda para mejorar las coincidencias de la búsqueda y así reducir la cantidad de contactos que se muestran.

### Para buscar en el directorio externo:

1. Introduzca un nombre o número en el cuadro de texto en la parte inferior y haga clic en el botón **Ir**.
2. one-X Portal envía una solicitud de búsqueda al directorio remoto y muestra los resultados.

### Para buscar en todos los directorios

1. Haga clic en la ficha  **Buscar todo**.
2. Introduzca el nombre o número que busca en el cuadro de búsqueda ubicado en la parte superior y haga clic en el botón **Buscar**.



### Para enumerar los miembros de un grupo de búsqueda:

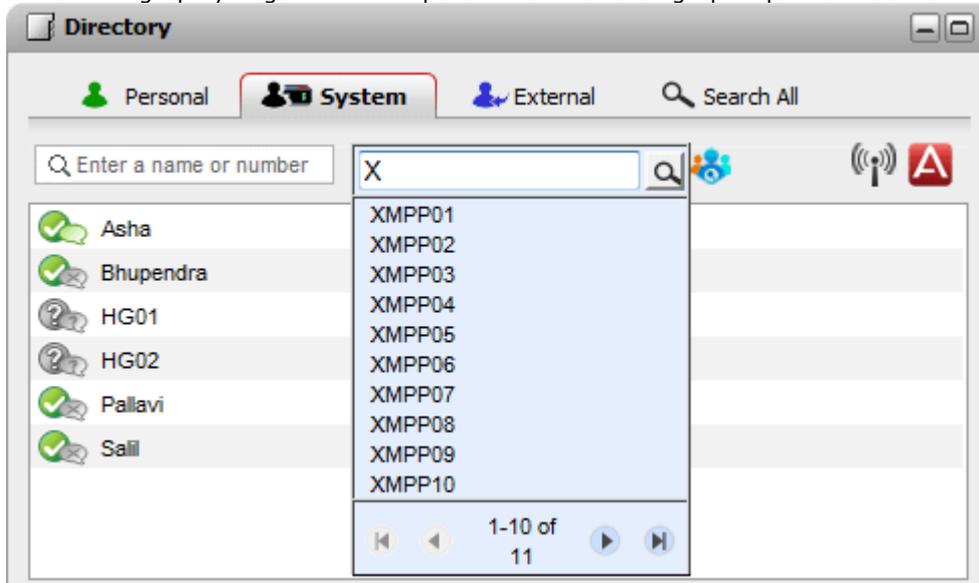
El directorio del sistema se puede usar para mostrar los miembros del grupo de búsqueda y sus estados. Consulte [Enumeración de los miembros del grupo de búsqueda](#) <sup>101</sup>.

## 6.4 Enumeración de los miembros del grupo de búsqueda

El directorio del sistema incluye grupos de búsqueda configurados en el sistema telefónico (excepto los establecidos como exdirectorio por el administrador del sistema). Puede usar el directorio del sistema para concentrarse en un grupo en particular y mostrar solo a los miembros de ese grupo.

### Para enumerar los miembros de un grupo de búsqueda:

1. En el gadget **Directorio**, seleccione la ficha  **Sistema**.
2. Haga clic en el icono .
3. Aparece una lista de grupos en la que puede seleccionar el grupo requerido. Si es necesario, ingrese el nombre de grupo y haga clic en  para filtrar la lista de grupos que se muestra.



4. Cuando se muestra el grupo requerido, haga clic en el nombre de grupo. Los miembros del grupo de búsqueda aparecen en la ventana del directorio.
5. Todavía puede usar el cuadro de búsqueda del lado izquierdo para mostrar solamente los miembros del grupo con los nombres y números que coincidan.

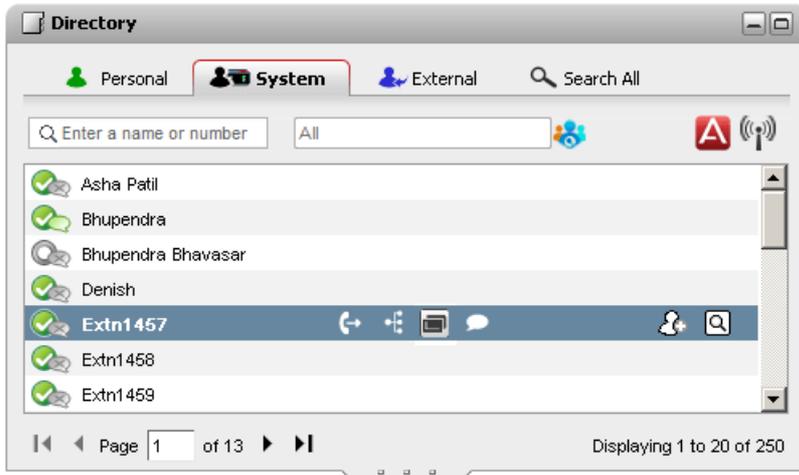
### Para borrar el filtro del grupo de búsqueda:

1. Haga clic en el icono  y seleccione **Todo**.
2. El directorio vuelve a mostrar todos los usuarios y grupos.

## 6.5 Realizar una llamada

### Para hacer una llamada desde el directorio:

1. Por medio del gadget  **Directorio/Principal** (ficha), localice el nombre que necesita en el directorio.
2. Para filtrar los nombres que aparecen, ingrese un nombre o un número en el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior de la ficha. A medida que ingresa un nombre, los contactos del directorio que no coinciden se ocultan.
3. Para llamar al contacto mostrado, desplace el cursor sobre él. Se muestran los [iconos del directorio](#)  correspondientes a las funciones de directorio que usted puede realizar.



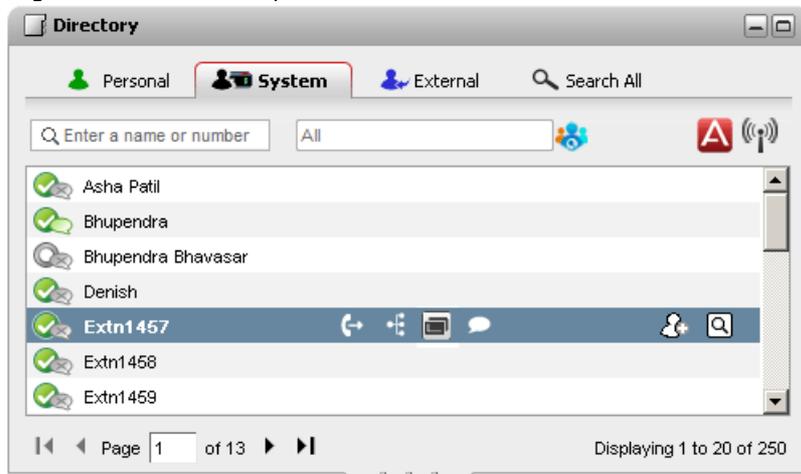
4. Para realizar una llamada al número principal del contacto, haga clic en el icono de llamada . Si se visualiza el icono , puede hacer clic en él para mostrar los números alternativos del contacto y para hacer clic en uno de esos números y realizar la llamada.
  -  **Números alternativos:**  
Si se muestra este icono, el contacto tiene números alternativos. Puede hacer clic en el icono y seleccionar las opciones de llamada disponibles para esos números.
  - El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget  **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#)  que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

## 6.6 Transferencia de una llamada

Puede transferir una llamada a un contacto del directorio en lugar que tener que ingresar el número de destino.

### Para transferir una llamada mediante el directorio:

1. Use el gadget  **Directorio** para localizar al participante al que le desea transferir su llamada actual. Haga clic en el nombre para mostrar la información del número.



2. Debido a que ya tiene una llamada conectada, se muestran opciones adicionales cuando desplaza el cursor sobre un contacto del directorio.

-  **Transferir:**  
Use el icono transferencia para hacer una simple [transferencia no supervisada](#) <sup>49</sup> al número primario del contacto.
-  **Consultar:**  
Use el icono consultar para iniciar una [transferencia supervisada](#) <sup>50</sup> al número primario del contacto.
-  **Conferencia:**  
Use el icono de conferencia para hacer una conferencia entre usted, la llamada en espera y el número primario del contacto.
  -  **Números alternativos:**  
Si se muestra este icono, el contacto tiene números alternativos. Puede hacer clic en el icono y seleccionar las opciones de llamada disponibles para esos números.

## 6.7 Incorporación de un nuevo contacto de directorio personal

Puede agregar un nuevo contacto en el directorio personal. También puede agregar información de la persona que llama a su directorio personal desde un [mensaje de correo de voz](#) <sup>p 126</sup>, el [historial de conversaciones](#) <sup>p 92</sup> o el [directorio de sistema](#) <sup>p 104</sup>.

### Para agregar un nuevo contacto personal:

1. Por medio del gadget  **Directorio** en la ficha **Principal**, seleccione la ficha de directorio **Personal**.
2. Escriba el nombre o el número que desea agregar y haga clic en el  icono.
3. El sistema muestra la ventana **Agregar nuevo contacto**.
  - a. Ingrese la información del contacto en la ventana **Agregar nuevo contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el [estado](#) <sup>p 98</sup> del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como el [teléfono principal](#) <sup>p 231</sup>.
    - Puede utilizar la lista de **grupos** para seleccionar las [fichas de contactos](#) <sup>p 107</sup> personales en las que debe aparecer el contacto.
    - Puede agregar la dirección de gmail y la dirección del Servidor de Comunicaciones de Office (OCS) del contacto. Después de agregar las direcciones, puede [comenzar a enviar un correo electrónico](#) <sup>p 110</sup> o iniciar un chat desde el directorio de one-X Portal.
  - b. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

### Directorio personal

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Contactos**, o un teléfono de la serie M, T o T3, también puede utilizar los contactos del directorio **Personal** del teléfono y editarlos con este.

1. A medida que se agregan contactos del directorio **Personal**, son almacenados tanto por la aplicación one-X Portal como por el sistema telefónico y se mantienen sincronizados. La aplicación one-X Portal y el sistema telefónico solo pueden almacenar hasta 250 contactos del directorio Personal por usuario (según los límites de su propio sistema).
  - Cualquier contacto cargado desde Avaya IP Office Plug-in se muestra en el grupo de Outlook, en la ficha Personal. Están almacenados en one-X Portal únicamente, además de los 250 contactos del Directorio personal que se admiten como máximo.
2. Los contactos pueden editarse a través del teléfono o one-X Portal.
3. Los contactos del directorio Personal que muestra one-X Portal pueden contener varios números, con uno seleccionado como número de **teléfono principal**. El registro del sistema telefónico que coincide contiene un solo número, que se modificará para que coincida con el número de **teléfono principal** seleccionado actualmente en one-X Portal si esa selección se modifica.

### 6.7.1 Incorporación de un contacto desde el directorio de sistema

Puede agregar un contacto del directorio del **sistema** al directorio **personal**. La copia permanece relacionada con el directorio del **sistema**, no puede editarla pero los cambios que se realicen en el directorio del **sistema** se actualizan en su directorio **personal**.

- Para agregar una copia de un contacto del sistema que pueda editar más adelante y agregar otra información de contacto, como por ejemplo números y direcciones de correo electrónico adicionales, utilice el método estándar para agregar un contacto del directorio personal. Si el número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema, el contacto personal mostrará el estado de ese usuario.

### Para agregar un contacto desde el directorio del sistema:

1. Por medio del gadget  **Directorio** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha del directorio **Sistema**.
2. Localice el contacto que desea agregar en el directorio **Personal**. Desplace el cursor sobre el contacto y haga clic en el icono Agregar .
3. No puede editar la información del contacto pero puede seleccionar los [grupos de contactos personales](#) <sup>p 107</sup> a los que desea agregar el contacto del sistema.
4. Haga clic en **Agregar** para agregar el contacto al grupo de búsqueda que seleccionó.

## 6.7.2 Incorporación de una persona que llama desde el historial de conversaciones

Puede agregar la información de un contacto que aparece en el registro de llamadas al directorio **personal**.

### Para agregar un contacto a su directorio personal:

1. Localice la llamada en el registro de llamadas.
2. Haga clic en el icono Agregar .
3. El sistema muestra la ventana **Agregar nuevo contacto** con los detalles de contacto del registro de llamadas.
  - a. Ingrese la información del contacto en la ventana **Agregar nuevo contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el [estado](#) <sup>p 98</sup> del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como el [teléfono principal](#) <sup>p 231</sup>.
    - Puede utilizar la lista de **grupos** para seleccionar las [fichas de contactos](#) <sup>p 107</sup> personales en las que debe aparecer el contacto.
    - Puede agregar la dirección de gmail y la dirección del Servidor de Comunicaciones de Office (OCS) del contacto. Después de agregar las direcciones, puede [comenzar a enviar un correo electrónico](#) <sup>p 110</sup> o iniciar un chat desde el directorio de one-X Portal.
  - b. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

## 6.7.3 Incorporación de un contacto de correo de voz al directorio

Puede agregar la información de una persona que le dejó un mensaje de correo de voz en el directorio **personal**.

### Para agregar un contacto de correo de voz a su directorio personal:

1. Haga clic en **Principal**.
2. Visualice el gadget  **Mensajes**.
3. Haga clic en el icono para agregar  que aparece en la información del mensaje.
  - a. Ingrese la información del contacto en la ventana **Agregar nuevo contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el [estado](#) <sup>p 98</sup> del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como el [teléfono principal](#) <sup>p 231</sup>.
    - Puede utilizar la lista de **grupos** para seleccionar las [fichas de contactos](#) <sup>p 107</sup> personales en las que debe aparecer el contacto.
    - Puede agregar la dirección de gmail y la dirección del Servidor de Comunicaciones de Office (OCS) del contacto. Después de agregar las direcciones, puede [comenzar a enviar un correo electrónico](#) <sup>p 110</sup> o iniciar un chat desde el directorio de one-X Portal.
  - b. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

---

## 6.8 Edición de un contacto personal

**Nota:** No puede editar un contacto que se ha agregado a su directorio personal desde el Directorio del sistema. Este permanece vinculado a la entrada correspondiente en la ficha Directorio de sistema.

1. Por medio del gadget  **Directorio/Principal** (ficha), localice el nombre que necesita en el directorio.
2. Para filtrar los nombres que aparecen, ingrese un nombre o un número en el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior de la ficha. A medida que ingresa un nombre, los contactos del directorio que no coinciden se ocultan.
3. Desplace el cursor sobre el contacto del directorio.
4. Haga clic en  **Editar**.
  - a. Ingrese la información del contacto en la ventana **Agregar nuevo contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el **estado** <sup>p 98</sup> del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como el **teléfono principal** <sup>p 231</sup>.
    - Puede utilizar la lista de **grupos** para seleccionar las **fichas de contactos** <sup>p 107</sup> personales en las que debe aparecer el contacto.
    - Puede agregar la dirección de gmail y la dirección del Servidor de Comunicaciones de Office (OCS) del contacto. Después de agregar las direcciones, puede **comenzar a enviar un correo electrónico** <sup>p 110</sup> o iniciar un chat desde el directorio de one-X Portal.
  - b. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

## 6.9 Eliminación de un contacto del directorio personal

Es importante destacar que si el mismo contacto aparece en varias fichas personales, esta acción solo eliminará el contacto de la ficha que aparece actualmente. Para ver en qué fichas aparece un contacto personal, seleccione **Editar** en lugar de **Eliminar**.

### Para eliminar un contacto personal:

1. Por medio del gadget  **Directorio/Principal** (ficha), localice el nombre que necesita en el directorio.
2. Para filtrar los nombres que aparecen, ingrese un nombre o un número en el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior de la ficha. A medida que ingresa un nombre, los contactos del directorio que no coinciden se ocultan.
3. Desplace el cursor sobre el contacto del directorio.
4. Haga clic en el icono  **Eliminar**.

## 6.10 Agregar un grupo de contactos personales

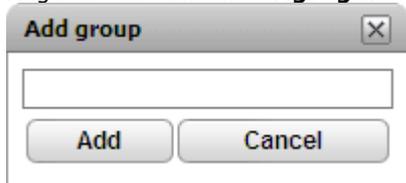
Puede agregar hasta cinco grupos a su directorio personal además del grupo predeterminado **Todo**. Los contactos personales se pueden enumerar en más de un grupo.

Cuando [edite el contacto personal](#)<sup>108</sup>, seleccione el grupo en el que se incluye el contacto personal.

**Nota:** No puede agregar, renombrar ni eliminar un grupo con el nombre **Outlook** en el grupo de contactos personales. Para obtener más información, consulte [Grupo Outlook group](#)<sup>108</sup> y [Sincronización de contactos de Outlook](#)<sup>208</sup>.

### Para agregar un grupo de contactos personales:

1. Seleccione la ficha **Personal** en el gadget  **Directorio**.
2. Haga clic en el icono **+ Agregar**.



3. Introduzca un nombre para la nueva ficha.
4. Haga clic en **Agregar**. El sistema muestra una nueva ficha en el directorio personal.

### Para cambiar de nombre a un grupo:

1. En la ficha de directorio personal, seleccione el grupo
2. Haga clic en  **Editar**. El sistema muestra el cuadro de diálogo **Editar grupo**.
3. Ingrese el nuevo nombre en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Modificar**.

### Para eliminar un grupo:

1. En la ficha de directorio personal, seleccione el grupo.
2. Haga clic en  **Eliminar**.
3. Haga clic en **Sí** para confirmar que desea eliminar el grupo.

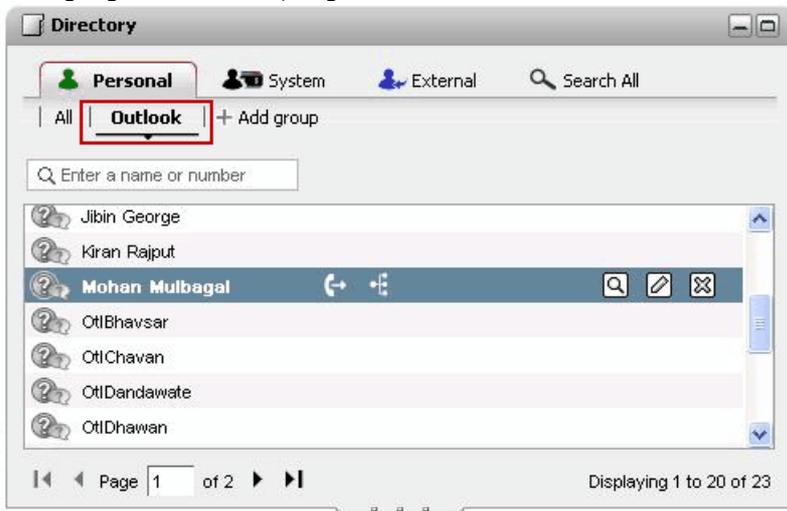
## 6.10.1 Grupo Outlook

Mediante Avaya IP Office Plug-in, puede [cargar](#) <sup>208</sup> contactos desde Microsoft Outlook a one-X Portal. Así se crea el grupo **Outlook** en el gadget **Directorio**.

Puede actualizar y eliminar contactos desde el grupo **Outlook**, pero no puede agregar un contacto nuevo al grupo. Sin embargo, cualquier cambio que haga no se envía a Outlook y todos los cambios se sobrescriben la siguiente vez que cargue contactos desde Microsoft Outlook.

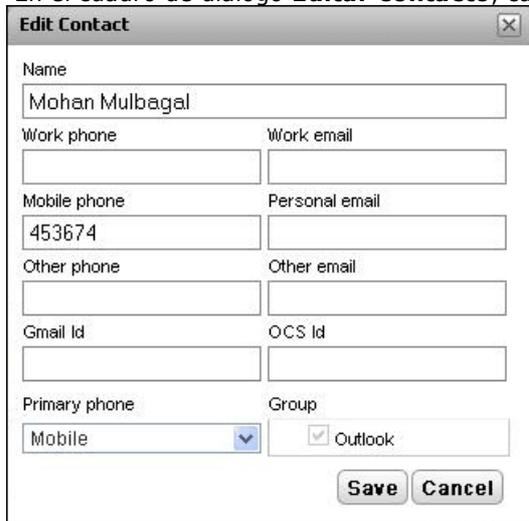
### Para ver los contactos importados:

1. En el gadget **Directorio**, haga clic en **Personal > Outlook**.



### Para actualizar la información de un contacto desde el grupo Outlook:

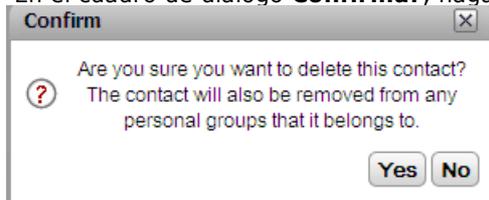
1. Haga clic en **Editar** .
2. En el cuadro de diálogo **Editar contacto**, cambie o actualice la información del contacto.

A screenshot of the 'Edit Contact' dialog box. It contains several input fields for contact information: 'Name' (Mohan Mulbagal), 'Work phone', 'Work email', 'Mobile phone' (453674), 'Personal email', 'Other phone', 'Other email', 'Gmail Id', 'OCS Id', 'Primary phone' (Mobile), and 'Group' (Outlook). There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

3. Haga clic en **Guardar**.

### Para eliminar un contacto desde el grupo Outlook:

1. Haga clic en **Eliminar** .
2. En el cuadro de diálogo **Confirmar**, haga clic en **Sí** para eliminar un contacto de la lista.

A screenshot of the 'Confirm' dialog box. It contains a question: 'Are you sure you want to delete this contact? The contact will also be removed from any personal groups that it belongs to.' There are 'Yes' and 'No' buttons at the bottom.

## 6.11 Exportación/importación del directorio personal

Puede exportar e importar un directorio personal utilizando one-X Portal.

- No puede agregar más de 250 contactos a un directorio personal. Si el número total de registros supera los 250 cuando importa los contactos, el sistema muestra un mensaje de error.
- Cuando el sistema importa el archivo .CSV y si uno o más registros no cumplen las validaciones que establece el sistema, el sistema muestra un mensaje de error con los detalles como el motivo del error. No puede exportar la lista de errores como un documentos HTML. Sin embargo, puede continuar importando el resto de los registros que el sistema validó o cancelar la importación de registros.
- Cuando importa el archivo .CSV que está en formato Outlook, archivos creados al exportar contactos desde Gmail, Yahoo, Outlook y otros, el sistema agrega todos los contactos solo al grupo **Todo**.
- Puede exportar solo contactos en el grupo **Todo**.
- Para obtener el formato, cree manualmente una entrada de directorio personal y, luego, exporte el directorio. El archivo generado contiene todos los encabezados necesarios para importar posteriormente.

### Requisitos previos

- Asegúrese de desactivar cualquier bloqueador de ventanas emergentes en el navegador.

### Para importar un directorio personal:

1. En la ficha de directorio Personal, haga clic en  **Importar**. El sistema muestra la ventana **Seleccione el archivo para importar**.
2. Haga clic en **Examinar** para seleccionar el archivo .CSV que desea importar.
3. Haga clic en **Importar**. El sistema muestra los contactos que importó en el directorio Personal.

### Para exportar un directorio personal:

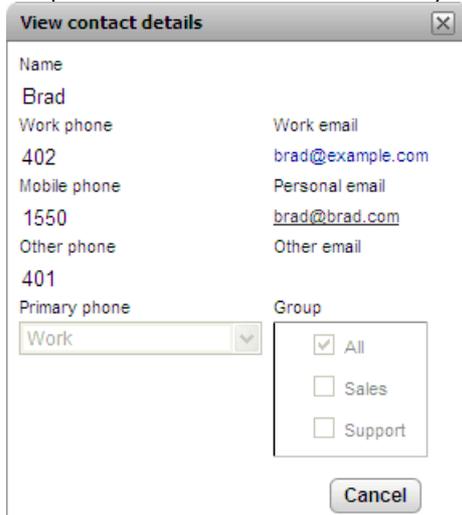
1. En la ficha del directorio **Personal**, haga clic en  **Exportar**.
2. El sistema exporta los contactos que se encuentran en el directorio personal **Personal** en la ubicación predeterminada de descarga del navegador.
  - Si el bloqueo de ventanas emergentes del navegador está activado, seleccione permitir ventanas emergentes de la dirección del one-X Portal.
  - El nombre del archivo es *PersonalDirExport.csv* y lleva su nombre de usuario como prefijo.
3. El sistema también muestra el número de registros que se exportaron. Haga clic en **Cerrar**.
4. Vaya al directorio de descargas del navegador. En la última columna de cada registro en el archivo .CSV exportado, el sistema agrega los grupos creados en one-X Portal.

## 6.12 Envío de un mensaje de correo electrónico a un contacto

Los contactos de los directorios **Personal** y **Externo** pueden incluir direcciones de correo electrónico. Les puede hacer clic para enviar un correo electrónico al contacto mediante su aplicación de correo electrónico predeterminada de la computadora.

### Para enviar un correo electrónico a un contacto:

1. Por medio del gadget  **Directorio/Principal** (ficha), localice el nombre que necesita en el directorio.
2. Para filtrar los nombres que aparecen, ingrese un nombre o un número en el cuadro de texto que se encuentra en la parte superior de la ficha. A medida que ingresa un nombre, los contactos del directorio que no coinciden se ocultan.
3. Desplace el cursor sobre el contacto y haga clic en el  icono detalles.



**View contact details**

Name  
Brad

Work phone: 402      Work email: [brad@example.com](mailto:brad@example.com)

Mobile phone: 1550      Personal email: [brad@brad.com](mailto:brad@brad.com)

Other phone: 401      Other email:

Primary phone: Work

Group:

- All
- Sales
- Support

Cancel

4. Haga clic en la dirección de correo electrónico que desea utilizar. Algunos contactos pueden tener más de una dirección de correo electrónico para elegir.
5. Se iniciará un nuevo mensaje por medio de la aplicación de correo electrónico predeterminada de la computadora, con la dirección seleccionada en el campo **Para**.

## 6.13 Mensajes instantáneos a un contacto

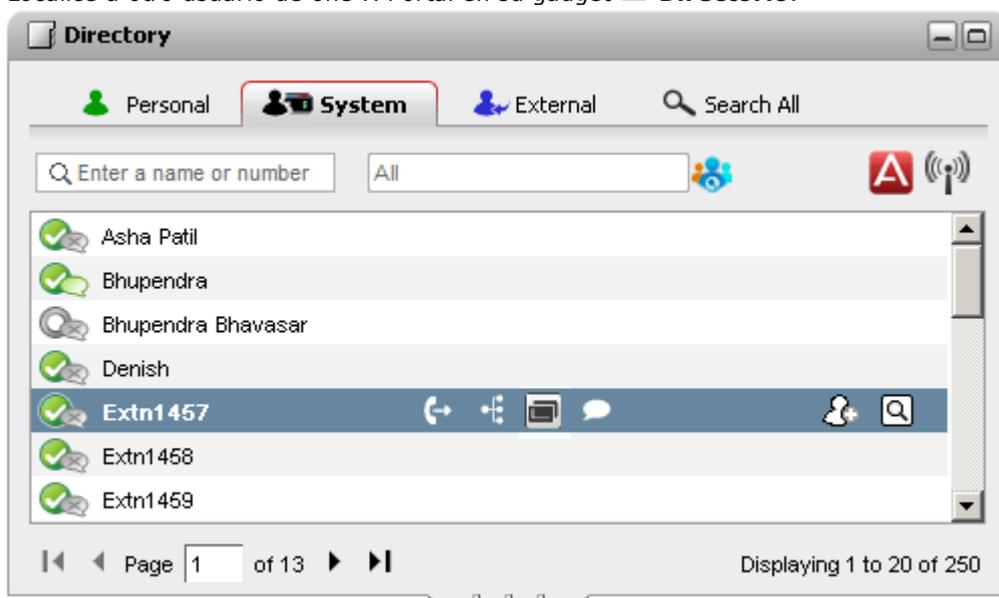
one-X Portal le permite mantener sesiones de chat de mensajes instantáneos con otros usuarios. Puede

reconocerlos por el icono verde  en el directorio. Puede utilizar una sesión de mensajes instantáneos incluso cuando se encuentra en una llamada con el mismo usuario al que le envía mensajes.

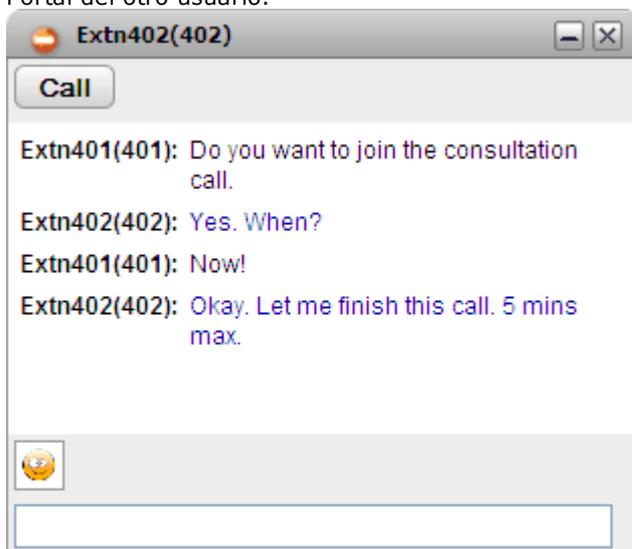
Si no desea que otros usuarios puedan iniciar sesiones de chat con usted mientras utiliza one-X Portal, [configure el estado de presencia](#) <sup>19</sup> como **Desconectado**.

### Para enviar un mensaje instantáneo a un contacto:

1. Localice a otro usuario de one-X Portal en su gadget  **Directorio**.



2. Con el cursor desplazado sobre un contacto, un icono de chat  indica que están disponibles para conversar. Haga clic en el icono de chat  para abrir una ventana de chat.
3. La ventana emergente de mensajes instantáneos aparecerá en su one-X Portal y en la aplicación one-X Portal del otro usuario.



4. Puede empezar a escribir los mensajes y el otro usuario puede responder.
5. Puede iniciar una sesión de mensajes instantáneos con otros usuarios del one-X Portal al mismo tiempo. Cada uno aparecerá en una ventana emergente separada.

---

## 6.14 Agregar un contacto al puente de conferencia de punto de encuentro

Puede usar el gadget **Directorio** para agregar a otros participantes a su conferencia de punto de encuentro.

### Para agregar a un contacto del directorio a una conferencia de punto de encuentro:

1. En el gadget  **Directorio**, busque el contacto que desea agregar.
2. Pase el cursor sobre el contacto y haga clic en el icono  **Marcar a mi puente**.
3. El sistema agrega el contacto a la conferencia *Punto de encuentro* cuando el contacto responde la llamada.

# Capítulo 7.

## Perfiles

## 7. Perfiles

one-X Portal le permite crear perfiles que contienen una serie de valores de configuración del sistema telefónico. Al seleccionar cuál de los perfiles guardados está activo, se aplica esa serie de valores al sistema telefónico. Por lo tanto, por medio de los perfiles puede controlar con facilidad a dónde se dirigen las llamadas y cómo se las maneja.

De forma predeterminada cuenta con 3 perfiles, denominados **Oficina**, **Celular** y **Casa**. Puede editar estos perfiles pero no puede eliminarlos. No obstante, también puede agregar 4 perfiles más, y puede editarlos y eliminarlos. También es posible que aparezca un perfil especial denominado **Detectado**. Este perfil aparece cuando la configuración actual del sistema telefónico no coincide con ninguno de los perfiles.

Configuración de perfil	
<a href="#">Captura de llamada</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura de llamada activada/ desactivada.</li> </ul>
<a href="#">Movilidad</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Teléfono de escritorio predeterminado</a></li> <li>• <a href="#">Reenviar llamadas.</a></li> <li>• <a href="#">Mobile Twinning.</a></li> <li>• <a href="#">Teletrabajador.</a></li> </ul>
<a href="#">Correo de voz</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo de voz activado/ desactivado.</li> <li>• Timbre de correo de voz activado/ desactivado.</li> <li>• Llamada saliente de correo de voz activada/desactivada.</li> <li>• Escuchar en el teléfono/escuchar en la computadora.</li> <li>• Seleccione el saludo de correo de voz que desea utilizar.</li> </ul>

### Ejemplo

Por medio de un conjunto de perfiles, puede alternar rápidamente entre diferentes puntos de reenvío y llamadas recibidas. Por ejemplo, puede configurar un conjunto de perfiles como se detalla a continuación:

Name	Description	Active	
Office	At Deskphone, VM ON, Call Pickup ON	<input checked="" type="radio"/>	<a href="#">Edit</a>
Mobile	Mobile Twinned at:123456, VM ON, Call Pickup ON	<input type="radio"/>	<a href="#">Edit</a>
Home	Forwarded to:9123456, VM ON, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	<a href="#">Edit</a>
<a href="#">Add a new profile definition</a>			

El usuario ha configurado los perfiles para trabajar de la siguiente manera:

- El perfil **Oficina** está configurado para enviar llamadas a la extensión del escritorio del usuario. El correo de voz se activa si las llamadas suenan sin obtener respuesta y la captura de llamada también está activada para permitir que otros usuarios de one-X Portal capturen llamadas.
- El perfil **Celular** está configurado para utilizar el Mobile Twinning para que las llamadas suenen tanto en la extensión del escritorio del usuario como en otro número. Las funciones de correo de voz y captura de llamada también continúan activadas.
- El perfil **Casa** está configurado para reenviar llamadas a un número externo. El correo de voz está activado pero la captura de llamada no.

Crear y utilizar perfiles		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Usar el perfil "Detectado"</a></li> <li>• <a href="#">Agregar un nuevo perfil</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Seleccionar un perfil activo</a></li> <li>• <a href="#">Configurar el perfil</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Editar un perfil</a></li> </ul>

## 7.1 El perfil detectado

Si la configuración en el sistema telefónico no coincide con ninguno de los perfiles, one-X Portal lo mostrará como configurado para un perfil denominado **Detectado**. Este perfil contendrá la configuración actual obtenida del sistema telefónico.

Name	Description	Active	
Detected	At Deskphone, VM OFF, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input checked="" type="radio"/>	<a href="#">View</a>
Office	Mobile Twinned at :96775655, VM ON, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	<a href="#">Edit</a>
Mobile	At Deskphone, VM ON, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	<a href="#">Edit</a>
Home	At Deskphone, VM ON, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	<a href="#">Edit</a>

[Add a new profile definition](#)

El perfil **Detectado** puede volver a aparecer incluso después de que haya seleccionado un perfil activo. Cuando active un perfil, la configuración de ese perfil se aplicará a la configuración del sistema telefónico. Sin embargo, muchos de esos valores de configuración también pueden modificarse por medio de otros métodos como por ejemplo el marcado de códigos breves. Si lo hace, la configuración del sistema telefónico ya no coincidirá con el perfil y regresará a la configuración de perfil Detectado.

### Modificar la configuración de correo de voz por medio de otras interfaces

one-X Portal carga su configuración de correo de voz cuando inicia sesión. Si modifica la configuración de correo de voz por medio de otro método, como por ejemplo a través del teléfono, es posible que la información almacenada por one-X Portal sea incorrecta. Si modifica la configuración de correo de voz a través de otro método que no sea one-X Portal, debe cerrar la sesión de one-X Portal y volver a iniciarla.

## 7.2 Selección del perfil

El perfil activo actualmente aparece en la [línea de estado](#) <sup>19</sup> en la parte superior derecha de la pantalla de one-X Portal.

### Para seleccionar su perfil actual:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Perfiles**. Aparecerá la lista de perfiles.
2. En la lista de perfiles, seleccione el perfil que desea que el teléfono utilice.

**Nota:** Cuando selecciona o edita un perfil activo, se produce una pequeña demora mientras las configuraciones del perfil se aplican a la configuración en el sistema telefónico. Un **fondo naranja** indica que los cambios del perfil no han sido completamente aplicados por el sistema telefónico. Un **fondo verde** indica que los cambios del perfil activo se han aplicado completamente.

---

## 7.3 Edición de un perfil

Puede editar los perfiles predeterminados y los perfiles que creó.

### Para editar un perfil:

1. En la ficha **Configurar** seleccione **Perfiles**. Aparecerá la lista de perfiles.
2. En la lista de perfiles, haga clic en **Editar** que se encuentra junto al perfil que desea editar.
3. Seleccione las diferentes configuraciones que están disponibles para usar en sus perfiles.
4. Cuando haya establecido el perfil tal como se requiere, haga clic en **Aceptar**.
5. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** Cuando selecciona o edita un perfil activo, se produce una pequeña demora mientras las configuraciones del perfil se aplican a la configuración en el sistema telefónico. Un **fondo naranja** indica que los cambios del perfil no han sido completamente aplicados por el sistema telefónico. Un **fondo verde** indica que los cambios del perfil activo se han aplicado completamente.

## 7.4 Incorporación de un perfil

Además de los tres perfiles predeterminados, puede agregar cuatro más.

### Para agregar un perfil nuevo:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Perfiles**. Aparecerá la lista de perfiles.
2. Haga clic en **Agregar una nueva definición de perfil**.
3. Introduzca un nombre para el perfil.
4. Seleccione las diferentes configuraciones que están disponibles para usar en sus perfiles.
5. Después de haber establecido el perfil tal como se requiere, haga clic en **Aceptar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

**Nota:** No puede eliminar los perfiles predeterminados, solamente los puede editar. Sin embargo, puede editar y eliminar los perfiles adicionales que creó.

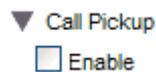
## 7.5 Configuración de perfil

Esta sección resume las diversas configuraciones que son parte de un perfil.

Configuración de perfil	
<a href="#">Captura de llamada</a> <sup>117</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captura de llamada activada/ desactivada.</li> </ul>
<a href="#">Movilidad</a> <sup>117</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Teléfono de escritorio predeterminado</a> <sup>117</sup></li> <li><a href="#">Reenviar llamadas.</a> <sup>118</sup></li> <li><a href="#">Mobile Twinning.</a> <sup>118</sup></li> <li><a href="#">Teletrabajador.</a> <sup>119</sup></li> </ul>
<a href="#">Correo de voz</a> <sup>121</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo de voz activado/ desactivado.</li> <li>Timbre de correo de voz activado/ desactivado.</li> <li>Llamada saliente de correo de voz activada/desactivada.</li> <li>Escuchar en el teléfono/escuchar en la computadora.</li> <li>Seleccione el saludo de correo de voz que desea utilizar.</li> </ul>

### 7.5.1 Captura de llamada

Esta opción le permite establecer si otros usuarios de one-X Portal pueden [capturar sus llamadas](#) <sup>41</sup> cuando este perfil sea el perfil activo.



En otro gadget **Directorio** de los usuarios de one-X Portal , el contacto indicará cuándo tiene llamadas que esperan respuesta y le permitirá capturar la llamada



### 7.5.2 Movilidad - Utilizar el teléfono de escritorio predeterminado

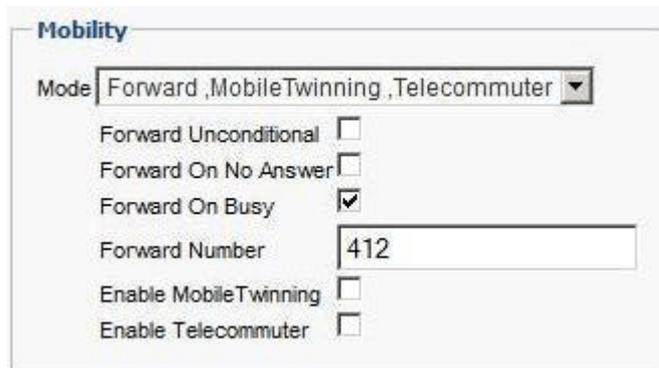
En este modo, las llamadas suenan en la extensión que esté utilizando. Este modo no tiene valores de configuración de movilidad adicionales.



### 7.5.3 Movilidad - Reenviar

En este modo, las llamadas pueden reenviarse a otro número que configure. Las llamadas pueden reenviarse sin sonar en la extensión que está utilizando o después de haber sonado sin obtener respuesta en esa extensión.

Por lo general, solamente se reenvían las llamadas entrantes externas. Las llamadas internas y de grupos solo se reenvían si fueron configurados en otro lugar por el administrador del sistema o por medio de los controles del teléfono.



The screenshot shows a configuration window titled "Mobility". At the top, there is a dropdown menu labeled "Mode" with the selected option being "Forward ,MobileTwinning ,Telecommuter". Below this, there are several checkboxes: "Forward Unconditional" (unchecked), "Forward On No Answer" (unchecked), "Forward On Busy" (checked), "Forward Number" (with the value "412" entered in a text box), "Enable MobileTwinning" (unchecked), and "Enable Telecommuter" (unchecked).

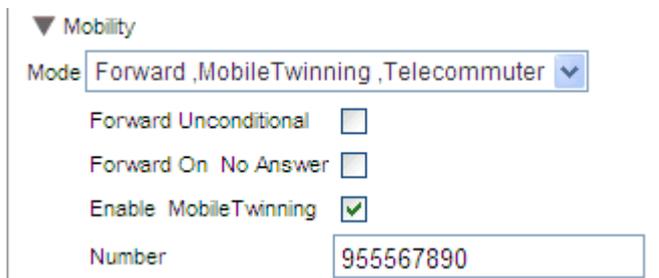
Estas opciones controlan el momento en que se reenvían las llamadas cuando el perfil está activo:

- **Reenvío incondicional**  
Si se selecciona esta opción, las llamadas se reenvían inmediatamente sin sonar en la extensión. Esta función también se conoce como "enviar todas las llamadas" o "reenviar todas".
- **Reenviar si no responde**  
Si se selecciona esta opción, las llamadas entrantes solo se reenvían si la llamada ha sonado sin obtener respuesta por un determinado período de tiempo. Para obtener más información, consulte [Llamadas no contestadas](#) <sup>42</sup>.
- **Reenviar si ocupado**  
Cuando configura un número y activa esta opción, si está ocupado en una llamada o cuando todas las llamadas están ocupadas, el sistema desvía la llamada al número Desviar si ocupado. El número puede ser interno o externo.
- **Número de reenvío**  
Indica el número al que desea que se reenvíen las llamadas. Puede ingresar un número interno o externo. Recuerde agregar cualquier prefijo de marcado externo utilizado por el sistema telefónico si el número es externo.

También puede utilizar los menús de teléfono para seleccionar la configuración para reenviar llamadas. Si la configuración es diferente de la definida en el perfil, one-X Portal modificará el perfil a **Detectado**.

### 7.5.4 Movilidad - Mobile Twinning

Mobile Twinning permite que las llamadas entrantes suenen tanto en la extensión como en otro número que haya ingresado. La opción de utilizar Mobile Twinning no está disponible para todos los usuarios.



The screenshot shows a configuration window titled "Mobility". At the top, there is a dropdown menu labeled "Mode" with the selected option being "Forward ,MobileTwinning ,Telecommuter". Below this, there are several checkboxes: "Forward Unconditional" (unchecked), "Forward On No Answer" (unchecked), and "Enable MobileTwinning" (checked). There is also a text box labeled "Number" with the value "955567890" entered.

- **Habilitar Mobile Twinning**  
Si esta opción está seleccionada la opción Mobile Twinning se activará y el número de Mobile Twinning actual aparecerá. También habilita los botones de llamada hermanada en su gadget **Llamadas**. Puede usar esos botones para [transferir llamadas de twinning](#) <sup>61</sup> entre su extensión normal y su número de twinning y viceversa.
- **Número**  
Indica el número al que se enviarán las llamadas hermanadas además de sonar en la extensión del escritorio.

## 7.5.5 Movilidad - Modo de teletrabajador

El modo de teletrabajador le permite hacer y recibir llamadas por medio de un teléfono en un lugar remoto; todas las llamadas se inician y tienen lugar a través del sistema telefónico. Es necesario que también cuente con una conexión de datos en ese lugar que permita conectar un navegador web con el servidor de one-X Portal de su empresa. Este modo solo está disponible si el administrador del sistema lo configura.

- El usuario realiza llamadas mediante one-X Portal para marcar el número. El sistema telefónico hará una llamada al número de teletrabajador configurado y cuando obtenga respuesta hará una llamada al número marcado como si se hubiera marcado desde la extensión interna normal, teléfono de casa o celular. Los números a los que puede llamar aún estarán sujetos a las restricciones de marcado normales, de haber alguna.
- Las llamadas entrantes que se hacen a la extensión normal se redirigen al número de teletrabajador y la información de llamada adjunta aparece en one-X Portal.
- Cuando se selecciona el modo de teletrabajador, se cierra la sesión en la extensión telefónica interna normal. Cuando desactiva el modo de teletrabajador, su número de extensión vuelve a la extensión telefónica normal si tiene una y no está siendo utilizada por otro usuario del [escritorio compartido](#)<sup>15</sup>. Si no tiene una extensión normal o ésta no está disponible, se le considera desconectado del sistema telefónico y las llamadas se dirigirán al correo de voz, si está disponible, o recibirán el tono de ocupado.
- Si inicia sesión en su extensión interna y celular, y luego cambia su presencia y mensaje de estado mediante cualquiera de los clientes, el cambio se sincronizará con el otro cliente.
- Se supone que el teléfono que se encuentra en la ubicación del número de teletrabajador es un teléfono de una sola línea. Si la función de llamada en espera se activa en la configuración de su teléfono, puede utilizarse para una sola llamada adicional cuando haya una llamada existente conectada a través del sistema telefónico.

▼ Mobility

Mode: Forward ,MobileTwinning ,Telecommuter

Forward Unconditional

Forward On No Answer

Enable MobileTwinning

Enable Telecommuter

Number: 9555126748

Make a Test Call

Hold the Line

- **Habilitar teletrabajador**  
Si se selecciona esta opción, se activa el uso del modo de teletrabajador y se muestran los valores de configuración de teletrabajo actuales.
- **Número**  
Ingrese el número de teletrabajador al que desea que se dirijan las llamadas. Debe ser un número que pueda marcarse directamente desde el sistema telefónico.
- **Realizar una llamada de prueba**  
Si se selecciona, cuando active este perfil, el sistema telefónico hará una llamada al número de teletrabajador. Observe que si inicia sesión en one-X Portal con este perfil ya activo no se realiza ninguna llamada de prueba.
- **Retener línea**  
Esta opción controla cómo utiliza la conexión del sistema telefónico al número de teletrabajador.
  - **Si no se selecciona**  
En este modo, el sistema telefónico solo llama al número de teletrabajador cuando es necesario; es decir, cuando le realiza una llamada o recibe una de usted. Por ejemplo, cuando realiza una llamada por medio de one-X Portal, el sistema telefónico llamará al número de teletrabajador y sólo se conectará y hará una llamada al número que marcó en one-X Portal cuando obtenga respuesta. Puede finalizar la llamada por medio de one-X Portal, o bien puede volver a colocar el auricular en su lugar.
    - En este modo, el número de teletrabajador también puede recibir y hacer llamadas que no sean de teletrabajador. Puede reconocer las llamadas de teletrabajador ya que aparecerán en one-X Portal.
    - Las llamadas no tendrán éxito si el sistema telefónico detecta que se utiliza un tipo incorrecto de línea troncal (arranque por bucle analógico o emulación de arranque por bucle analógico).
    - Las llamadas de páginas no se redirigen al número de teletrabajador. Las llamadas de intercomunicador y marcado directo se redirigen pero como llamadas normales.
  - **Si se selecciona**  
En este modo, una vez que active el perfil, el sistema telefónico hará una llamada al número de teletrabajador. Cuando responde, debe dejar la conexión abierta (descolgado). A continuación, debe utilizar one-X Portal para hacer, responder y controlar llamadas sin volver a colocar el auricular en su lugar entre una llamada y otra.

- 
- Esta opción debe utilizarse cuando hay líneas troncales de arranque por bucle analógico o líneas troncales de emulación de arranque por bucle analógico involucradas o se sospecha que están involucradas. Esto puede incluir teléfonos celulares conectados a pasarelas celulares en líneas troncales analógicas.
  - En este modo, si la llamada continua finaliza mientras hay llamadas estacionadas o retenidas, ya sea que se establezca una nueva llamada cuando se utiliza one-X Portal para anular la espera o el estacionamiento, es posible que las llamadas no funcionen en todo momento.

## 7.5.6 Correo de voz

La siguiente configuración de perfil puede utilizarse para modificar el funcionamiento del correo de voz. Tenga en cuenta que solamente se pueden utilizar algunas opciones si su servidor de correo de voz es un sistema Voicemail Pro, estas se deshabilitan si su sistema utiliza Embedded Voicemail.

- **Activar saludo** (*Voicemail Pro únicamente*)

Si Voicemail Pro proporciona el correo de voz, su buzón puede incluir hasta 9 saludos que usted haya [grabado](#)<sup>p. 128</sup>. En cada uno de los perfiles de one-X Portal, puede utilizar la configuración **Activar saludo** para seleccionar qué saludo debe utilizarse para el buzón cuando ese perfil está activo.

- **Correo de voz**

Esta opción controla si el correo de voz se utiliza para tomar mensajes de correo de voz cuando no puede responder llamadas.

- **Timbre de correo de voz**

Cuando está activado, si tiene un nuevo mensaje de correo de voz cuando vuelva a utilizar su extensión telefónica, el servidor de correo de voz lo llamará para informarle sobre la existencia de mensajes después de esa llamada.

- **Llamadas salientes de correo de voz** (*Voicemail Pro únicamente*)

Si ha configurado la opción de llamadas salientes para el buzón de correo de voz, puede utilizar esta configuración de perfil para activar o desactivar el uso de llamadas salientes.

- **Escuchar mensajes en**

Esta configuración le permite seleccionar si al utilizar el gadget  **Mensajes**, one-X Portal debe reproducir sus mensajes en su teléfono o en el navegador.

- Cuando la reproducción se configura en el teléfono, aparece el icono de un auricular  en el gadget Mensajes.
- Cuando la reproducción se configura en el navegador, aparece el icono de un auricular  en el gadget mensajes. La reproducción en el navegador sólo es compatible con Voicemail Pro.
- Para reproducir en la PC, es posible que deba aceptar el certificado de seguridad que utiliza el servidor de correo de voz. Ingrese **[https://<voicemail\\_server\\_address>:5443/](https://<voicemail_server_address>:5443/)** en su navegador para aceptar la excepción del certificado.

### Modificar la configuración de correo de voz por medio de otras interfaces

one-X Portal carga su configuración de correo de voz cuando inicia sesión. Si modifica la configuración de correo de voz por medio de otro método, como por ejemplo a través del teléfono, es posible que la información almacenada por one-X Portal sea incorrecta. Si modifica la configuración de correo de voz a través de otro método que no sea one-X Portal, debe cerrar la sesión de one-X Portal y volver a iniciarla.

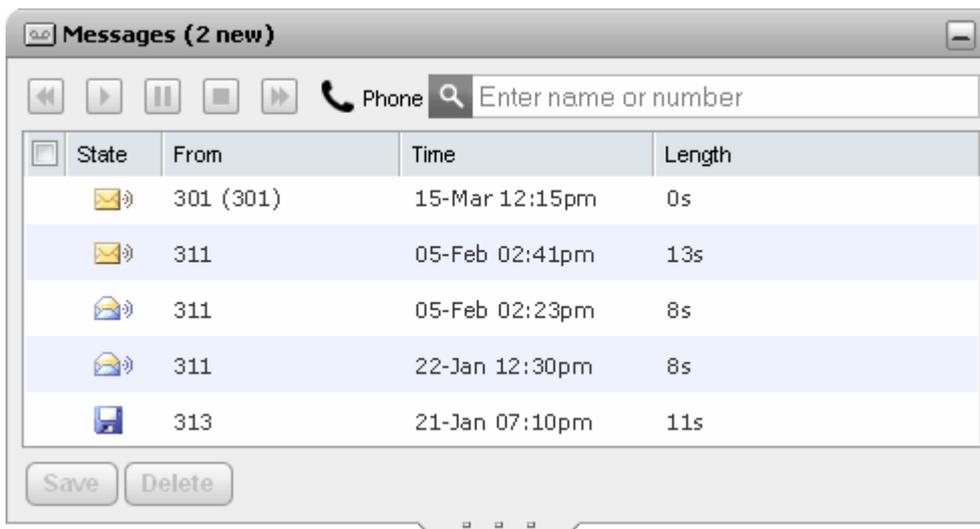


# Capítulo 8.

## Correo de voz

## 8. Correo de voz

Si el sistema telefónico tiene un servidor de correo de voz de Avaya conectado, puede verificar los mensajes del buzón de correo de voz por medio del gadget  **Mensajes**.



El gadget muestra un icono  si la contraseña del buzón actual no coincide con los requisitos de la contraseña establecidos por el administrador del sistema. Haga clic en el icono para [cambiar la contraseña](#) <sup>128</sup>.

Acceder y utilizar el correo de voz <sup>128</sup>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Habilitar/deshabilitar filtrado de correos de voz</a> <sup>129</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Verificar mensajes de correo de voz</a> <sup>129</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Llamar a una persona que dejó un mensaje</a> <sup>126</sup></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Alternar entre la reproducción en el teléfono y en la computadora</a> <sup>126</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Agregar un contacto de correo de voz al Directorio</a> <sup>126</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Cambiar el código de buzón de correo de voz</a> <sup>128</sup></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Grabar saludos del buzón</a> <sup>128</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Seleccionar saludos del buzón</a> <sup>128</sup></li></ul>	

### Modificar la configuración de correo de voz por medio de otras interfaces

one-X Portal carga su configuración de correo de voz cuando inicia sesión. Si modifica la configuración de correo de voz por medio de otro método, como por ejemplo a través del teléfono, es posible que la información almacenada por one-X Portal sea incorrecta. Si modifica la configuración de correo de voz a través de otro método que no sea one-X Portal, debe cerrar la sesión de one-X Portal y volver a iniciarla.

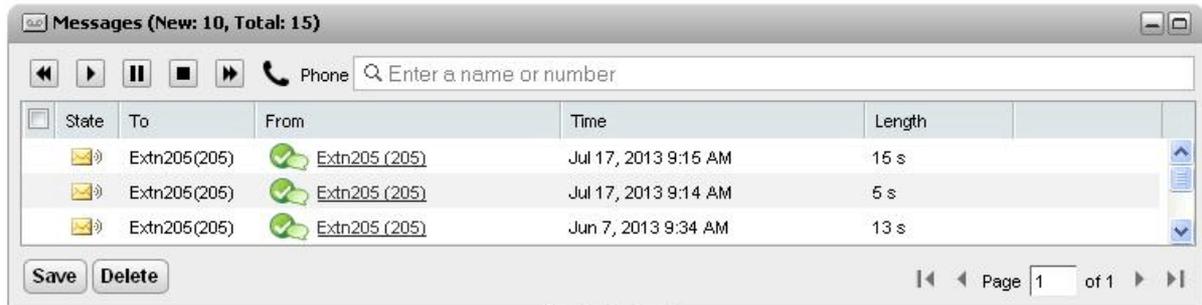
### 8.1 Mensajes de grupo

El administrador del sistema puede configurarlo para que reciba una indicación de mensaje para los mensajes de los buzones del grupo de búsqueda seleccionado. Estos mensajes se muestran y se pueden reproducir desde su one-X Portal.

## 8.2 Verificación de mensajes de correo de voz

Puede ver los mensajes del correo de voz con el gadget  **Mensajes**.

1. En la ficha **Principal**, el gadget  **Mensajes** muestra la cantidad de mensajes nuevos o sin leer de correo de voz de su buzón.



2. Puede hacer clic en un encabezado de columna para ordenar los mensajes.
3. Puede utilizar el cuadro de **búsqueda** ubicado en la parte superior para filtrar los mensajes que se muestran que coincidan con los nombres o números del valor **De**.
4. Para llamar al número relacionado con el mensaje, haga clic en la información subrayada del valor **De**.
5. Puede hacer clic en las casillas de verificación para seleccionar un mensaje o varios y, a continuación:
  - **Guardar el mensaje**  
Para marcar los mensajes como guardados, haga clic en **Guardar**. El icono de mensaje se convierte en un icono de disco de computadora . Tenga en cuenta que aunque el portal también muestre los [mensajes de grupo](#) <sup>124</sup>, no los puede guardar.
  - **Eliminar el mensaje**  
Para eliminar el mensaje, haga clic en **Eliminar**. Tenga en cuenta que aunque el portal también muestre los [mensajes de grupo](#) <sup>124</sup>, no los puede eliminar.
  -  **Reproducir el mensaje**  
Reproduzca el mensaje seleccionado o reinicie la reproducción si está pausada. También puede seleccionar el mensaje que desea reproducir haciendo clic en el icono de mensaje ,  o  que se encuentra junto al mensaje.
  -  **Detener**  
Detenga la reproducción del mensaje actual.
  -  **Pausar**  
Pause la reproducción del mensaje actual.
  -  **Avance rápido**  
Esta opción está inhabilitada y no se admite cuando se utiliza la reproducción de mensajes a través de su PC.
  -  **Retroceder**  
Esta opción está inhabilitada y no se admite cuando se utiliza la reproducción de mensajes a través de su PC.
  -  Este icono indica que el [perfil](#) <sup>114</sup> activo actual está configurado para reproducir mensajes en la extensión telefónica.
  -  Este icono indica que el [perfil](#) <sup>114</sup> activo actual está configurado para reproducir mensajes a través de la computadora.

### Iconos de mensaje

-  **Mensaje no leído**
-  **Mensaje leído**  
Cabe señalar que, de forma predeterminada, un mensaje leído se elimina permanentemente del buzón después de 30 días a menos que se cambie a un mensaje guardado.
-  **Mensaje guardado**  
Configurar un mensaje como guardado impide que se elimine automáticamente después de un determinado período de tiempo.

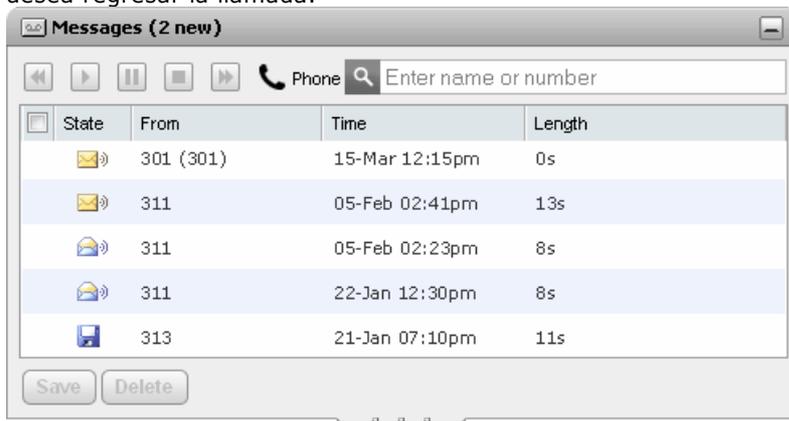
- **Mensaje de prioridad**  
Este icono se agrega para indicar que el contacto ha configurado el mensaje como un mensaje de prioridad.
- **Mensaje privado**  
Este icono se agrega a los iconos de mensaje anteriores para indicar que el contacto ha configurado el mensaje como un mensaje privado. Los mensajes privados no pueden reenviarse a otro buzón de correo de voz.

## 8.3 Llamar a una persona que dejó un mensaje

Puede devolver una llamada a alguien que haya dejado un mensaje de correo de voz.

### Para devolver una llamada desde el correo de voz:

1. Por medio del gadget **Mensajes** en la ficha **Principal**, localice el mensaje de la persona a la que desea regresar la llamada.



2. Haga clic en la información de nombre o número de la persona que llama para devolver la llamada.
  - El progreso de la llamada se muestra en una ficha en el gadget **Llamadas**. Si se produce un error en la llamada, el gadget muestra un motivo de error, si se conoce.
  - Si no se recibe respuesta al llamar a un usuario interno, puede [configurar un timbre de aviso](#) que lo llame cuando ese usuario finalice la llamada actual o la siguiente.

## 8.4 Cambio entre la reproducción en el teléfono y en la computadora

Puede optar por que el gadget **Mensajes** reproduzca sus mensajes en su teléfono o computadora. La configuración que se utiliza es parte de las opciones de correo de voz de los [perfiles](#) activos.

- Para reproducir en la PC, es posible que deba aceptar el certificado de seguridad que utiliza el servidor de correo de voz. Ingrese [https://<voicemail\\_server\\_address>:5443/](https://<voicemail_server_address>:5443/) en su navegador para aceptar la excepción del certificado.

## 8.5 Incorporación de un contacto al directorio personal

Puede agregar la información de una persona que le dejó un mensaje de correo de voz en el directorio **personal**.

### Para agregar un contacto de correo de voz a su directorio personal:

1. Haga clic en **Principal**.
2. Visualice el gadget **Mensajes**.
3. Haga clic en el icono para agregar que aparece en la información del mensaje.
  - a. Ingrese la información del contacto en la ventana **Agregar nuevo contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el [estado](#) del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como el [teléfono principal](#).
    - Puede utilizar la lista de **grupos** para seleccionar las [fichas de contactos](#) personales en las que debe aparecer el contacto.
    - Puede agregar la dirección de gmail y la dirección del Servidor de Comunicaciones de Office (OCS) del contacto. Después de agregar las direcciones, puede [comenzar a enviar un correo electrónico](#) o iniciar un chat desde el directorio de one-X Portal.

- b. Cuando haya finalizado, haga clic en **Guardar**.

---

## 8.6 Cambio de código de correo de voz

Por medio del gadget  **Mensajes** puede tener [acceso a sus mensajes de correo de voz](#)  sin la necesidad de un código especial ya que ha iniciado sesión en one-X Portal utilizando un nombre y contraseña. No obstante, cuando accede al buzón de correo de voz por medio de otros métodos, como por ejemplo a través del teléfono, puede tener acceso protegido por un código de acceso de correo de voz.

Puede utilizar one-X Portal para configurar y modificar el código de correo de voz.

### Para cambiar el código de correo de voz:

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Seguridad**. Aparece la sección **Código de acceso al correo de voz**.
2. Ingrese el nuevo código que desea utilizar y confírmelo.
  - El código de correo de voz es siempre un código numérico.
  - Tenga en cuenta las reglas que se muestran respecto de los caracteres de la contraseña. Estas reglas las configura el administrador del sistema.
3. Haga clic en **Guardar**.

## 8.7 Grabar saludos del correo de voz

Puede utilizar one-X Portal para cargar hasta 9 archivos de saludo para utilizarlos con el buzón de correo de voz. Puede utilizar la configuración [Activar saludo](#)  en los perfiles para seleccionar qué saludo debe utilizarse para cada perfil.

- Esta opción solo se admite si su sistema usa el servidor de correo de voz Voicemail Pro. No es compatible si su sistema de teléfono utiliza correo de voz integrado. Póngase en contacto con el administrador del sistema si no está seguro de qué tipo de correo de voz utiliza su sistema.

### Para editar su saludo personal:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Correo de voz**.
2. Haga clic en **Editar saludos personalizados**. Se realiza una llamada a su extensión.
3. En el campo de nombre, introduzca un nombre para el saludo.
4. Utilice el icono  **Grabar** para comenzar a grabar y el icono  **Detener** para finalizar la grabación.
5. Después de haber cargado un saludo, puede utilizar los iconos  **Reproducir** y  **Detener** para reproducir el saludo. También puede eliminar el archivo con un clic en  borrar.
6. Para guardar la grabación, haga clic en el icono  guardar . Escuchará un tono cuando se haya grabado el archivo.

## 8.8 Selección del saludo de correo de voz

Si Voicemail Pro proporciona el correo de voz, su buzón puede incluir hasta 9 saludos que usted haya [grabado](#) . Dentro de cada uno de sus one-X Portal [perfiles](#) , puede utilizar la configuración **Activar saludo** para seleccionar qué saludo debe usarse para su buzón cuando ese perfil está activo.

- Esta opción solo se admite si su sistema usa el servidor de correo de voz Voicemail Pro. No es compatible si su sistema de teléfono utiliza correo de voz integrado. Póngase en contacto con el administrador del sistema si no está seguro de qué tipo de correo de voz utiliza su sistema.

## 8.9 Filtrado de correos de voz

Puede usar one-X Portal para el filtrado de llamadas. Cuando está activado, puede elegir escuchar a la persona que llama dejar un mensaje en su correo de voz y después responder la llamada o ignorarla.



En el ejemplo anterior, la extensión 105 ha llamado y la llamada se ha derivado al correo de voz. Con el filtrado de llamadas activado, el **gadget Llamadas** muestra detalles de la llamada mientras la persona que llama está grabando un mensaje. El **gadget Llamadas** le permite realizar distintas acciones en la llamada filtrada.

- **Escuchar:** Al hacer clic en esta opción, puede escuchar a la persona que llama dejar el mensaje.
- **Capturar:** Al hacer clic en esta opción, responde a la persona que llama.
- **Ignorar:** Al hacer clic en esta opción, se eliminan los detalles de la llamada del gadget Llamadas.

### Para habilitar la opción:

1. En la interfaz one-X Portal, haga clic en **Configurar > correo de voz**.
2. En la ficha **Correo de voz**, vaya a **Configuración de filtrado de correo de voz**.
3. Seleccione **Habilitar capturar/escuchar correo de voz**.



# Capítulo 9.

## Mensajería instantánea

## 9. Mensajería instantánea

Puede usar one-X Portal para enviar un mensaje instantáneo a otros usuarios del portal e iniciar una sesión de chat. Además, puede usar

Mensajería instantánea		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Enviar un mensaje instantáneo a otros usuarios</a> <sup>133</sup></li><li>• <a href="#">Enviar un mensaje instantáneo a todos</a> <sup>134</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Iniciar una llamada desde MI</a> <sup>134</sup></li><li>• <a href="#">Buscar conversaciones de mensajes instantáneos</a> <sup>134</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Iniciar sesión con un cliente de MI externo</a> <sup>132</sup></li><li>• <a href="#">Configuración de notificaciones de MI</a> <sup>135</sup></li><li>• <a href="#">Activación de las notificaciones de escritorio</a> <sup>137</sup></li></ul>

- **Nota:**

Tenga en cuenta que si envía un mensaje a un usuario que tienen problemas de conexión de red, es posible que el mensaje no llegue de manera confiable. Esto puede suceder incluso si el estado de presencia actual del usuario indica que está disponible.

### 9.1 Iniciar sesión mediante clientes externos

Puede iniciar sesión en one-X Portal incluso cuando está en movimiento con clientes de mensajería instantánea externa, como Pidgin o Adium.

- **Nombre de usuario:**

Si su nombre de usuario para one-X Portal contiene espacios, el nombre de usuario del cliente externo no lleva espacios.

- **Contraseña:**

Si la contraseña no está establecida para one-X Portal, la contraseña para el cliente externo es su número de extensión.

## 9.2 Mensajes instantáneos a otros usuarios

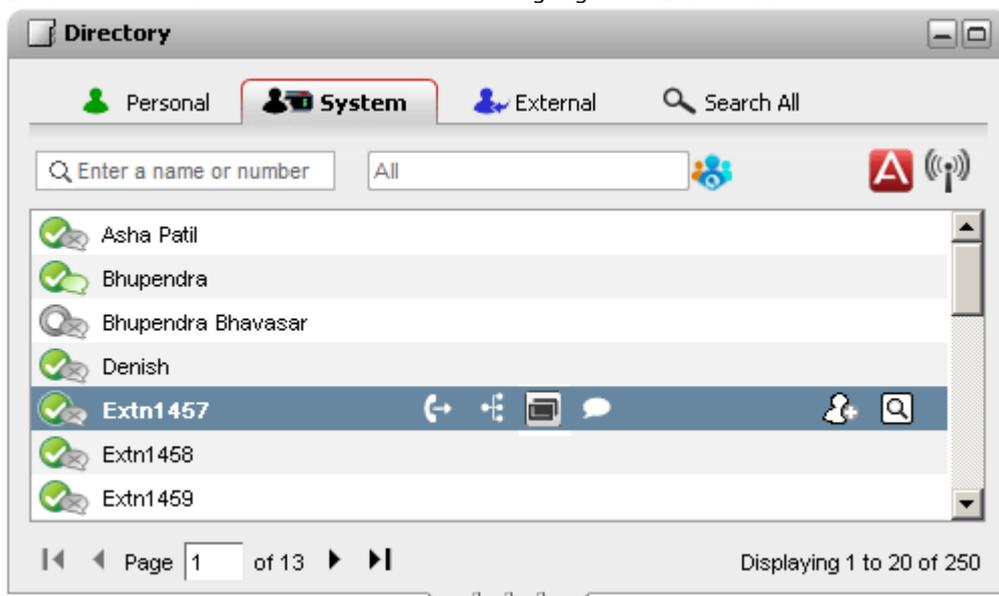
one-X Portal le permite mantener sesiones de chat de mensajes instantáneos con otros usuarios. Puede

reconocerlos por el icono verde  en el directorio. Puede utilizar una sesión de mensajes instantáneos incluso cuando se encuentra en una llamada con el mismo usuario al que le envía mensajes.

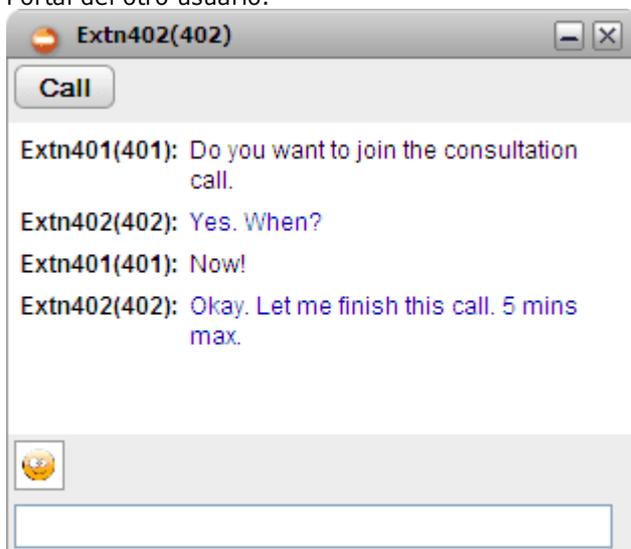
Si no desea que otros usuarios puedan iniciar sesiones de chat con usted mientras utiliza one-X Portal, [configure el estado de presencia](#) <sup>19</sup> como **Desconectado**.

### Para enviar un mensaje instantáneo a un contacto:

1. Localice a otro usuario de one-X Portal en su gadget  **Directorio**.



2. Con el cursor desplazado sobre un contacto, un icono de chat  indica que están disponibles para conversar. Haga clic en el icono de chat  para abrir una ventana de chat.
3. La ventana emergente de mensajes instantáneos aparecerá en su one-X Portal y en la aplicación one-X Portal del otro usuario.



4. Puede empezar a escribir los mensajes y el otro usuario puede responder.
5. Puede iniciar una sesión de mensajes instantáneos con otros usuarios del one-X Portal al mismo tiempo. Cada uno aparecerá en una ventana emergente separada.

## 9.3 Enviar un mensaje instantáneo a todos

Puede iniciar una sesión de MI con todos los demás usuarios de one-X Portal.

### Para enviar un mensaje instantáneo a todos:

1. En el gadget **Directorio**, seleccione la ficha  **Sistema**.
2. Haga clic en el icono .

## 9.4 Iniciar una llamada desde MI

En ocasiones, se puede presentar el caso de que una sesión de mensajería Instantánea no sea suficiente para hacer entender una idea a la otra persona, sino que una llamada puede ser una forma más rápida para lograr el resultado deseado. Puede llamar a la persona en una ventana de conversación de MI mediante el comando *@call*.

- Solo puede iniciar una llamada de voz cuando se encuentra en una sesión de MI con un contacto del directorio del one-X Portal **Sistema**.
- Puede iniciar una llamada de voz incluso cuando está usando one-X Mobile o un cliente de MI externo.
- Comenzar una llamada de voz no finaliza una sesión de MI. Puede comunicarse vía telefónica y por MI al mismo tiempo.

### Para cambiar de una sesión de mensajes a una llamada de voz:

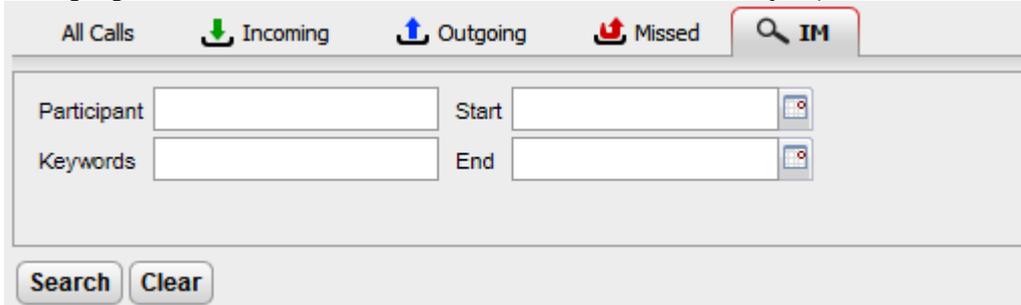
1. En cualquier momento durante una conversación de MI con un contacto del directorio del one-X Portal **Sistema**, escriba *@call*.
2. Presione Intro.
3. La sesión de MI muestra un mensaje que dice: "*<nombre de usuario> desea hablarle, su teléfono sonará en un momento*". El sistema inicia una llamada entre su teléfono y la otra persona.

## 9.5 Búsqueda en sus conversaciones de MI

Puede buscar conversaciones de mensajes instantáneos que haya tenido con otros contactos.

### Para buscar sus conversaciones de mensajes instantáneos:

1. En el gadget  **Historial de conversaciones** de la ficha **Principal**, seleccione la ficha **MI**.



La imagen muestra la interfaz de búsqueda de conversaciones de MI. En la parte superior, hay una barra de pestañas con opciones: All Calls, Incoming, Outgoing, Missed y IM (seleccionada). Debajo de las pestañas, hay un formulario de búsqueda con los siguientes campos: Participant, Start, Keywords y End. Cada campo tiene un icono de calendario a su derecha. En la parte inferior del formulario, hay dos botones: Search y Clear.

2. Ingrese los criterios con los que desea hacer la búsqueda. Cada campo es opcional.

Campo	Descripción
<b>Participante</b>	Escriba el nombre del otro contacto en la conversación.
<b>Palabras clave</b>	Escriba las palabras clave en la conversación de MI.
<b>Inicio</b>	Seleccione la fecha desde la que se deben incluir las conversaciones. Si no selecciona una fecha, el sistema muestra desde la conversación más reciente que guardó el sistema.
<b>Fin</b>	Seleccione la fecha hasta la que se deben incluir las conversaciones. Si no selecciona una fecha, el sistema muestra hasta la conversación más reciente.

3. Haga clic en **Búsqueda**. El sistema muestra la lista de todas las conversaciones según su búsqueda. Si no se encuentran resultados, haga clic en **Volver** para cambiar los criterios de búsqueda.
4. Haga clic en la conversación que desea abrir. El sistema abre la conversación.

## 9.6 Notificaciones de MI

Además de usar MI para chatear con otros usuarios en one-X Portal, el sistema puede enviarle distintas notificaciones de eventos a través de la MI de one-X Portal.

### 9.6.1 Configuración de sus notificaciones

Una vez que haya activado las notificaciones de MI, puede seleccionar las notificaciones que desea recibir.

#### Para configurar las notificaciones:

- Haga clic en la ficha **Configurar** y seleccione **MI/Presencia**.
- Establezca las distintas opciones según sea necesario.
  - **Enviar MI de ingreso de conferencia**  
Si se selecciona, el sistema le envía un mensaje instantáneo cuando alguien se suma a su conferencia de punto de encuentro.
  - **Enviar MI de salida de conferencia**  
Si se selecciona, el sistema le envía un mensaje instantáneo cuando alguien abandone la conferencia de punto de encuentro.
  - **MI de comienzo del mensaje de voz**  
Si se selecciona, el sistema le envía un mensaje instantáneo cuando alguien comience a dejar un mensaje en su buzón de correo de voz.
  - **MI de final del mensaje de voz**  
Si se selecciona, el sistema le envía un mensaje instantáneo después de que alguien le deje un mensaje en su buzón de correo de voz.
  - **Id. de MI alternativa**  
El sistema puede enviar las notificaciones anteriores a una identidad de mensajería instantánea alternativa. Para eso, el responsable del mantenimiento del sistema debe haber configurado el servidor XMPP como federación de servidores. De esta manera, puede recibir notificaciones en su cliente alternativo de mensajería instantánea. Las notificaciones para una identidad alternativa no reemplazan las notificaciones dentro de one-X Portal.
    - Después de definir una **Id. alternativa de MI**, debe agregar o invitar a **mybuddy** a su lista de contactos de la aplicación alternativa de mensajería instantánea. Introduzca **mybuddy@<XMPP\_Domain>** (por ejemplo, **mybuddy@example.com**).
  - **Anunciar estado de llamada**  
Consulte [Anunciar estado de llamada](#) <sup>136</sup>.
  - **Promocionar el estado de su calendario**  
Consulte [Promocionar el estado de su calendario](#) <sup>136</sup>.
- Después de realizar los cambios, haga clic en **Guardar**.

---

## 9.6.2 Anunciar estado de llamada

Puede seleccionar si el sistema debe cambiar automáticamente su estado de presencia de MI cuando está atendiendo una llamada.

### Para configurar el anuncio de su estado de llamada:

1. Haga clic en la ficha **Configurar** y seleccione **MI/Presencia**.
2. Configure la opción deseada en **Anunciar estado de llamada**.
  - **Presencia y mensaje**  
Si lo selecciona, cuando esté en una llamada, su presencia se cambia a No molestar y su estado se muestra como Ocupado y Al teléfono para otros usuarios. Usted no ve el estado de presencia Ocupado en la esquina superior izquierda del Directorio del sistema.
  - **Solo mensaje**  
Si se selecciona, cuando esté en una llamada, el sistema actualiza su mensaje de estado para indicar que se encuentra en una llamada. No es posible configurar ni editar el mensaje de estado al teléfono.
  - **Ninguno/a**  
El sistema no altera su mensaje de estado ni su indicador de presencia cuando se encuentra en una llamada.
3. Haga clic en **Guardar**.

## 9.6.3 Anunciar estado de calendario

Puede seleccionar si desea que el sistema cambie automáticamente su estado de presencia de MI cuando haya una cita o una reunión en su calendario.

### Para configurar el anuncio de su estado de llamada:

1. Haga clic en la ficha **Configurar** y seleccione **MI/Presencia**.
2. Configure la opción deseada en **Anunciar estado de llamada**.
  - **Presencia y mensaje**  
El sistema actualiza su mensaje de estado para indicar que se encuentra en una reunión y configura su presencia como No molestar.
  - **Solo mensaje**  
El sistema muestra únicamente su mensaje de calendario.
  - **Ninguno/a**  
El sistema no altera su mensaje de estado ni su indicador de presencia.
3. Haga clic en **Guardar**.

## 9.6.4 Cargar una imagen de Avatar

### Para agregar una imagen de avatar:

1. Haga clic en **Configuración de MI/Presencia**.
2. Diríjase a la sección **Avatar**.
3. Haga clic en **Examinar** para buscar en su computadora la imagen para el Avatar.
4. Seleccione la imagen y haga clic en **Abrir**. El sistema muestra la ruta de la imagen en la casilla **Examinar**.
5. Haga clic en **Cambiar avatar**. El sistema cargará la imagen seleccionada.

### Para eliminar una imagen de avatar:

1. Haga clic en **Restablecer avatar**. El sistema cargará la imagen predeterminada en el servidor Openfire.

### Para cambiar una imagen avatar existente:

1. Haga clic en **Examinar** para buscar en su computadora la nueva imagen para el Avatar.
2. Seleccione la imagen y haga clic en **Abrir**.
3. Haga clic en **Cambiar avatar**. El sistema cargará la imagen nueva.

## 9.6.5 Activación de las notificaciones de escritorio

Además de usar la MI para enviar notificaciones que serán visibles en su sesión del navegador de one-X Portal, puede enviar notificaciones a la barra de tareas de Windows cuando el navegador está minimizado. Para hacerlo, las notificaciones de escritorio deben estar activadas tanto para su navegador como para one-X Portal.

El método exacto para activar las notificaciones de escritorio depende de su navegador.

- [Activación de notificaciones en Google Chrome](#) <sup>137</sup>
- [Activación de notificaciones en Firefox](#) <sup>138</sup>
- [Activación de notificaciones en Internet Explorer](#) <sup>138</sup>

### 9.6.5.1 Activación de notificaciones en Google Chrome

Con las notificaciones activadas como a continuación, si recibe un mensaje instantáneo cuando tiene one-X Portal minimizado en Chrome, el sistema muestra una ventana de notificaciones. Aparece el avatar del contacto que le ha enviado el MI y cuando hace clic en la ventana de notificaciones, el sistema muestra la ventana de one-X Portal.

#### Para habilitar las notificaciones de MI de escritorio en Google Chrome:

1. En la ficha **Configurar**, haga clic en la ficha **Notificaciones**.
2. Seleccione **Habilitar notificaciones de MI de escritorio**. El sistema muestra una ventana emergente que solicita que el usuario permita las notificaciones de MI del escritorio en el dominio one-X Portal.
3. Haga clic en **Permitir**. El sistema muestra un mensaje de bienvenida y envía notificaciones de MI del escritorio.
4. Haga clic en **Guardar**.

Si no habilitó el permiso del navegador para las notificaciones de escritorio, el sistema no muestra las notificaciones aunque **Habilitar notificaciones de MI de escritorio** esté seleccionada. Para solucionar esto, haga lo siguiente:

#### Para agregar el portal a los permisos del navegador:

1. En el navegador, escriba `chrome://chrome/settings/contentExceptions#notifications`.
2. Seleccione la dirección IP del dominio one-X Portal. Por ejemplo, `http://148.147.206.147:8080`.
3. Haga clic en la **X** ubicada en el extremo derecho para la fila seleccionada.
4. Haga clic en **Aceptar**.
5. Inicie sesión en one-X Portal
6. Seleccione la ficha **Configuración > Notificaciones**.
7. Seleccione **Habilitar notificaciones de MI de escritorio**. El sistema muestra una ventana emergente que solicita que el usuario permita las notificaciones de MI del escritorio en el dominio one-X Portal.
8. Haga clic en **Permitir**. El sistema muestra un mensaje de bienvenida y le envía notificaciones de MI de escritorio.

---

### 9.6.5.2 Activación de notificaciones en Firefox

Con las notificaciones activadas como a continuación, si recibe un mensaje instantáneo cuando tiene one-X Portal minimizado en Firefox, el sistema muestra una ventana de notificaciones. Aparece el avatar del contacto que le ha enviado el MI y cuando hace clic en la ventana de notificaciones, el sistema muestra la ventana de one-X Portal.

#### Para habilitar las notificaciones de MI de escritorio en Firefox:

1. En la ficha **Configurar**, haga clic en la ficha **Notificaciones**.
2. Seleccione **Habilitar notificaciones de MI de escritorio**.
  - **Habilitar notificaciones grisadas de MI de escritorio**  
Si la opción **Habilitar notificaciones de MI de escritorio** está grisada:
    - a. Haga clic en el vínculo que aparece a continuación del cuadro **Habilitar notificaciones de MI de escritorio**.
    - b. Haga clic en la casilla de verificación **Habilitar notificaciones de MI de escritorio**.
    - c. Aparece una ventana emergente que pregunta si desea mostrar las notificaciones. En el menú desplegable de la ventana emergente, cambie la opción de selección a **Siempre mostrar notificaciones**.
    - d. Aparece una notificación de escritorio que le da la bienvenida.

### 9.6.5.3 Activación de notificaciones en Explorer

Las notificaciones son compatibles con Internet Explorer 10 y 11. Con las notificaciones habilitadas como a continuación, si recibe un mensaje instantáneo cuando tiene one-X Portal minimizado en Explorer, el sistema muestra una ventana de notificaciones en la barra de tareas. Aparece el avatar del contacto que le ha enviado el MI y cuando hace clic en la ventana de notificaciones, el sistema muestra la ventana de one-X Portal.

- **Nota:** No puede marcar one-X Portal en modo HTTPS.

#### Para habilitar las notificaciones de MI de escritorio en Internet Explorer:

1. En la ficha **Configurar**, haga clic en la ficha **Notificaciones**.
2. Elija una de las siguientes opciones:
  - Si aún no ha marcado one-X Portal en Internet Explorer, el sistema muestra las instrucciones para marcar one-X Portal.
  - Si ya marcó one-X Portal en Internet Explorer, seleccione **Habilitar notificaciones de MI de escritorio**.





# Capítulo 10.

## MyBuddy

---

## 10. MyBuddy

mybuddy es una función interactiva de one-X Portal que actúa como un asistente virtual y responde a los comandos que usted escriba. También le muestra información sobre los eventos de llamadas y los cambios en el estado de los contactos.

mybuddy funciona en conjunto con cualquier cliente de mensajería basado en [XMPP](#)<sup>142</sup>. Puede utilizar mybuddy en una PC, tablet o smartphone sin ejecutar one-X Portal.

Usar MyBuddy <sup>142</sup>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Acceso a mybuddy</a> <sup>142</sup></li><li>• <a href="#">Comandos de mybuddy</a> <sup>143</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Configurar notificaciones</a> <sup>145</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Almacenar números de ubicación</a> <sup>145</sup></li></ul>

### 10.1 Acceso a mybuddy

**Para acceder a mybuddy desde one-X Portal:**

1. En el gadget **Directorio**, haga clic en la ficha **Sistema**.
2. Haga clic en el icono . El sistema muestra la ventana MyBuddy.

## 10.2 Comandos de mybuddy

Tenga en cuenta que el idioma usado para los comandos de mybuddy debe coincidir con el establecido para el usuario en el sistema telefónico.

Comando	Argumento	
<b>En</b>	<b>Celular</b>	Establece la ubicación actual o el número para las funciones de la llamada que inicie desde mybuddy. El valor para celular, casa y trabajo se establece mediante su preferencia de one-X Portal. Consulte <a href="#">Almacenamiento de números</a> <sup>145</sup> . Este valor lo usan los comandos de Llamar, Conferencia, Escuchar y Capturar, a menos que especifique una ubicación o número alternativo cuando ingresa el comando.
	<b>Trabajo</b>	
	<b>Casa</b>	
	<Número>	
<b>Llamar</b>	<Nombre>	Inicia una llamada entre su ubicación En establecida y el nombre o número especificado.
	<Número>	
	<Nombre> <b>De</b> <Nombre>	Llama a De y, luego, inicia una llamada al otro nombre o número.
	<Nombre> <b>De</b> <Número>	
	<Número> <b>De</b> <Nombre>	
	<Número> <b>De</b> <Número>	
<b>Conferencia</b>	<b>Celular</b>	Puede iniciar una <a href="#">Conferencia de punto de encuentro</a> <sup>231</sup> y también controlar las acciones de cada uno de los participantes de la conferencia. A medida que cada participante ingresa a la conferencia, el sistema muestra un mensaje. El número del participante asignado a cada participante se muestra entre corchetes. Por ejemplo, si John Smith se une a la conferencia, el sistema mostrará: (11:00:01) mybuddy: John Smith (200) ingresó a su conferencia como participante [1] jueves 14 de julio de 2011 a las 11:00 a. m.
	<b>Trabajo</b>	
	<b>Casa</b>	
	<Número>	
<b>Buscar</b>	<Nombre>	Muestra el número de contacto y el estado de presencia de los contactos con el nombre o apellido que coincidan en el directorio.
<b>Seguir</b>	<Nombre>	Sigue la disponibilidad del destino. Si el contacto no publica ninguna información de presencia de telefonía o calendario, el sistema no le envía ninguna notificación. El sistema le envía una notificación cada vez que el contacto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluye una reunión o un compromiso</li> <li>• Desconecta una llamada telefónica en curso</li> <li>• Cambia la presencia de Ausente, No molestar o Desconectado a Disponible.</li> </ul>
	<Número>	
<b>Seguir</b>		Muestra una lista de los contactos que está siguiendo.
<b>Ayuda</b>		Muestra la ayuda en el conjunto de comandos disponibles.
<b>Ayuda</b>	<Comando>	Muestra la ayuda sobre el comando especificado.
<b>Escuchar</b>		Escuchar mensajes de correos de voz
<b>Localizar</b>	<Nombre>	Muestra la ubicación de otro usuario si está disponible.
	<Número>	
<b>Perdidas</b>	<Días>	Muestra sus llamadas perdidas para el número anterior de días, que incluye la persona que llama, la hora de la llamada y el estado de presencia de la persona que llama, si se conoce.
<b>Capturar</b>		Capturar a la persona que llama que está dejando ahora un mensaje de correo de voz.
<b>Grabar</b>		Inicia la grabación de la llamada actual.
<b>Detener</b>		Detiene la grabación de la llamada actual.
<b>DejarDeSeguir</b>	<Nombre>	Deja de seguir la disponibilidad del destino.
	<Número>	

---

## Comandos de la llamada de conferencia

Puede iniciar una [Conferencia de punto de encuentro](#) <sup>231</sup> y también controlar las acciones de cada uno de los participantes de la conferencia. Para las conferencias que usted inicia, el sistema muestra un mensaje cada vez que alguien se une o abandona la conferencia. Por ejemplo, si John Smith se une a la conferencia, el sistema mostrará:

*(11:00:01) mybuddy: John Smith (200) ingresó a su conferencia como participante [1] jueves 14 de julio de 2011 a las 11:00 a. m.*

El número del participante asignado a cada participante se muestra entre corchetes.

Comando	Argumento	
<b>Desconectar</b>	<Número de participante>	Desconecta al participante de la conferencia. Este comando solo lo puede usar en las conferencias en las que usted es el host de la conferencia.
<b>Silenciar</b>	<Número de participante>	Silencia a los participantes de una conferencia. Este comando solo lo puede usar en las conferencias en las que usted es el host de la conferencia.
	<b>Todos</b>	
<b>Bloquear</b>		No permite que otros participantes se unan a la conferencia. Este comando solo lo puede usar en las conferencias de punto de encuentro en las que usted es el host de la conferencia.
<b>Desbloquear</b>		Permite que otros participantes se unan a la conferencia.
<b>desactivar silencio</b>	<Número de participante>	Desactiva el silencio a los participantes de una conferencia. Este comando solo lo puede usar en las conferencias en las que usted es el host de la conferencia.
	<b>Todo</b>	
<b>Quién</b>		El sistema muestra el nombre o el número de la persona que llama y el número de participantes. El sistema muestra también quién está hablando. El número del participante de cada participante se muestra entre corchetes [].

## 10.3 Notificaciones

mybuddy puede notificar los eventos de correo de voz y de conferencia cuando su cliente de MI está abierto. Esto se configura mediante las preferencias de one-X Portal. Consulte [MI/Presencia](#) <sup>135</sup>.

Los eventos de conferencia son sencillamente de información. El comando `@conf` se usa solamente en el contexto de una sesión de chat. Por ejemplo, si otro usuario escribe `@conf` durante una conversación MI con usted, mybuddy le informa que se le ha invitado a una llamada en conferencia. Si usted es el [Host de la conferencia](#) <sup>230</sup>, entonces mybuddy le informa sobre la llegada y salida del participante durante la llamada.

Eventos de correo de voz: Puede escuchar los mensajes de correo de voz cuando recibe un mensaje y también puede interceptar a la persona que llama y capturar la llamada cuando la persona que llama deja un mensaje de correo de voz.

### Para escuchar los mensajes de correo de voz:

1. En la ventana de conversación de mybuddy, escriba *listen*.
2. Suena el teléfono que está configurado para su one-X Portal.
3. Responda el teléfono y escuche el mensaje de correo de voz.

Si escoge capturar la llamada cuando un llamante está dejando un mensaje de correo de voz, el sistema no reenvía el mensaje a su buzón e inicia una llamada entre usted y el llamante.

### Para capturar la llamada:

1. En la ventana de conversación de mybuddy, escriba *pickup*.
2. Suena el teléfono que está configurado para su one-X Portal.
3. Responda el teléfono y escuche el mensaje de correo de voz.

## 10.4 Almacenamiento de números

Puede preestablecer su número telefónico celular y de casa para usar en los comandos. Se puede acceder a ellos con los valores **casa** o **celular** en los comandos.

Por ejemplo, cuando esté en su casa, ingrese **en casa** en la ventana de mybuddy. El sistema responde con el mensaje "Los comandos de llamada, conferencia, escucha y captura se activarán en su casa". Entonces, cuando hace una llamada con mybuddy, por ejemplo, llama al 555123456, el sistema inicialmente llama a su número de casa establecido y, al contestar, se inicia una llamada al número de llamada especificado.

### Para almacenar los números de casa y del celular:

1. Haga clic en la ficha **Configuración** y seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Números personales**, escriba el número en los campos número de casa y celular, respectivamente. De forma predeterminada, ambos campos están en blanco.
  - Si necesita agregar un prefijo de marcación cuando hace llamadas externas desde su sistema telefónico, debe incluir ese prefijo en los números que establece.
3. Haga clic en **Guardar**.



# Capítulo 11.

# Configuración

# 11. Configuración

La ficha **Configurar** se utiliza para configurar y controlar una variedad de valores de configuración de one-X Portal. Los botones **Guardar** están marcados en gris hasta que realice cambios que deban ser guardados (no todos los cambios lo requieren). Los cambios que deben guardarse también se indican con un \* en la etiqueta de la ficha **Configurar**.

Configurar mi one-X Portal		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Modificar las teclas de acceso directo</a> <sup>148</sup></li><li>• <a href="#">Configurar MI/Presencia</a> <sup>135</sup></li><li>• <a href="#">Seleccionar el idioma</a> <sup>153</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Configurar posiciones de estacionamiento</a> <sup>148</sup></li><li>• <a href="#">Configurar excepciones de la función No molestar</a> <sup>151</sup></li><li>• <a href="#">Configuración de colas del grupo de búsqueda</a> <sup>150</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Habilitar sonidos</a> <sup>149</sup></li><li>• <a href="#">Configurar el reloj mundial</a> <sup>152</sup></li><li>• <a href="#">Cambiar su contraseña</a> <sup>154</sup></li><li>• <a href="#">Cambiar el código de correo de voz</a> <sup>154</sup></li></ul>

## 11.1 Teclas de acceso directo

Puede utilizar las siguientes teclas de método abreviado predeterminadas en one-X Portal. También puede modificarlas de ser necesario.

- **Responder a una llamada:** *Ctrl+Alt+A*
- **Hacer una llamada:** *Ctrl+Alt+C*
- **Poner en espera la llamada actual:** *Ctrl+Alt+H*
- **Desconectar la llamada actual:** *Ctrl+Alt+D*

### Para cambiar las teclas de acceso directo:

- **IMPORTANTE**

Las teclas de acceso directo del navegador Web tienen prioridad sobre las que se utilizan con one-X Portal. Por ejemplo, al intentar ingresar **Ctrl+Q** es probable que el navegador Web se cierre. Consulte la ayuda del navegador Web para obtener información sobre las teclas de acceso directo que utiliza.

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Teclas de acceso directo**, haga clic en el acceso directo que desea modificar.
3. Presione la tecla o la combinación de teclas que desea utilizar como acceso directo. Si la tecla o la combinación de teclas está disponible para su uso, se agregará la cadena de teclas.
4. Haga clic en **Guardar**.

## 11.2 Posiciones de estacionamiento

one-X Portal proporciona cuatro botones de posiciones de estacionamiento. Puede configurar las posiciones de estacionamiento del sistema telefónico con los botones. Si los números o los nombres que utiliza coincide con los que usan otros usuarios, puede ver las llamadas que están estacionadas por otros en las posiciones de estacionamiento. Puede utilizar los botones para anular el estacionamiento de esas llamadas. De la misma manera, otros usuarios pueden ver y anular el estacionamiento que usted realizó.

### Para configurar las posiciones de estacionamiento:

1. En la ficha **Configurar** seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Posiciones de estacionamiento** ingrese el nombre o el número de la posición de estacionamiento. De manera predeterminada las posiciones de estacionamiento se nombran de 1 a 4.
  - **Nota:** Asegúrese de que el nombre de la posición de estacionamiento no exceda los nueve caracteres. El nombre de la posición de estacionamiento puede ser alfanumérico e incluir caracteres especiales.
3. Haga clic en **Guardar**.

## 11.3 Configuración de sonido

Si la computadora y el navegador están configurados para audio, one-X Portal puede utilizar sonidos de notificación para eventos, como por ejemplo una llamada sonando o un nuevo mensaje de correo de voz. Esto requiere que el navegador admita un reproductor multimedia, como por ejemplo [Windows Media Player](#) o [Quick Time](#).

- Para reproducir en la PC, es posible que deba aceptar el certificado de seguridad que utiliza el servidor de correo de voz. Ingrese **`https://<voicemail_server_address>:5443/`** en su navegador para aceptar la excepción del certificado.

### Para habilitar notificaciones de sonido:

1. Haga clic en la ficha **Configuración** y seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Configuración de sonido**, seleccione **Habilitar notificaciones de sonido**.
3. Haga clic en **Guardar**.

### 11.3.1 Excepciones del servidor proxy

La reproducción de mensajes de correo de voz en la computadora requiere que se ingrese la dirección IP del servidor de correo de voz en la lista de excepciones del servidor proxy del navegador.

- **Google Chrome**  
Haga clic en el icono personalizado y seleccione **Opciones**. Seleccione **Información técnica** y haga clic en **Modificar configuración de proxy**. Seleccione **Conexiones | Configuración de LAN | Avanzada**. Ingrese la dirección IP del servidor de correo de voz en la lista de **excepciones**.
- **Firefox**  
Seleccione **Herramientas | Opciones | Red | Configuración | Configuración manual de proxy**. Ingrese la dirección IP del servidor de correo de voz en la lista de **Sin proxy para**.

## 11.4 Configuración de colas del grupo de búsqueda

Puede usar el gadget **Control de colas y agentes** para ver los detalles de las llamadas en cola que esperan respuesta de diferentes grupos de búsqueda, consulte [Visualización de colas del grupo de búsqueda](#) <sup>58</sup>. Para usar el gadget **Control de colas y agentes**, debe seleccionar qué grupos de búsqueda supervisar.

Tenga en cuenta que solo pueden supervisarse los grupos de búsqueda que tienen la función de cola activada en el sistema telefónico.

Hunt Group	Calls Threshold	Longest Waiting Time
Sales	2	60
Marketing	2	60
Security	2	60
HumanResource	2	60

### Para ver los grupos de búsqueda configurados para supervisión:

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Grupos de búsqueda**.
  - Los grupos de búsqueda configurados actualmente aparecerán en la sección **Configuración de las colas**.
  - También se incluyen los umbrales de alarma de cada grupo de búsqueda.

### Para agregar un grupo de búsqueda que desea supervisar:

Puede agregar un máximo de 5 grupos de búsqueda para supervisar.

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Grupos de búsqueda**.
2. Haga clic en el botón **Agregar**.
3. En el panel **Agregar cola**, seleccione el grupo de búsqueda deseado. Puede usar el cuadro de búsqueda para encontrar un grupo de búsqueda con un determinado nombre.
4. Configure los umbrales de alarma del grupo de búsqueda.
  - **Número de llamadas en la cola**  
Esta alarma se activa cuando se supera la cantidad de llamadas en la cola que esperan respuesta del grupo de búsqueda. Cuando se activa, los iconos de las llamadas adicionales en la cola cambian de color **verde** a color **rojo**, y la cantidad de llamadas en espera también cambia a color **rojo**.
  - **Espera más prolongada**  
Esta alarma se activa cuando se supera el tiempo de la llamada en espera más prolongada en la cola de los grupos de búsqueda. Cuando se activa, el tiempo de espera más prolongada que se muestra para la cola cambia a color **rojo**.
5. Haga clic en **Aceptar**.

### Para editar la configuración de la alarma de grupos de búsqueda supervisados:

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Grupos de búsqueda**.
2. Haga clic en el icono  ubicado junto al grupo de búsqueda que desea editar.
3. Ajuste las alarmas según sea necesario.
4. Haga clic en **Aceptar**.

### Para eliminar un grupo de búsqueda supervisado:

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Grupos de búsqueda**.
2. Haga clic en el icono  ubicado junto al grupo de búsqueda que desea eliminar.
3. Haga clic en **Aceptar**.

## 11.5 Excepciones de la función No molestar

Las llamadas de los números de esta lista aún pueden sonar en el teléfono, incluso cuando la función **No molestar** [esté habilitada](#)<sup>p 56</sup>. Sin embargo, podrán ver si estado como "no molestar".

Esto sólo se aplica a las llamadas que se realicen directamente a su número de extensión; no se aplica a las llamadas que se hagan a cualquier [grupo de búsqueda](#)<sup>p 231</sup> del que no sea miembro.

Puede utilizar one-X Portal para agregar números de los directorios personal y del sistema a su lista de excepciones. Los números que se agreguen de otras maneras, como por ejemplo los que agregue desde su teléfono o el administrador del sistema, se muestran y pueden eliminarse por medio de one-X Portal.

### Para configurar sus excepciones de No molestar:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Excepciones de No molestar**.
2. La lista de excepciones aparece donde el número de la lista de excepciones corresponde a un número en su directorio **Personal** o del **Sistema**, el nombre también se muestra en la lista de excepciones.
  - **Para agregar un número del directorio**  
Haga clic en la ficha **Personal** o **Sistema**. Seleccione los contactos que desea agregar a las **excepciones**. Para los contactos del directorio **Personal**, el que se agrega será el número de [teléfono principal](#)<sup>p 231</sup> del contacto.
  - **Para eliminar un número**  
Para eliminar un número de la lista de excepciones, haga clic en la **X** que se encuentra junto al número.
3. Haga clic en **Guardar**.

### Nota

1. Los nombres no se almacenan como parte de la lista de excepciones, sólo los números. Los nombres que aparecen en la lista son asignados por los números coincidentes de one-X Portal en la lista de excepciones según los números del [teléfono principal](#)<sup>p 231</sup> de los contactos del directorio. El contacto del directorio ya no coincide con el número de la lista de excepciones y no aparece ningún nombre.
2. En la actualidad, one-X Portal no permite el ingreso de los comodines  $N$  ni  $X$ , donde  $N$  representa los números y  $X$  representa dígitos individuales. Por ejemplo, para admitir todos los números desde 5551000 hasta 5551099, agregue el número de excepción como 55510XX ó 55510N. Los números pueden ser ingresados por el [administrador del sistema](#)<sup>p 231</sup>.

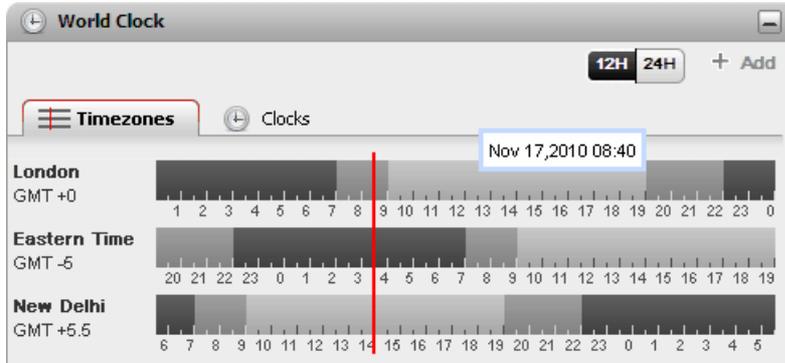
## 11.6 El gadget Reloj mundial

El gadget **Reloj mundial** muestra la hora actual en las diferentes zonas horarias seleccionadas que se hayan agregado a él. Puede agregar hasta 5 zonas horarias a su reloj mundial.

La pantalla del reloj se puede ver en cualquiera de los dos modos, **Zonas horarias** o **Relojes**, al seleccionarla haciendo clic en la ficha apropiada.

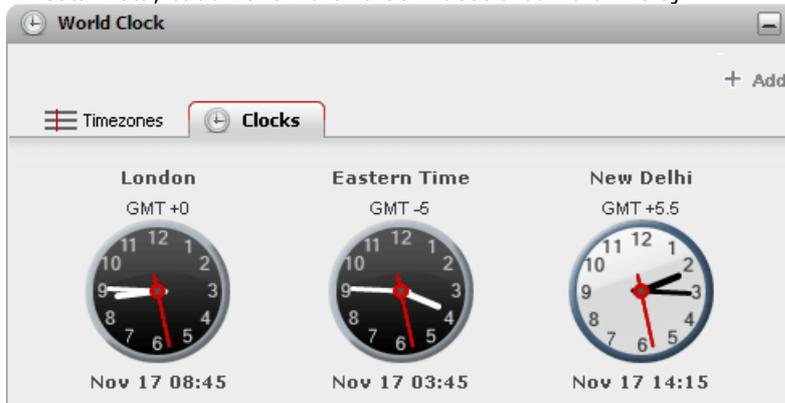
- **Zonas horarias**

En esta vista, cada zona horaria se muestra como una banda que indica la hora actual y el horario de verano. Si se coloca el puntero sobre cualquiera de las bandas horarias, se muestra la hora y fecha actual en esa zona horaria.



- **Reloj**

En esta vista, cada zona horaria se muestra como un reloj.



- **12H 24H 12/24 horas**

Esta opción se muestra en la vista de **Zonas horarias**. Haga clic en estos botones para cambiar entre la visualización de 24 horas y 12 horas. Esto afecta tanto al lapso de tiempo mostrado por las bandas como al formato de reloj usado debajo de cada una de ellas.

- **+ Agregar**

Haga clic en el icono **+ Agregar** para agregar otra banda de zona horaria a la pantalla. Se muestra la lista de zonas horarias del mundo, desde donde puede seleccionar la zona horaria requerida para la nueva banda. Use el cuadro ubicado en la parte superior para filtrar la lista de zonas horarias por nombre. Puede agregar hasta 5 zonas horarias a su reloj mundial.



- **Reemplazar/Eliminar**

Al mantener el puntero sobre el nombre de una zona horaria, aparecen iconos para reemplazarla y eliminarla.

## 11.7 Idiomas admitidos

one-X Portal admite los idiomas que se mencionan a continuación. Puede seleccionar el idioma que desea usar al [iniciar sesión](#)<sup>14</sup>. El idioma que configure se aplicará solamente a one-X Portal. Esta configuración no afecta el idioma de otros sitios web a los que pueda acceder mediante el navegador.

- **Portugués (Brasil)**
- **Chino**
- **Checo**
- **Holandés**
- **Inglés (Estados Unidos)**
- **Inglés (Reino Unido)**
- **Francés**
- **Alemán**
- **Italiano**
- **Japonés**
- **Coreano**
- **Polaco**
- **Ruso**
- **Español (América Latina)**
- **Sueco**
- **Turco**

## 11.8 Cambio de sus números de puente de conferencia

Las conferencias de punto de encuentro que inicia usan su número de puente personal. Actualmente, este número está establecido para que concuerde con el número de su extensión.

### Para configurar las opciones del puente de conferencia:

1. En la ficha **Configurar**, seleccione **Telefonía**.
2. En la sección **Configuración de puente**, establezca los detalles del puente de conferencia de punto de encuentro que desea usar:
  - **Número de puente**  
Este es el número de puente de conferencia personal para las conferencias de punto de encuentro. Se establece para que coincida con su extensión y actualmente no se puede cambiar.
  - **PIN de conferencia por audio**  
Este es el número de PIN de conferencia establecido en el sistema telefónico y necesario para entrar a la conferencia. De manera predeterminada, cuando programa una conferencia este valor se establece como el código de host y del participante.
3. Haga clic en **Guardar**.

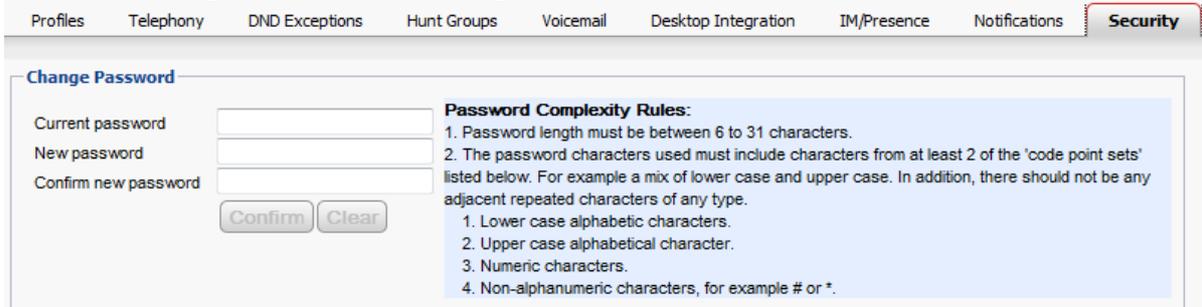
## 11.9 Cambio de contraseña

Puede cambiar su contraseña de usuario. Esta es la contraseña que utiliza para iniciar sesión en one-X Portal y otras aplicaciones de IP Office. Tenga en cuenta que la contraseña no es lo mismo que su [código de correo de voz](#) <sup>128</sup> o el código de inicio de sesión en el teléfono.

- También puede cambiar la contraseña sin iniciar sesión en one-X Portal. Para hacer eso haga clic en **Cambiar contraseña**, que se muestra en la parte inferior del menú de inicio de sesión.

### Para cambiar la contraseña:

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Seguridad**.



The screenshot shows the 'Change Password' form within the 'Security' tab. It includes three input fields: 'Current password', 'New password', and 'Confirm new password'. Below these fields are 'Confirm' and 'Clear' buttons. To the right, a 'Password Complexity Rules' box lists requirements: 1. Password length must be between 6 to 31 characters. 2. The password characters used must include characters from at least 2 of the 'code point sets' listed below. For example a mix of lower case and upper case. In addition, there should not be any adjacent repeated characters of any type. 3. Lower case alphabetic characters. 4. Upper case alphabetical character. 5. Numeric characters. 6. Non-alphanumeric characters, for example # or \*.

2. Escriba la contraseña actual en el campo **Contraseña actual**.
3. Escriba la contraseña nueva en los campos **Contraseña nueva** y **Confirmar contraseña nueva**. Tenga en cuenta las reglas que se muestran respecto de los caracteres de la contraseña. El administrador del sistema establece estas reglas a través del sistema telefónico.
4. Haga clic en **Confirmar**. Si la contraseña nueva no cumple las reglas de complejidad de contraseña, one-X Portal mostrará un mensaje para que vuelva a intentarlo.
5. Después de cambiar la contraseña, el sistema le solicitará que vuelva a iniciar sesión.

## 11.10 Cambio de código de correo de voz

Por medio del gadget  **Mensajes** puede tener [acceso a sus mensajes de correo de voz](#) <sup>125</sup> sin la necesidad de un código especial ya que ha iniciado sesión en one-X Portal utilizando un nombre y contraseña. No obstante, cuando accede al buzón de correo de voz por medio de otros métodos, como por ejemplo a través del teléfono, puede tener acceso protegido por un código de acceso de correo de voz.

Puede utilizar one-X Portal para configurar y modificar el código de correo de voz.

### Para cambiar el código de correo de voz:

1. En la ficha **Configuración**, seleccione **Seguridad**. Aparece la sección **Código de acceso al correo de voz**.
2. Ingrese el nuevo código que desea utilizar y confírmelo.
  - El código de correo de voz es siempre un código numérico.
  - Tenga en cuenta las reglas que se muestran respecto de los caracteres de la contraseña. Estas reglas las configura el administrador del sistema.
3. Haga clic en **Guardar**.

# Capítulo 12.

## one-X Call Assistant

## 12. one-X Call Assistant

Puede usar la aplicación one-X Call Assistant para realizar una gama de funciones de control de llamadas sin iniciar sesión en one-X Portal con el navegador. Puede usar one-X Call Assistant para:

- Mostrar los detalles de las llamadas como ventanas emergentes.
- Mostrar el contacto correspondiente en Microsoft Outlook si ejecuta Outlook al mismo tiempo que one-X Call Assistant.
- Seleccionar y marcar un número que muestra otra aplicación de Windows.
- Iniciar one-X Portal si necesita acceso a las otras funciones.

Uso de one-X Call Assistant (sólo en computadoras Windows)		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Instalar one-X Call Assistant</a> <sup>159</sup></li><li>• <a href="#">Iniciar one-X Call Assistant</a> <sup>160</sup></li><li>• <a href="#">Configurar el one-X Call Assistant</a> <sup>170</sup></li><li>• <a href="#">Cambiar contraseña</a> <sup>164</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Ver los íconos de one-X Call Assistant</a> <sup>161</sup></li><li>• <a href="#">Iniciar el one-X Portal</a> <sup>160</sup></li><li>• <a href="#">Ventana emergente de one-X Portal</a> <sup>172</sup></li><li>• <a href="#">Ver la Ayuda</a> <sup>164</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Pantalla emergente de Outlook</a> <sup>172</sup></li><li>• <a href="#">Marcado de teclas de acceso rápido</a> <sup>171</sup></li><li>• <a href="#">Habilitar anuncios</a> <sup>175</sup></li></ul>

---

## 12.1 Requerimientos del sistema one-X Call Assistant

Asegúrese de contar con los siguientes requerimientos del sistema antes de instalar el one-X Call Assistant:

- [Requerimientos de hardware](#) ⇒ 157
- [Requerimientos de software](#) ⇒ 158

### 12.1.1 Requerimientos de hardware

Estos son los requerimientos de hardware:

- Procesador de 1 GHz
- Memoria RAM de 1GB
- Espacio libre en disco de más de 1 GB para un sistema operativo de 32 bits o espacio libre en disco de más de 2 GB para un sistema operativo de 64 bits.

## 12.1.2 Requerimientos de software

### Sistemas operativos compatibles

Solamente en las versiones **Pro (Professional)**, **Enterprise** y **Ultimate**:

- **Windows 10, Windows 11.**

### Exploradores

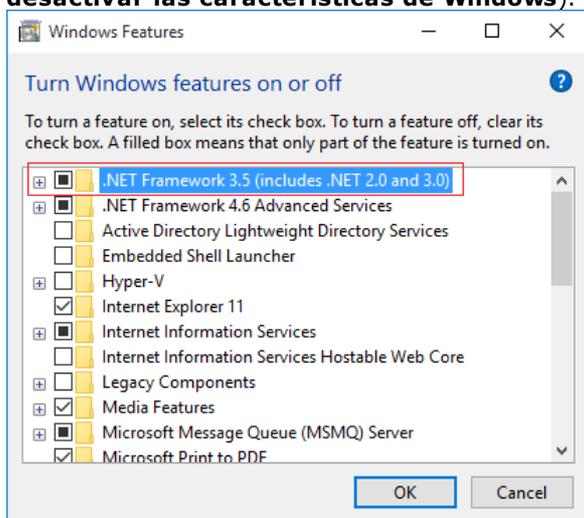
- **Windows:** Chrome, Edge, and Firefox.
- **macOS:** Chrome and Safari.

### Screen Popping de Outlook

- **Outlook 2016, Outlook 2019, Microsoft Outlook (Office 365) thick client**

### Requerimientos de software adicionales

- **Windows Installer 3.1** o superior.
- **Plataforma de Microsoft Speech**
- **Motor de Microsoft Speech** (específico de la configuración regional)
- **.NET Framework 4.5.2**  
Si es necesario, el paquete de instalación correspondiente se puede descargar desde la página **Configurar | Integración con el escritorio** de one-X Portal.
- **.NET Framework 3.5**  
La compatibilidad con .NET Framework 3.5 también se debe activar desde las funciones de Windows de la PC del usuario (en el **Panel de control**, seleccion **Programas y características | Activar o desactivar las características de Windows**).



## 12.1.3 Idiomas admitidos

one-X Call Assistant admite los idiomas que se mencionan a continuación. Al iniciarlo por primera vez, el idioma seleccionado depende del idioma establecido en la **Configuración regional** del equipo. Si no se admite ese idioma, se seleccionará **Inglés**.

- **Portugués (Brasil)**
- **Chino**
- **Checo**
- **Holandés**
- **Inglés (Estados Unidos)**
- **Francés**
- **Alemán**
- **Italiano**
- **Japonés**
- **Coreano**
- **Polaco**
- **Ruso**
- **Español (América Latina)**
- **Sueco**
- **Turco**

## 12.1.4 Servicios terminales

one-X Call Assistant admite servicios de terminales que utilizan clientes de servicios terminales de Citrix y Microsoft.

## 12.2 Instalar one-X Call Assistant

El archivo para instalar los clientes de escritorio del portal para one-X Call Assistant y Avaya IP Office Plug-in puede descargarse desde el servidor de one-X Portal. Este instalador común se usa para los dos clientes de escritorio.

### Para instalar el software del cliente de escritorio:

1. Inicie sesión en one-X Portal.
2. En la ficha **Configuración**, seleccione **Integración con el escritorio**.
3. Haga clic en el enlace para descargar el instalador de Avaya IP Office Plug-in y one-X Call Assistant. Nota: No cambie el nombre del archivo descargado.
4. Los próximos pasos varían según el navegador:
  - **Internet Explorer o Safari**  
El menú de descarga de archivos le indica las opciones disponibles para el archivo setup.exe. Seleccione **Ejecutar**.
  - **Google Chrome o Firefox**  
Cuando el navegador se lo solicite, seleccione **Guardar**. El navegador descarga el archivo de instalación. Cuando se haya completado la descarga, haga doble clic en el archivo descargado y seleccione **Ejecutar**.
5. El sistema descomprime el instalador y prepara la instalación del software. Seleccione el idioma del instalador y haga clic en **Aceptar**. En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.
  - Si ya ha instalado one-X Call Assistant, el sistema muestra las opciones **Modificar**, **Reparar** y **Eliminar**. Seleccione **Modificar** para instalar esta versión sobre la actual. Del mismo modo, si ya tiene una versión diferente instalada, el sistema le solicita la actualización.
6. Seleccione **Acepto los términos del contrato de licencia** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
7. Revise los detalles de conexión para el servidor de one-X Portal. Esto deberá coincidir con partes de la URL que usa normalmente para conectar su navegador con one-X Portal.
  - **IP o nombre del servidor de Avaya one-X Portal:**  
Esta opción debe coincidir con la parte de la URL que se utiliza para navegar el portal entre los caracteres // y : . Si no se muestran los caracteres //, empiece desde el comienzo de la URL hasta el carácter : .
  - **Puerto:**  
Esta opción debe coincidir con los dígitos que están a continuación del carácter : en la URL que utiliza para navegar hasta one-X Portal. Por ejemplo, **9443**, **8443** o **8080**.
  - **Modo de comunicación segura:**  
Si la URL que usa en el navegador es HTTPS, seleccione esta opción.
8. Haga clic en **Siguiente**. El sistema muestra el cuadro de diálogo **Tipo de instalación**.
  - a. Seleccione **Completa** para instalar ambos, one-X Call Assistant y Avaya IP Office Plug-in.
  - b. Seleccione **Personalizada** para instalar solamente uno de los clientes de escritorio.
9. Haga clic en **Siguiente**. Para simplificar el soporte, le recomendamos que acepte la carpeta de destino predeterminada. Haga clic en **Siguiente**.
10. Haga clic en **Instalar**. El sistema muestra el progreso de la instalación.
11. Al finalizar, aparecerá una lista de opciones. Seleccione las que desee y haga clic en **Finalizar**.

---

## 12.3 Iniciar one-X Call Assistant

De manera predeterminada, one-X Call Assistant se inicia automáticamente cuando encienda su computadora. Sin embargo, también puede iniciarlo manualmente.

- **Actualización automática**

Si hay una versión más reciente del software Call Assistant en el servidor del portal, se le indicará que lo instale. Tenga en cuenta que, si selecciona **Sí**, quizás también resulte necesario reiniciar Call Assistant. Puede seleccionar **En otro momento** para saltar la instalación de la actualización en este momento específico. Sin embargo, en consecuencia es posible que algunas funciones no estén disponibles hasta que se instale la actualización.

### Para iniciar one-X Call Assistant manualmente:

1. Haga clic en **Inicio**. Seleccione **Todos los programas**.
2. Seleccione **IP Office** y, luego, seleccione **Avaya one-X Call Assistant**.
3. El icono que aparece en el área de notificación de la barra de tareas de Windows indica el estado de la aplicación:
  - Si one-X Call Assistant se conecta correctamente con el servidor de one-X Portal, se muestra con un icono de  o si tiene llamadas perdidas, aparece el icono .
  - Si one-X Call Assistant no se conecta con el servidor de one-X Portal, se muestra con el icono . Si el icono no cambia a uno de los dos anteriores después de unos segundos:
    - a. Haga clic con el botón derecho en el icono y seleccione **Configuración**.
    - b. Seleccione **Conexión**. Establezca los ajustes que se requieren (Consulte [Conexión](#)<sup>170</sup>) y haga clic en **Aceptar**.

### Para ejecutar el cliente como administrador:

Para asegurarse de recibir las notificaciones del servidor necesita tener privilegios de administrador. Puede hacerlo cuando inicia one-X Call Assistant al hacer clic con el botón secundario y seleccionar **Ejecutar como administrador**.

### Para establecer el cliente para que siempre se ejecute como administrador:

1. Haga clic con el botón secundario en **Cientes de escritorio de one-X** y seleccione **Propiedades**.
2. En la ventana **Propiedades de clientes de escritorio de one-X**, seleccione la ficha **Compatibilidad**.
3. En la sección **Nivel de privilegio**, seleccione **Ejecutar este programa como administrador**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

## 12.4 Iniciar one-X Portal

Cuando ha ejecutado one-X Call Assistant, puede utilizar el one-X Call Assistant para iniciar el one-X Portal e iniciar sesión del portal.

### Para iniciar one-X Portal:

1. Para iniciar sesión utilizando el one-X Call Assistant, haga clic derecho en  **Conectado**.
2. Seleccione **Abrir one-X Portal**.

## 12.5 Iconos one-X Call Assistant

El sistema muestra los iconos de one-X Call Assistant en la bandeja de sistema de Windows (normalmente en la esquina derecha inferior de la pantalla). Puede hacer clic con el botón derecho en el icono para ver los comandos disponibles y cualquier otra información adicional.

Cuando coloca el puntero del mouse en el icono de one-X Call Assistant, el sistema muestra el estado y la cantidad de mensajes de correo de voz que ha recibido.

-  **No conectado**  
Un gran punto rojo indica que one-X Call Assistant no está conectado al servidor de one-X Portal. El sistema muestra este icono solamente mientras el software de one-X Call Assistant se inicia. Si el icono permanece en ese estado, verifique la [configuración](#) <sup>170</sup>.
-  **Conectado**  
Un gran punto verde indica que one-X Call Assistant está conectado a su servidor de one-X Portal.
-  **Llamadas perdidas**  
Los signos de exclamación indican que tiene llamadas perdidas en su registro de llamadas. Cuando coloca el puntero del mouse sobre el icono, el sistema muestra el número de llamadas perdidas.
-  **Mensajes de voz nuevos sin llamadas perdidas**  
Un pequeño punto rojo indica que tiene un mensaje de correo de voz nuevo. Cuando coloca el puntero del mouse sobre el icono, el sistema muestra el número de mensajes nuevos.
-  **Mensajes de correo de voz nuevos con llamadas perdidas**  
Los indicadores de llamadas perdidas y mensajes de correo de voz nuevos pueden aparecer al mismo tiempo. Cuando coloca el puntero del mouse en el icono, el sistema muestra la información adicional.

## 12.6 Mensajes de one-X Call Assistant

Cuando realiza y recibe llamadas, el one-X Call Assistant muestra el progreso de la llamada. El sistema muestra el nombre o solamente el número del interlocutor en el otro extremo de la llamada.



### Llamada entrante

- Si tiene una llamada en espera, el one-X Call Assistant muestra la información de la persona que llama. Haga clic en **Responder** para responder la llamada. Cuando responde una llamada, si activa los mensajes emergentes de la pantalla el sistema cierra la ventana one-X Portal actual y abre una nueva ventana.
- Para marcar las teclas de acceso rápido, presione la tecla **Ficha**, hasta que el sistema destaque el botón de respuesta , luego presione la combinación de tecla de acceso rápido **Ctrl+Mayús+A**.



### Llamada conectada

- El sistema muestra este mensaje cuando la llamada está conectada.
- Para poner una llamada en espera o recuperar una llamada en espera utilizando la tecla de acceso rápido, presione la tecla **Ficha**, hasta que el sistema destaque el botón retener/recuperar , luego presione la combinación de teclas de acceso rápido **Ctrl+Mayús+U**.



### Llamada saliente

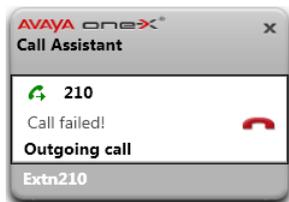
Cuando realiza una llamada mediante su teléfono, one-X Portal o [one-X Call Assistant](#), el sistema muestra los detalles del progreso de la llamada. Puede usar la opción **Desconectar** para finalizar la llamada.

- Para desconectar la llamada utilizando las teclas de acceso rápido, presione la tecla **Ficha**, hasta que el sistema destaque el botón de desconexión , luego presione la combinación de teclas de acceso rápido **Ctrl+Mayús+D**.
- Para ciertos tipos de llamadas externas, por ejemplo líneas de teléfonos analógicos, el sistema no detecta el progreso de la llamada y la muestra como conectada aunque la llamada esté sonando todavía.



### Varias llamadas

La ventana emergente le permite manejar varias llamadas, por ejemplo, si llega una llamada adicional mientras ya está conectado a una llamada.



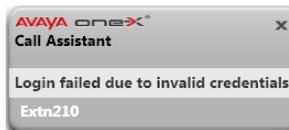
### Llamada fallida

- Este mensaje indica que el intento de llamada falló por algún motivo.



### Inicio de sesión

- El sistema muestra este mensaje cuando se inicia one-X Call Assistant e inicia sesión en el servidor de one-X Portal para enviar y recibir información sobre sus llamadas.



### Error en el inicio de sesión

- El sistema muestra este mensaje si one-X Call Assistant puede conectarse al servidor one-X Portal, pero la información de nombre de usuario o contraseña no coinciden con su configuración para inicio de sesión en one-X Portal.
- Haga clic con el botón derecho en  **Conectado** y seleccione **Configuración**. Verifique que la información del cuadro de diálogo **Conexión** sea correcta y haga clic en **Aceptar**.



---

## 12.7 Mensajes de correo de voz

Cuando tiene mensajes nuevos de correo de voz, el icono de one-X Call Assistant cambia para mostrar un pequeño punto rojo, es decir, un icono  o . Si coloca el puntero del mouse sobre el icono, muestra la información sobre el número de mensajes.

## 12.8 Llamadas perdidas

Cuando tiene llamadas perdidas, el icono de one-X Call Assistant cambia para mostrar !!, es decir, un icono  o . Si coloca el puntero del mouse sobre el icono, muestra la información sobre el número de llamadas perdidas.

Además de las llamadas perdidas que se muestran arriba, también puede [acceder a su registro de llamadas completo](#) <sup>168</sup> mediante one-X Call Assistant.

### Para borrar las llamadas perdidas:

1. Haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Borrar llamadas perdidas**.

## 12.9 Cambio de contraseña

Puede usar one-X Call Assistant para cambiar la contraseña de usuario. Esta es la misma contraseña utilizada para todo su acceso a one-X Portal.

### Para configurar la información de conexión para one-X Call Assistant:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Conexión**.
3. Haga clic en **Cambiar contraseña**.
4. Ingrese la contraseña actual y la nueva contraseña que desea usar.
  - Tenga en cuenta que se pueden aplicar reglas de complejidad de contraseña establecidas por el administrador del sistema. Para ver esas reglas, haga clic en **Reglas de complejidad de contraseña**.
5. Haga clic en **Confirmar**.
6. Haga clic en **Aceptar**.

## 12.10 Menú de ayuda

### Para ver la ayuda:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Ayuda**.

## 12.11 Notificación de nueva versión disponible

Cuando inicia sesión en el one-X Portal, recibirá una notificación si se detecta la disponibilidad de una nueva versión de servidor. El one-X Call Assistant le notifica automáticamente la disponibilidad de la nueva versión. Debe descargar manualmente la nueva versión desde el one-X Portal e instalarla.

## 12.12 Administración de llamadas

### 12.12.1 Realizar una llamada

You can use the call assistant to make calls. Note that the call assistant's [dialing rules](#)<sup>174</sup> may adjust the number to ensure that it is suitable for dialing from the telephone system.

#### Para realizar una llamada:

1. En la aplicación que está usando, destaque el número que desea marcar.
2. Presione **Ctrl+Mayús+C** (las [teclas de acceso rápido predeterminadas](#)<sup>171</sup> para esta función).
  - Si la combinación de accesos rápidos coincide con una utilizada por la aplicación desde la cual está marcando, la marcación se anula. Si esto sucede:
    - Copie el número al portapapeles con **Ctrl+C**.
    - Haga clic en el escritorio para eliminar el enfoque de la aplicación y presione **Ctrl+Mayús+C** para marcar el número almacenado en el portapapeles.
3. The dialing rules, if any, are applied to the number and then it is dialed.
4. La ventana emergente de la llamada muestra el progreso del intento de llamada.



- Para finalizar el intento de llamada, haga clic en el icono de llamada  **Finalizar**.

### 12.12.2 Respuesta a una llamada

#### Para responder una llamada:

1. Cuando llega una llamada entrante, aparece una ventana emergente que muestra los detalles de la llamada.



2. Haga clic en el icono de la llamada  **Aceptar** para responder la llamada.
  - Para ignorar la llamada, haga clic en el icono  **Ignorar**. En el caso de las llamadas directas para usted, estas se redireccionan al correo de voz si está disponible. En el caso de las llamadas de grupo de búsqueda, estas se dirigen al siguiente miembro disponible del grupo.

### 12.12.3 Mantener una llamada en espera

Puede usar la ventana emergente de one-X Call Assistant para retener llamadas.

- Las personas con llamadas retenidas oyen música, de estar disponible. La música que se oye depende de la configuración del sistema telefónico. Si no se configura ninguna música de espera, la persona oirá un doble tono corto cada 4 segundos.
- El **tiempo de espera** para todas las llamadas retenidas es configurado por el administrador del sistema. De forma predeterminada, el tiempo es de 15 segundos pero puede modificarse o desactivarse. La llamada retenida recurrente ignora cualquier configuración de reenvío o no molestar. No es posible eliminar un recordatorio de espera.
- Si el administrador del sistema ha configurado la opción **Ocupado en espera**, mientras tiene alguna llamada retenida, el sistema telefónico lo considerará Ocupado para otras llamadas entrantes.

#### Para retener una llamada:

1. Haga clic en el icono  **Retener**. La llamada se pone en espera. La ventana emergente indica que la llamada está retenida.



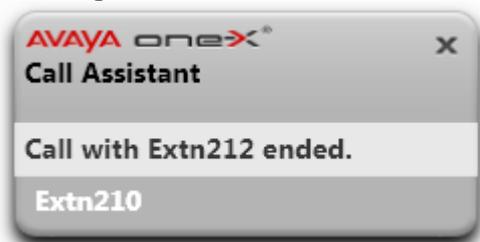
#### Para tomar una llamada retenida:

1. Haga clic en el icono  **Recuperar** junto a los detalles de la llamada.

### 12.12.4 Finalizar una llamada

#### Para finalizar una llamada:

1. Haga clic en el icono  **Finalizar** en la ventana emergente de la llamada.
2. La ventana emergente muestra que la llamada ha finalizado por unos segundos y luego desaparece si no tiene ninguna llamada en curso.



## 12.12.5 Llamadas de conferencia

Si tiene una llamada en espera y otra en curso, puede convertirlas en una conferencia ad hoc.

### Para poner sus llamadas en conferencia:

1. Haga clic en el icono de conferencia . O bien, presione **Ctrl+Mayús+F** (las [teclas de acceso rápido predeterminadas](#) <sup>171</sup> para esta función).
2. La ventana emergente ahora muestra que la llamada conectada es una llamada de conferencia.



## 12.12.6 Transferir una llamada

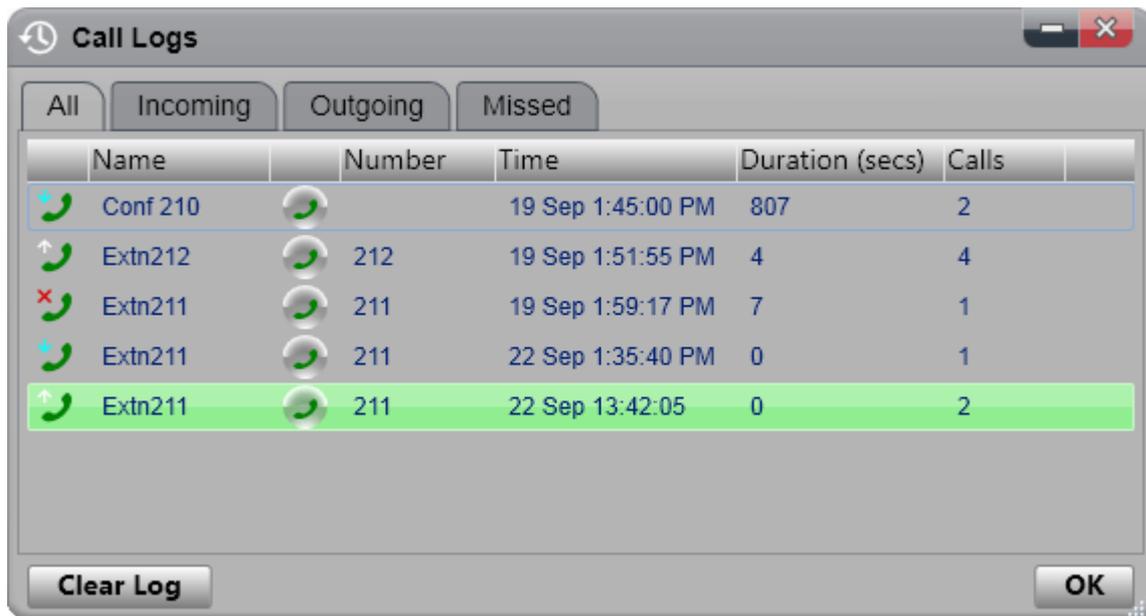
Puede usar one-X Call Assistant para transferir la llamada actual. Esta es una transferencia en ciego inmediata. Mediante la configuración de las [reglas de marcación](#) <sup>174</sup> es posible ajustar el número seleccionado para marcar con el fin de garantizar que sea adecuado para marcar un número de teléfono saliente según el sistema telefónico.

### Para transferir una llamada:

1. En la aplicación que está usando, destaque el número al que desea transferir la llamada actual.
2. Presione **Ctrl+Mayús+T** (las [teclas de acceso rápido predeterminadas](#) <sup>171</sup> para esta función).
  - Si la combinación de accesos rápidos coincide con una utilizada por la aplicación desde la cual está marcando, la marcación se anula. Si esto sucede:
    - Copie el número al portapapeles con **Ctrl+C**.
    - Haga clic en el escritorio para eliminar el enfoque de la aplicación y presione **Ctrl+Mayús+T** para marcar el número almacenado en el portapapeles.
3. Las reglas de marcación de one-X Call Assistant se aplican al número y, luego, se transfiere la llamada actual.

## 12.13 Registro de llamadas

Puede acceder al registro de llamadas con one-X Call Assistant. Así puede usar el registro de llamadas para devolver llamadas.



Name	Number	Time	Duration (secs)	Calls
Conf 210		19 Sep 1:45:00 PM	807	2
Extn212	212	19 Sep 1:51:55 PM	4	4
Extn211	211	19 Sep 1:59:17 PM	7	1
Extn211	211	22 Sep 1:35:40 PM	0	1
Extn211	211	22 Sep 13:42:05	0	2

### Registro de llamadas

El registro de llamadas que se muestra se almacena en el sistema telefónico como parte de la configuración de usuario. Se almacenan hasta 30 registros; los registros nuevos reemplazan a los antiguos una vez que se alcanzó el límite. Sin embargo, para registros de llamadas repetidas hacia o desde el mismo número, se actualiza el registro existente y se incrementa el número de conteo de llamadas del registro.

Para las llamadas entrantes, de modo predeterminado, solo se incluyen en el registro de llamadas las llamadas personales (no de grupo de búsqueda) al usuario, respondidas por el usuario o que no fueron respondidas.

- **Llamadas perdidas**

Las llamadas que usted no responde pero son respondidas por el correo de voz u otro interno no suelen registrarse como llamadas perdidas. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar el registro de llamadas perdidas.

- **Llamadas perdidas de grupos de búsqueda**

De manera predeterminada, únicamente se registran las llamadas del grupo de búsqueda que usted responde. Sin embargo, el administrador del sistema telefónico puede configurar su registro de llamadas para que incluya llamadas perdidas de grupos de búsqueda para los grupos seleccionados.

- **Eliminación automática**

Los registros de llamadas antiguas se eliminan automáticamente cuando se alcanza el máximo de capacidad del registro de llamadas y es necesario agregar un nuevo registro de llamadas. Además, el administrador del sistema telefónico puede configurar el sistema telefónico para hacer que se eliminen las entradas del registro después de un periodo determinado.

### Registro de llamadas telefónicas

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Registro de llamadas** o **Historial**, o un teléfono de la serie M o T, de manera predeterminada, el mismo registro de llamadas, como lo muestra one-X Portal, se muestra también en el teléfono. En consecuencia, puede utilizar y editar el registro de llamadas desde el teléfono o desde one-X Portal. Ambos se modificarán en paralelo.

Si utiliza cualquier otro tipo de teléfono que tenga un registro de llamadas, será un registro de llamadas almacenado por el teléfono y, por ello, no coincidirá con el registro de llamadas que se muestra en one-X Portal. Por ejemplo, las llamadas realizadas por medio del one-X Portal no aparecen en el registro de llamadas del teléfono y viceversa.

En cualquiera de los casos, el registro de llamadas de one-X sólo muestra 255 registros.

### 12.13.1 Visualización de su registro de llamadas

#### Para mostrar su registro de llamadas:

- Haga clic con el botón derecho en el icono de  one-X Call Assistant y seleccione Registros de llamadas. O bien, presione **Ctrl+Mayús+G** (las [teclas de acceso rápido predeterminadas](#) <sup>171</sup>).
- Aparece su registro de llamadas. El registro cuenta con fichas para los diferentes tipos de llamadas más una ficha para todas las llamadas. El icono junto a cada llamada también indica el tipo de llamada:
  -  **Entrantes**  
Llamadas que respondió. Se incluye la información correspondiente a las 10 personas que llamaron más recientemente.
  -  **Salientes**  
Llamadas que realizó. Se incluye la información correspondiente a las 10 llamadas más recientes.
  -  **Perdidas**  
Llamadas que no respondió. Información correspondiente a las 10 personas que llamaron más recientemente..

### 12.13.2 Hacer una llamada desde su registro de llamadas

#### Para hacer una llamada desde el registro de llamadas:

- [Acceda a su registro de llamadas](#) <sup>169</sup>.
- Busque la llamada que desea regresar o repetir.
- Haga clic en el icono  en los detalles de la llamada.
- Aparece una ventana emergente que muestra el progreso de la llamada y le permite finalizar la llamada si es necesario.



### 12.13.3 Borrar su registro de llamadas

#### Para borrar su registro de llamadas:

- [Acceda a su registro de llamadas](#) <sup>169</sup>.
- Haga clic en **Borrar registro**.

---

## 12.14 Configuración

Puede acceder a la configuración de one-X Call Assistant al hacer clic con el botón derecho en el icono de las aplicaciones en la bandeja del sistema y seleccionar **Configuración**.

### 12.14.1 Conexión

**Para configurar la información de conexión para one-X Call Assistant:**

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Conexión**.
3. En la sección **Información del servidor**:
  - **Servidor de aplicaciones:**  
Esta opción debe coincidir con la parte de la URL que se utiliza para navegar el portal entre los caracteres // y : . Si no se muestran los caracteres //, empiece desde el comienzo de la URL hasta el carácter : .
  - **Puerto del servidor:**  
Esta opción debe coincidir con los dígitos que están a continuación del carácter : en la URL que utiliza para navegar hasta one-X Portal. Por ejemplo, **9443**, **8443** o **8080**.
  - **Usar comunicación segura:**  
Si la URL que usa en el navegador es HTTPS, seleccione esta opción. Cuando selecciona esta opción, la función emergente del navegador que abre el cliente web de one-X Portal también usará el modo seguro.
4. En la sección **Información de inicio de sesión**, ingrese el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** que usa para iniciar sesión en one-X Portal en el navegador.
5. Haga clic en **Aceptar**.

## 12.14.2 Teclas de acceso rápido

Puede personalizar la combinación de teclas de acceso rápido para diferentes funciones. Si la combinación de tecla de acceso rápido que configura para one-X Call Assistant es la misma que el número que usa una función en la aplicación actual, la función de la aplicación tiene prioridad ante one-X Call Assistant.

Las teclas de acceso rápido son: 212 211

Función	Teclas predeterminadas	Función	Teclas predeterminadas
Hacer una llamada	Ctrl+Mayús+C	Iniciar/Cerrar sesión	Ctrl+Mayús+L
Reproducir el último anuncio	Ctrl+Mayús+P	Contestar llamada	Ctrl+Mayús+A
Silenciar/reactivar sonido de anuncios	Ctrl+Mayús+M	Retener/Dejar de retener	Ctrl+Mayús+H
Mostrar notificaciones activas	Ctrl+Mayús+N	Desconectar llamada	Ctrl+Mayús+Q
Estado de llamada	Ctrl+Mayús+Ninguna	Transferir llamada	Ctrl+Mayús+T
Estado del teléfono	Ctrl+Mayús+S	Conferencia Ad hoc	Ctrl+Mayús+F
Anunciar todas las teclas de acceso rápido	Ctrl+Mayús+K	Registros de llamadas	Ctrl+Mayús+G
Abrir la ventana de configuración	Ctrl+Mayús+O	No molestar activo	Ctrl+Mayús+D
Salir de one-X Call Assistant	Ctrl+Mayús+E	No molestar inactivo	Ctrl+Mayús+W
Abrir one-X Portal	Ctrl+Mayús+X		

- **Nota:** Después de instalar one-X Call Assistant, el sistema no muestra las teclas de acceso rápido predeterminadas para *Reproducir el último anuncio*, *Silenciar el anuncio*, *Estado del teléfono* y *Anunciar todas las teclas de acceso rápido* hasta que [habilite los anuncios](#) <sup>175</sup>.

### Para personalizar las teclas de acceso rápido:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Tecla de acceso rápido**. Seleccione la combinación de teclas de acceso rápido que desee usar.
3. Haga clic en **Actualizar tecla de acceso rápido**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

### Para usar las teclas de acceso rápido:

Para responder, poner en espera, recuperar y desconectar una llamada en los [Mensaje de one-X Call Assistant](#) <sup>162</sup> utilizando teclas de acceso rápido, debe asegurarse de que el botón Responder, Retener, Recuperar o Desconectar esté enfocado. Para enfocar el botón presione la tecla **Ficha** hasta que el sistema destaque el botón.

### 12.14.3 Ventanas emergentes

Cuando hace y contesta llamadas mediante one-X Call Assistant, puede usar esta característica para llevar automáticamente al cliente de one-X Portal completo a una ventana del navegador. Esto puede ser útil para realizar más acciones en la llamada u obtener información adicional.

La ventana emergente de la pantalla usa una versión mínima de su navegador predeterminado. Es decir, una ventana del navegador sin las barras de herramientas y los botones habituales, por lo tanto, más compacta que la normal.

#### Ventana emergente de Outlook

También puede configurar el sistema para que muestre las tarjetas de contacto de la libreta de direcciones de Outlook, según la identidad de la línea de llamada o el número que marca. Esta función requiere que se esté ejecutando Outlook.

El sistema es compatible con la función emergente de contacto de Outlook para las siguientes plataformas:

- **Versiones de Outlook:**
  - Outlook 2016, Outlook 2019, Microsoft Outlook (Office 365) thick client
- **Sistemas operativos:**
  - Windows 10, Windows 11

#### Para configurar la ventana emergente de la pantalla:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Screen Popping**. Habilite la configuración que desee realizar.

Campos	Descripción
<b>Habilitar CA emergente</b>	Habilita la ventana emergente de la pantalla cuando se selecciona. Las siguientes opciones se usan para seleccionar cuándo aparece la ventana emergente y el tipo de ventana emergente.
<b>Emerger en identidad de la línea de llamada</b>	Muestra la ventana de one-X Portal para las llamadas entrantes. Si la opción <b>Hacer emerger Outlook</b> también está seleccionada, aparece la tarjeta de contacto de Outlook de la identificación de la llamada que coincide con un contacto de la libreta de direcciones de Outlook.
<b>Emerger en outdial</b>	Muestra la ventana de one-X Portal para las llamadas salientes. Si la opción <b>Hacer emerger Outlook</b> también está seleccionada, aparece la tarjeta de contacto de Outlook si el número que marca coincide con un contacto de la libreta de direcciones de Outlook.
<b>Hacer emerger Outlook</b>	Hace emerger los contactos de la libreta de direcciones de Outlook que usan la configuración anterior. Esta función requiere que se esté ejecutando Outlook.

3. Haga clic en **Aceptar**.

## 12.14.4 Registro

El sistema crea los registros de todos los eventos que ocurren en one-X Call Assistant. El sistema también registra la información de depuración en los archivos de registro. Los archivos de registro tienen marcas de tiempo y se pueden usar para resolver problemas.

### Para configurar el registro:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Registro**. Seleccione las opciones para crear los archivos de registro.

Campo	Descripción
<b>Habilitar el registro de eventos</b>	Crea archivos de registro para los eventos que ocurren en one-X Call Assistant y puede ver los archivos de registro en <b>Evento Visualizador</b> utilizando la opción <b>Herramientas de administración</b> en Windows.
<b>Habilitar registro</b>	Registra todos los eventos que ocurren en one-X Call Assistant. El sistema crea los archivos de registro en <i>C:\Documents and Settings\<user>\Application Data\Avaya\IP Office\Avaya Call</user></i> donde <i>&lt;usuario&gt;</i> es el nombre del usuario que está registrado en Windows.
<b>Habilitar registro de eventos por anuncio</b>	Crea el archivo de registro para los eventos que ocurren en one-X Call Assistant .
<b>Habilitar registro por anuncio</b>	Registra todos los eventos que ocurren en one-X Call Assistant.
<b>Tamaño máx. del archivo de registro (kb)</b>	Especifica el tamaño máximo del archivo de registro. El sistema muestra esta opción solo si seleccionó <b>Habilitar registro</b> .
<b>Duración máx. de registro</b>	Especifica la duración máxima de los registros. El sistema muestra esta opción solo si seleccionó <b>Habilitar registro</b> .

3. Haga clic en **Aceptar**.

### Para acceder a los archivos de registro:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Registros**.

## 12.14.5 Reglas de marcación

Es posible que necesite configurar reglas de marcación para ajustar el número marcado cuando [realiza una llamada](#) <sup>163</sup> mediante one-X Call Assistant. Las reglas aseguran que el número marcado sea adecuado para una llamada saliente desde su sistema telefónico.

### Para configurar las reglas de marcación:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Reglas de marcación**.
3. En el cuadro de diálogo **Reglas de marcación**, seleccione las reglas de marcación que desee aplicar:

Campo	Descripción
Ninguno/a	No aplicar ninguna regla de marcación.
Utilizar las reglas de marcación del sistema (TAPI)	Aplicar las reglas de marcación de la PC con Windows. Estas reglas se configuran a través de las opciones <b>Teléfono y módem</b> del panel de control de Windows.
Utilizar reglas de marcación personalizadas	Aplicar las reglas de marcación que configura a continuación.

4. Si seleccionó **Utilizar reglas de marcación personalizadas**, configure las reglas:

Campo	Descripción
Número que se debe marcar para acceder a una línea externa	Prefijo que se debe agregar a las llamadas externas salientes.
Código de su país	El código de país nacional.
Su código de área/ciudad	El código del área o de la ciudad en el sistema IP Office.
Prefijo principal de PBX	Prefijo principal de la PBX o del servidor de telefonía.
Números para llamadas de larga distancia	Los dígitos que indican que el número que se está marcando corresponde a una llamada de larga distancia.
Números para llamadas internacionales	Los dígitos que indican que el número que se está marcando corresponde a un número de teléfono internacional.
Longitud de extensiones internas	Cantidad de dígitos de las extensiones internas.
Longitud de números de teléfono nacionales (incluido el código de área/ciudad)	Cantidad de dígitos, incluidos códigos de área o de ciudad, para llamadas nacionales. Para hacer varias entradas, use comas para separarlas.
Eliminar código de área/ciudad al realizar una llamada local	Si se selecciona esta opción, el sistema elimina el código de área o ciudad cuando realiza una llamada local. Este campo solamente está disponible si ha configurado un código de área o de ciudad.

5. Haga clic en **Aceptar**.

## 12.14.6 Configuración de anuncios

one-X Call Assistant puede anunciar varios eventos. La siguiente configuración se usa para habilitar los anuncios y establecer la voz que se usa para esos anuncios. La configuración de [Selección de anuncios](#)<sup>p. 176</sup> se usa para seleccionar qué eventos se anuncian.

### Para establecer la configuración de anuncios:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Configuración de anuncios**.
3. Seleccione la configuración para el anuncio.

Campo	Descripción
<b>Habilitar anuncios</b>	Anuncia los distintos eventos, como sistema, teléfono, navegación en pantalla, teléfono y eventos de llamada que seleccione.
<b>Seleccionar voz</b>	Puede seleccionar la voz que desee que use el sistema de la lista de idiomas de texto-voz de Microsoft instalados en el equipo. Las voces predeterminadas disponibles y los métodos para instalar voces adicionales dependen de la versión de Windows.  Tenga en cuenta que solo puede seleccionar voces que coincidan con los <a href="#">idiomas admitidos</a> <sup>p. 158</sup> por one-X Call Assistant.
<b>Velocidad de la voz</b>	Puede ajustar la velocidad de la voz. El sistema muestra el valor cuando mueve el control deslizante.
<b>Volumen</b>	Puede ajustar el volumen de los anuncios.
<b>Muestra</b>	Reproduce el anuncio de la muestra según la configuración que selecciona.

4. Haga clic en **Aceptar**.

## 12.14.7 Selección de anuncios

Puede habilitar los anuncios y seleccionar la voz que se usa mediante la [Configuración de anuncios](#) <sup>175</sup>. La configuración de **Selección de anuncios** controla qué eventos se anuncian.

### Prioridad de anuncios

Los anuncios posibles se agrupan en cuatro categorías. Cuando ocurren varios eventos al mismo tiempo, se aplica la siguiente prioridad a la manera en que se deben reproducir los anuncios. Por ejemplo: Si se reproduce un mensaje de estado telefónico y se produce un error de sistema, se finaliza el mensaje de estado del teléfono y se reproduce el mensaje de error del sistema. Después de que reproduce el mensaje de error del sistema, reanuda la reproducción del mensaje de estado del teléfono.

- **Estado del sistema:** Alto
- **Eventos de llamada:** Alto
- **Estado del teléfono:** Medio
- **Navegación en pantalla:** Bajo

### Para configurar qué eventos se anuncian:

1. En el área de notificación, haga clic con el botón derecho en el icono  y seleccione **Configuración**.
2. Seleccione **Selección de anuncios**.
3. Seleccione las opciones que desea que anuncie el sistema.

Campo	Descripción
<b>Estado del sistema</b>	Anuncia los eventos de estado del sistema que selecciona, como <i>Errores del sistema</i> y <i>Notificaciones del sistema</i> .
<b>Estado del teléfono</b>	Anuncia el estado del teléfono que selecciona, como <i>Extensión telefónica</i> , <i>Reenviar si ocupado</i> , <i>Reenviar si no responde</i> , <i>Reenviar todas</i> , <i>Reenvío de llamadas del grupo de búsqueda</i> , <i>Número de reenvío</i> , <i>Número redirigido</i> , <i>No molestar</i> , <i>No molestar anulado</i> , <i>Correo de voz habilitado</i> , <i>Timbre de correo de voz habilitado</i> , <i>Número de mensajes sin leer</i> , <i>Llamadas externas prohibidas</i> , <i>ID de mensajería de ausencia</i> , <i>Mensaje de ausencia mostrado</i> , <i>Texto de ausencia</i> , <i>Tiempo de timbre antes de sin respuesta</i> , <i>Código de inicio de sesión configurado</i> .
<b>Eventos de llamada</b>	Anuncia eventos de llamada que selecciona, como <i>Nueva llamada entrante</i> , <i>Llamada de</i> , <i>En espera</i> , <i>Recuperar</i> , <i>Llamada contestada</i> , <i>Colgar</i> , <i>Llamada saliente</i> , <i>La línea está inactiva</i> , <i>Llamada transferida</i> , <i>La conferencia comenzó</i> y <i>Estado de llamada</i> .
<b>Navegación en pantalla</b>	Anuncia acciones de navegación en pantalla, como <i>Ingresar y salir de pantallas y menús</i> y <i>Verificar enfoque de cuadro y cambio de valor</i> .

4. Haga clic en **Aceptar**.

# Capítulo 13.

## Plug-In de Microsoft Outlook

## 13. Plug-In de Microsoft Outlook

Puede usar el Avaya IP Office Plug-in con Microsoft Outlook. Cuando tiene una reunión programada en su calendario de Outlook y si desea hacer una llamada, puede iniciar sesión directamente en one-X Portal y realizar una llamada, responder una llamada o transferir una llamada. No es necesario abrir one-X Portal mediante un navegador y luego realizar una llamada.

Usar Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook		
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Verificar los requerimientos del sistema del Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>178</sup></li><li>• <a href="#">Cerrar sesión en el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>186</sup></li><li>• <a href="#">Usar las funciones de llamada del Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>187</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Instalar el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>180</sup></li><li>• <a href="#">Configurar el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>224</sup></li><li>• <a href="#">Usar las funciones adicionales del Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>211</sup></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Iniciar sesión en el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>181</sup></li><li>• <a href="#">Realizar una llamada con el Avaya IP Office Plug-in</a> <sup>187</sup></li></ul>

### 13.1 Instalación

Asegúrese de contar con los siguientes requerimientos del sistema antes de instalar el Avaya IP Office Plug-in.

- [Requisitos de hardware](#) <sup>178</sup>
- [Requisitos de software](#) <sup>179</sup>
- [Versiones de Microsoft Outlook](#) <sup>179</sup>

#### 13.1.1 Requerimientos de hardware

Estos son los requerimientos de hardware:

- Procesador de 1 GHz
- 1GB de RAM (como mínimo)  
La cantidad de usuarios de Outlook que el sistema muestra está limitada por la memoria RAM disponible en la computadora donde se está ejecutando el plug-in. Cargar muchos contactos con una memoria RAM insuficiente puede reducir el rendimiento de la máquina.
- Espacio libre en disco de más de 1 GB para un sistema operativo de 32 bits o espacio libre en disco de más de 2 GB para un sistema operativo de 64 bits.

## 13.1.2 Requerimientos de software

### Sistemas operativos compatibles

Solamente en las versiones **Pro (Professional)**, **Enterprise** y **Ultimate**:

- **Windows 10, Windows 11.**

### Requisitos de navegador:

- **Windows:** Chrome, Edge, and Firefox.
- **macOS:** Chrome and Safari.

### Requerimientos de software adicionales

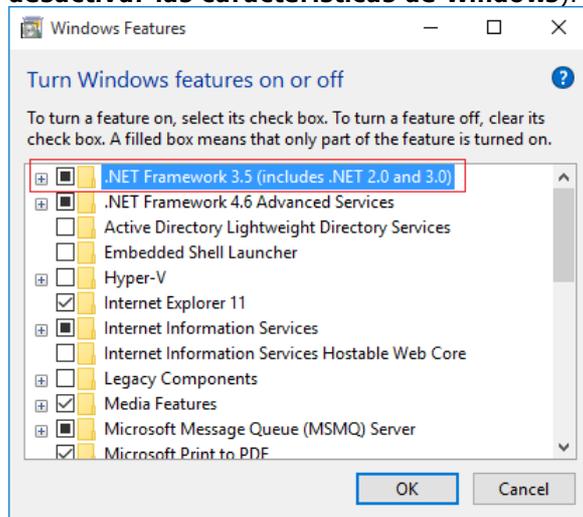
- **Windows Installer 3.1** o superior.

- **.NET Framework 4.5.2**

Si es necesario, el paquete de instalación correspondiente se puede descargar desde la página **Configurar | Integración con el escritorio** de one-X Portal.

- **.NET Framework 3.5**

La compatibilidad con .NET Framework 3.5 también se debe activar desde las funciones de Windows de la PC del usuario (en el **Panel de control**, seleccion **Programas y características | Activar o desactivar las características de Windows**).



## 13.1.3 Versiones de Microsoft Outlook

Las siguientes son las versiones compatibles de Microsoft Outlook:

- **Microsoft Outlook 2013** (*Outlook contact screen popping not supported*)
- **Microsoft Outlook 2016** (*Outlook contact screen popping not supported*)
- **Microsoft Outlook 365** thick client (*Outlook contact screen popping not supported*)

---

## 13.1.4 Instalación de Avaya IP Office Plug-in

El archivo para instalar los clientes de escritorio del portal para one-X Call Assistant y Avaya IP Office Plug-in puede descargarse desde el servidor de one-X Portal. Este instalador común se usa para los dos clientes de escritorio.

### Para instalar el software del cliente de escritorio:

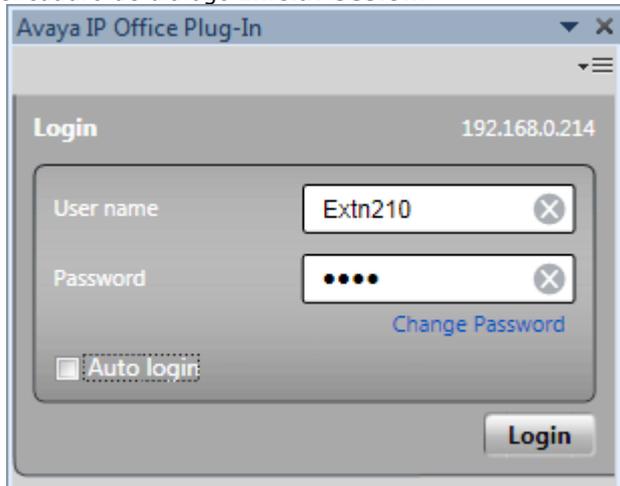
1. Inicie sesión en one-X Portal.
2. En la ficha **Configuración**, seleccione **Integración con el escritorio**.
3. Haga clic en el enlace para descargar el instalador de Avaya IP Office Plug-in y one-X Call Assistant. Nota: No cambie el nombre del archivo descargado.
4. Los próximos pasos varían según el navegador:
  - **Internet Explorer o Safari**  
El menú de descarga de archivos le indica las opciones disponibles para el archivo setup.exe. Seleccione **Ejecutar**.
  - **Google Chrome o Firefox**  
Cuando el navegador se lo solicite, seleccione **Guardar**. El navegador descarga el archivo de instalación. Cuando se haya completado la descarga, haga doble clic en el archivo descargado y seleccione **Ejecutar**.
5. El sistema descomprime el instalador y prepara la instalación del software. Seleccione el idioma del instalador y haga clic en **Aceptar**. En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.
  - Si ya ha instalado one-X Call Assistant, el sistema muestra las opciones **Modificar**, **Reparar** y **Eliminar**. Seleccione **Modificar** para instalar esta versión sobre la actual. Del mismo modo, si ya tiene una versión diferente instalada, el sistema le solicita la actualización.
6. Seleccione **Acepto los términos del contrato de licencia** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
7. Revise los detalles de conexión para el servidor de one-X Portal. Esto deberá coincidir con partes de la URL que usa normalmente para conectar su navegador con one-X Portal.
  - **IP o nombre del servidor de Avaya one-X Portal:**  
Esta opción debe coincidir con la parte de la URL que se utiliza para navegar el portal entre los caracteres // y : . Si no se muestran los caracteres //, empiece desde el comienzo de la URL hasta el carácter : .
  - **Puerto:**  
Esta opción debe coincidir con los dígitos que están a continuación del carácter : en la URL que utiliza para navegar hasta one-X Portal. Por ejemplo, **9443**, **8443** o **8080**.
  - **Modo de comunicación segura:**  
Si la URL que usa en el navegador es HTTPS, seleccione esta opción.
8. Haga clic en **Siguiente**. El sistema muestra el cuadro de diálogo **Tipo de instalación**.
  - a. Seleccione **Completa** para instalar ambos, one-X Call Assistant y Avaya IP Office Plug-in.
  - b. Seleccione **Personalizada** para instalar solamente uno de los clientes de escritorio.
9. Haga clic en **Siguiente**. Para simplificar el soporte, le recomendamos que acepte la carpeta de destino predeterminada. Haga clic en **Siguiente**.
10. Haga clic en **Instalar**. El sistema muestra el progreso de la instalación.
11. Al finalizar, aparecerá una lista de opciones. Seleccione las que desee y haga clic en **Finalizar**.

## 13.2 Inicio de sesión

Puede iniciar sesión en one-X Portal mediante Avaya IP Office Plug-in.

### Para iniciar sesión:

1. Inicie Outlook.
2. En la barra de herramientas, seleccione **Complementos** y haga clic en **Avaya IP Office Plug-in**. Aparece el cuadro de diálogo **Iniciar sesión**.

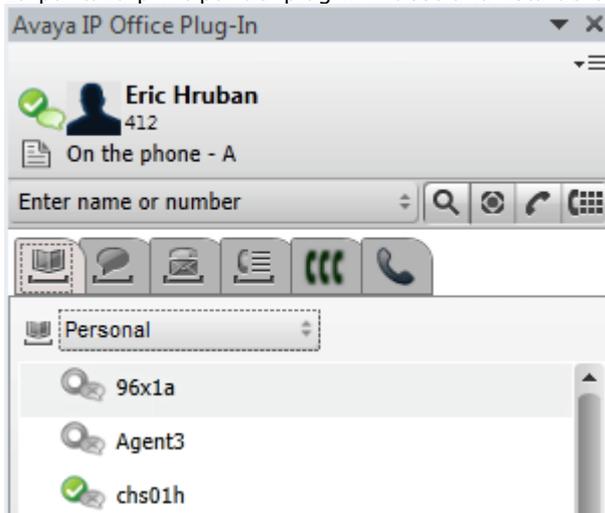


3. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña de one-X Portal. El menú también le permite cambiar una contraseña, consulte [Cambio de contraseña](#)<sup>b-226</sup>.
4. Para iniciar sesión automáticamente la próxima vez que inicie el plug-in, seleccione **Inicio de sesión automático**. También puede seleccionar iniciar y mostrar el plug-in automáticamente en cualquier momento que inicie Outlook, consulte [Configuración de usuario](#)<sup>b-224</sup>.
5. Haga clic en **Iniciar sesión**.

- **Actualización automática**

Si hay una versión más reciente del software del plug-in en el servidor del portal, se le indicará que lo instale. Tenga en cuenta que, si selecciona **Sí**, quizás también resulte necesario reiniciar Outlook. Puede seleccionar **En otro momento** para saltar la instalación de la actualización en este momento específico. Sin embargo, en consecuencia es posible que algunas funciones no estén disponibles hasta que se instale la actualización.

6. La pantalla principal del plug-in muestra la lista de contactos.



Para asegurarse de recibir las notificaciones del servidor, debe tener privilegios de administrador en la PC y haber seleccionado [Mostrar notificaciones](#)<sup>b-224</sup> en la configuración de usuario del plug-in.

### Para ejecutar Outlook como administrador:

1. Busque el archivo **Outlook.exe**. Por lo general, se encuentra en **Mi PC > C: > Archivos de programa > Microsoft Office > Office14**.
2. Haga clic con el botón derecho en el archivo **Outlook.exe** y seleccione **Ejecutar como administrador**.

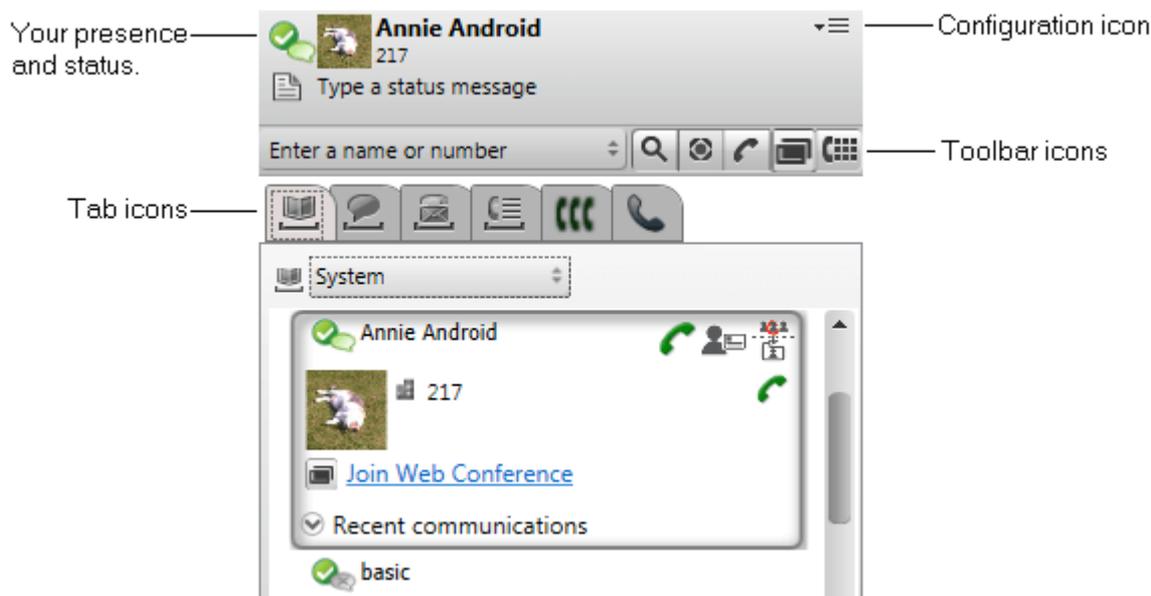
---

**Para ejecutar Outlook siempre como administrador:**

1. Haga clic con el botón derecho en Microsoft Office Outlook y seleccione **Propiedades**.
2. Seleccione la ficha **Compatibilidad** .
3. En la sección **Nivel de privilegio**, seleccione **Ejecutar este programa como administrador**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

## 13.3 Pantalla de Avaya IP Office Plug-in

La siguiente sección brinda una vista rápida de la pantalla del plug-in.



- **Su presencia y estado**

Vea su presencia y estado. Pase el cursor sobre los elementos para obtener más información y haga clic para cambiarlos. Consulte [Información de presencia](#) <sup>219</sup>.

- **Icono de configuración**

Acceda a una variedad de tareas. Consulte [Configuración](#) <sup>224</sup>, [Perfiles](#) <sup>221</sup>, [Cierre de sesión](#) <sup>186</sup> y [Sincronización de contactos de Outlook](#) <sup>208</sup>.

- **Iconos de la barra de herramientas**

- **Buscar** <sup>203</sup>  
Busca los directorios para un nombre o número ingresados que coincidan en el cuadro de nombre o número adyacente.
- **Más** <sup>187</sup>  
Agrega más información para llamar, como un asunto (etiqueta) o código de cuenta.
- **Llamar** <sup>187</sup>  
Llame al nombre o número ingresados en el cuadro de nombre o número adyacente.
- **Teclado de marcación** <sup>187</sup>  
Visualice el teclado de marcación para hacer una llamada.

- **Iconos de fichas**

La parte inferior del plug-in consiste en un número de fichas.

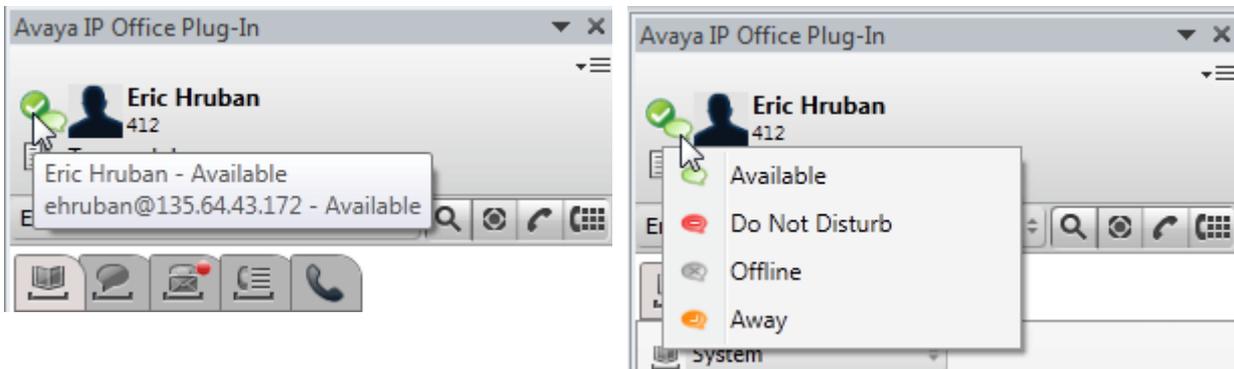
- **Directorios** <sup>200</sup>  
Muestra los distintos directorios. El selector en la parte superior de la ficha permite la selección de qué directorio mostrar.
- **Chat/Mensajes instantáneos** <sup>204</sup>  
Muestra las sesiones de mensajería instantánea.
- **Correo de voz** <sup>215</sup>  
Esta ficha muestra los mensajes de correo de voz y le permite controlar su reproducción. El icono muestra un punto rojo cuando tiene mensajes nuevos.
- **Registro de llamadas** <sup>214</sup>  
Muestra su registro de llamadas. El selector en la parte superior de la ficha le permite seleccionar el tipo de llamada que desea mostrar.
- **Conferencias** <sup>195</sup>  
Esta ficha muestra las conferencias a las que lo han invitado o a las que usted ha hecho invitaciones.
- **Llamada** <sup>187</sup>  
Esta ficha muestra los detalles de la llamada actual o las llamadas en curso.

## 13.4 Descripción general rápida

Puede usar la pantalla principal de Avaya IP Office Plug-in para realizar las siguientes tareas:

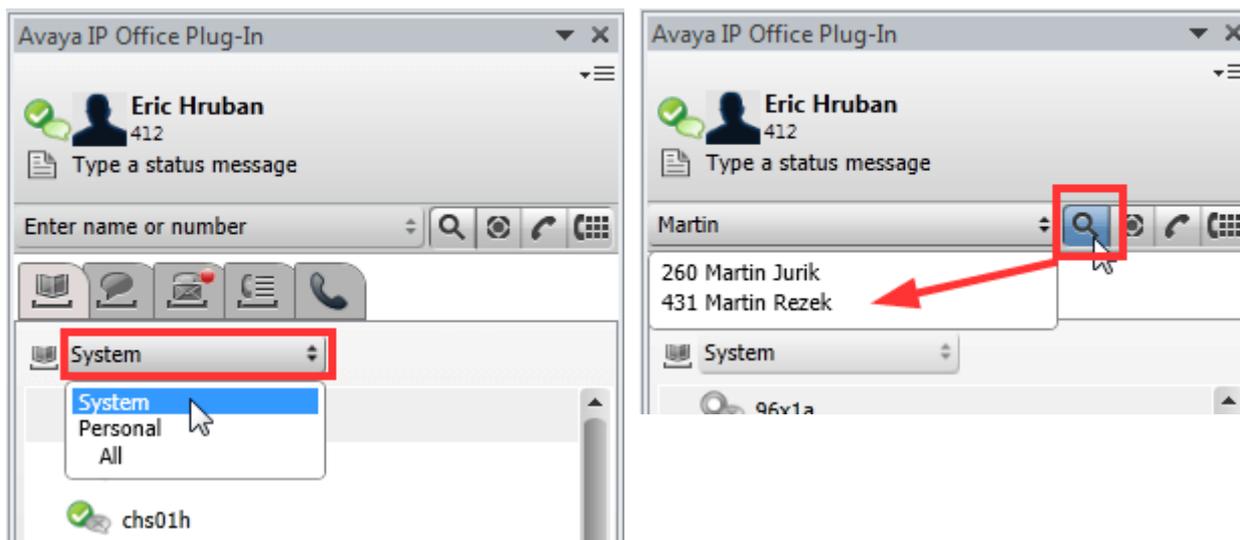
### Ver la presencia de usuario

Para ver su presencia, pase el mouse sobre el icono del círculo junto a su nombre de usuario. Para ver su presencia de MI, pase el mouse sobre el icono de burbuja junto a su nombre de usuario. También puede cambiar la presencia en MI al hacer clic sobre el ícono de burbuja y al seleccionar un estado de la lista. Para más información sobre la presencia del usuario, consulte [Información de presencia](#) <sup>219</sup>.



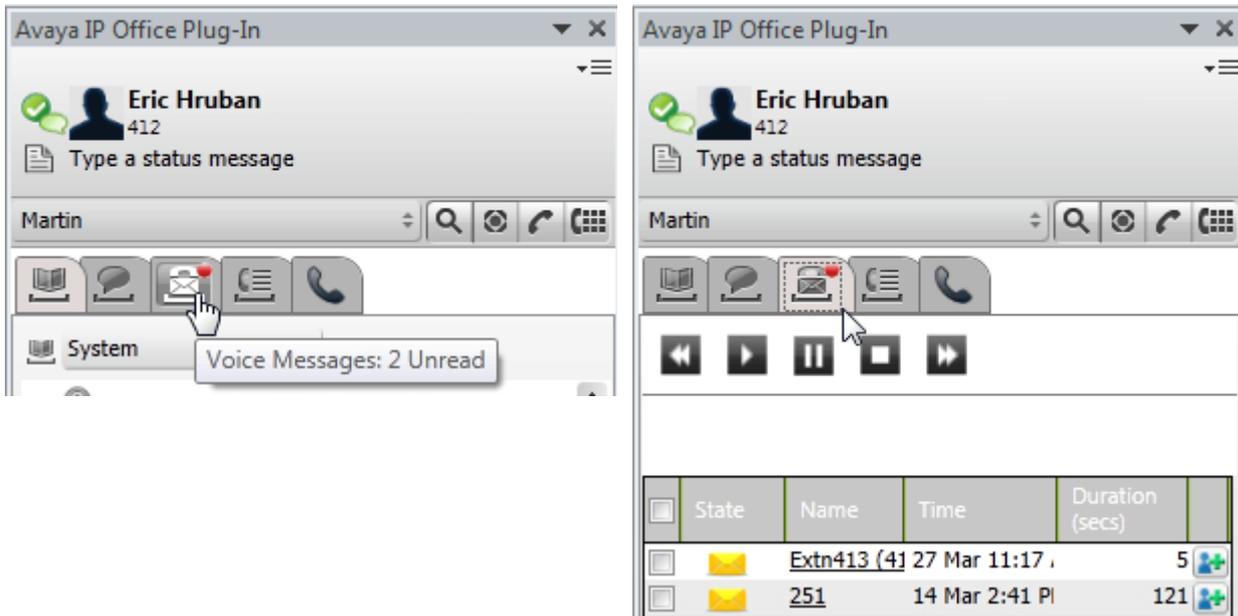
### Ver contactos

Puede ver los contactos del Sistema o Personales de la Lista de directorio. También puede buscar un nombre de contacto en la casilla de búsqueda y hacer clic en el icono **Buscar**. Para más información, consulte [Directorio de contacto](#) <sup>204</sup>.



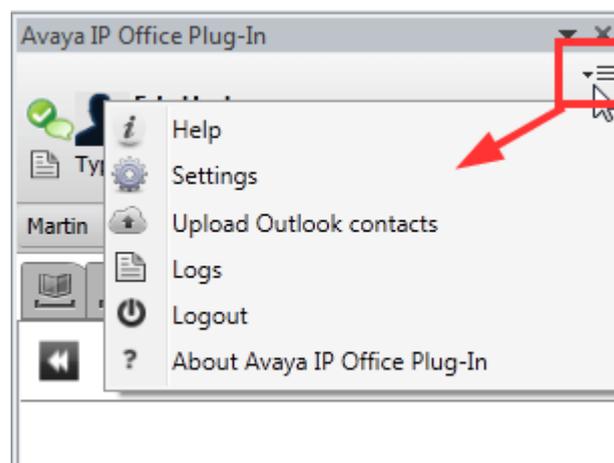
### Ver mensajes de voz sin leer y llamadas

Puede apuntar el icono de Mensaje de voz para ver el número de mensajes de voz sin leer. Para ver su registro de llamadas, haga clic sobre el ícono Registro de llamadas. Para información sobre la administración de mensajes del buzón de voz y llamadas, consulte [Opciones de correo de voz](#) <sup>b-215</sup> y funciones de llamada de [Avaya IP Office Plug-in](#) <sup>b-187</sup>.



### Tareas rápidas

Puede personalizar la configuración de Avaya IP Office Plug-in, importar contactos de Outlook, ver la lista de registros y leer contenido de ayuda para usar Avaya IP Office Plug-in al hacer clic en el icono de flecha hacia abajo. Para más información, consulte [Conexión](#) <sup>b-224</sup>.



---

## 13.5 Ocultar el Plug-In

Puede cerrar la ventana del plug-in sin necesidad de cerrar sesión. Es posible que deba hacer esto si necesita más espacio temporalmente en su ventana de Outlook para realizar otras funciones.

Mientras se encuentre cerrado, el plug-in no reaparecerá automáticamente si recibe una llamada. Para poder recibir o hacer llamadas, debe usar los controles del teléfono.

### Para cerrar la ventana del plug-in:

1. Haga clic en el icono **X** en la parte superior del plug-in. Otra opción es hacer clic en **▼** y seleccionar **Cerrar**.

### Para volver a abrir la ventana del plug-in:

1. En la barra de herramientas, seleccione **Complementos** y haga clic en **Avaya IP Office Plug-in**.

## 13.6 Cierre de sesión

### Para cerrar una sesión:

1. En la esquina superior derecha de la ventana **Avaya IP Office Plug-in**, haga clic con el botón derecho en  **Opciones**.
2. Seleccione **Cerrar sesión** . El sistema muestra el cuadro de diálogo de **Cerrar sesión**.
3. Haga clic en **Cerrar sesión**.

## 13.7 Funciones de llamada

Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook ofrece varias funciones de llamada.

### 13.7.1 Realizar llamadas

Puede hacer llamadas usando el plug-in de distintas maneras. Tenga en cuenta que el número efectivamente marcado puede verse afectado por las [reglas de marcación configuradas](#) <sup>187</sup>;

- [Ingreso de un nombre o número](#) <sup>187</sup>
- [Uso del teclado de marcación](#) <sup>187</sup>
- [Uso de hacer clic para marcar](#) <sup>188</sup>
- [Agregado de un código de cuenta y un asunto](#) <sup>187</sup>

#### 13.7.1.1 Ingreso de un nombre o número

Puede llamar a un contacto al escribir el nombre o el número de una persona en Avaya IP Office Plug-in.

##### Para hacer una llamada:

1. Escriba el nombre o el número del contacto en el campo **Ingresar nombre o número** . Para obtener más información sobre cómo agregar un código de cuenta y un asunto para una llamada, consulte [Agregar un código de cuenta y un asunto](#) <sup>187</sup>.
2. Presione **Intro** o haga clic en  **Llamar**.

#### 13.7.1.2 Uso del teclado de marcación

Puede llamar a un contacto al utilizar el teclado de marcación en Avaya IP Office Plug-in.

##### Para hacer una llamada con el teclado de marcación:

1. Haga clic en  **teclado de marcación**.
2. Ingrese el número del contacto que desea llamar.
3. Haga clic en  **Llamar**.

#### 13.7.1.3 Agregar un código de cuenta y un asunto

También puede agregar un asunto y un código de cuenta a una llamada.

##### Para agregar el asunto y el código de cuenta de una llamada:

1. Haga clic en  **Más**.
2. Escriba el asunto en el campo **Asunto** de llamada. Se convertirá en una etiqueta de texto que se muestra en otros teléfonos internos a los que se podría transferir la llamada.
3. Ingrese el código de cuenta en el campo **Código de cuenta**. El código de cuenta se incluye en los registros de llamada del sistema telefónico después de que finaliza la llamada.
4. Haga clic en **Aceptar**.

---

### 13.7.1.4 Uso de hacer clic para marcar

Puede realizar una llamada utilizando el número de teléfono en el correo electrónico mediante la función [Hacer clic para marcar](#) <sup>p 211</sup>.

#### Requisito previo:

- Asegúrese de haber iniciado sesión en Avaya IP Office Plug-in.
- El número de teléfono está en el formato que el sistema puede procesar. Para obtener más información, consulte [Formatos de números de teléfono](#) <sup>p 212</sup>.

#### Microsoft Outlook 2007

1. Abra el correo electrónico.
2. Elija una de las siguientes opciones:
  - Si abrió un correo electrónico en el modo de lectura, pase el mouse por el número de teléfono marcado como etiqueta inteligente. El sistema muestra el icono de etiqueta inteligente . Para obtener más información, consulte [Etiquetas inteligentes](#) <sup>p 211</sup>
  - Si abrió un correo electrónico en el modo de edición, agregue un espacio después del número de teléfono, el sistema muestra el icono de etiqueta inteligente .
3. Haga clic en **Llamar**.

#### Microsoft Outlook 2010 y 2013

1. En el correo electrónico, haga clic con el botón derecho en el número de teléfono que el sistema marcó como etiqueta inteligente. Para obtener más información, consulte [Etiquetas inteligentes](#) <sup>p 211</sup>
2. Seleccione **Medidas adicionales**.
3. Haga clic en **Llamar**.

### 13.7.1.5 Llamar desde Outlook

La funcionalidad de llamada se encuentra en el panel de complemento de outlook. Es posible iniciar una llamada desde el menú contexto. Esta funcionalidad está disponible en Outlook 2007 y Outlook 2010.

#### Llamar desde las tarjetas de contactos:

1. Haga clic con el botón derecho en el contacto. Los números del contacto aparecen en el menú.
2. Haga clic en **IP Office - Call**.
3. Haga clic en el número que desee del menú para iniciar una llamada.

#### LLamar a destinatarios de correos electrónicos:

1. Haga clic con el botón derecho del mouse en el destinatario del correo electrónico. Los números de contacto deben estar presentes en el servidor de intercambio.
2. Haga clic en **IP Office - Call**.
3. Haga clic en el número que desee del menú para iniciar una llamada.

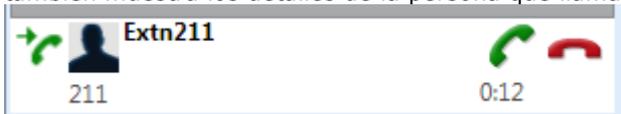
#### Llamar desde solicitud de reunión:

1. Haga clic con el botón derecho en la solicitud de reunión. El asunto de la solicitud debe contener los números del contacto.
2. Haga clic en **IP Office - Call**.
3. Haga clic en el número que desee del menú para iniciar una llamada.

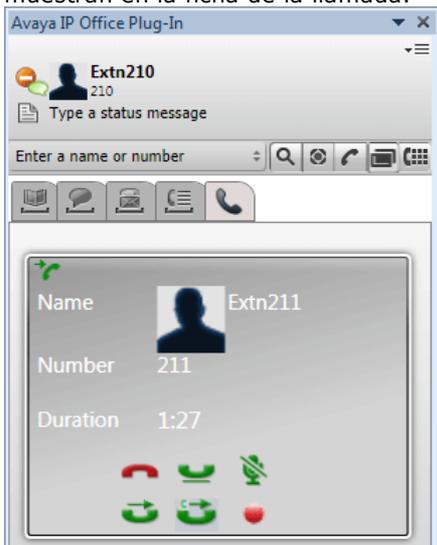
## 13.7.2 Respuesta a una llamada

### Para responder una llamada:

1. Cuando recibe una llamada entrante, su icono de presencia cambia a . La parte inferior del plug-in también muestra los detalles de la persona que llama y las opciones para manejar la llamada.



- Para ignorar la llamada, haga clic en el icono . En el caso de las llamadas directas para usted, estas se redireccionan al correo de voz si está disponible. En el caso de las llamadas de grupo de búsqueda, estas se dirigen al siguiente miembro disponible del grupo.
2. Para responder una llamada entrante, haga clic en el icono . Ahora, los detalles de la llamada se muestran en la ficha de la llamada.



3. Los controles de la llamada que se muestran varían para coincidir con las funciones que puede usar:

-  **Finalizar llamada**  
Finaliza la llamada. La persona que llama quedará desconectada. En el caso de una conferencia ad-hoc que haya comenzado, esto finaliza toda la conferencia.
-  **Retener** <sup>190</sup>  
Coloca la llamada en espera.
-  **Silenciar** <sup>190</sup>  
Silencia la llamada.
-  **Desactivar silencio** <sup>190</sup>  
Desactiva el silencio de la llamada.
-  **Transferir** <sup>191</sup>  
Transfiere la llamada a otro número.
-  **Consultar** <sup>191</sup>  
Coloca la llamada en espera de una transferencia mientras consulta al destino de la transferencia.
-  **Completar transferencia** <sup>191</sup>  
Termina una llamada de consulta al transferir la llamada retenida.
-  **Conferencia** <sup>192</sup>  
Hace una conferencia entre la llamada actual y cualquier llamada retenida.
-  **Grabar**  
Comienza a grabar la llamada.

### 13.7.3 Colocar una llamada en silencio

Puede silenciar la conexión del habla de una llamada. Mientras una llamada está silenciada, puede escuchar a la persona que llama, pero esta no puede escucharlo a usted.

- **Controles de silencio del teléfono**  
one-X Portal no refleja el estado y usa el botón de silencio en su teléfono. Solo debe usar el teléfono o one-X Portal para silenciar y desactivar el silencio de las llamadas.
- **Llamadas estacionadas**  
Al recuperar una llamada estacionada, se cancela el silencio que se pudo haber aplicado anteriormente a esa llamada antes de estacionarla.
- **Llamadas retenidas**  
Si silencia una llamada y, luego, la coloca en espera, ese silencio se cancela cuando deja de retener la llamada. No obstante, si silencia una llamada y el otro participante la coloca en espera, el silencio no se cancela cuando la llamada se deja de retener.
- **Llamadas de conferencia**  
Si es el host de la conferencia, es posible que pueda silenciar a otros participantes de la conferencia. Consulte [Silencio de participantes de una conferencia](#)<sup>68</sup>.

#### Para silenciar una llamada:

1. Para colocar un usuario en silencio, haga clic en  **Silenciar**.

#### Para desactivar el silencio de una llamada:

1. Para desactivar el silencio de un usuario, haga clic en  **Desactivar silencio**.

### 13.7.4 Mantener una llamada en espera o cancelar esa selección

Puede poner una llamada en espera y después recuperarla. Cuando una llamada se mantiene en espera, el sistema reproduce música o tonos recordatorios de espera comunes para el que llama.

- Las personas con llamadas retenidas oyen música, de estar disponible. La música que se oye depende de la configuración del sistema telefónico. Si no se configura ninguna música de espera, la persona oirá un doble tono corto cada 4 segundos.
- El **tiempo de espera** para todas las llamadas retenidas es configurado por el administrador del sistema. De forma predeterminada, el tiempo es de 15 segundos pero puede modificarse o desactivarse. La llamada retenida recurrente ignora cualquier configuración de reenvío o no molestar. No es posible eliminar un recordatorio de espera.
- Si el administrador del sistema ha configurado la opción **Ocupado en espera**, mientras tiene alguna llamada retenida, el sistema telefónico lo considerará Ocupado para otras llamadas entrantes.

#### Para retener una llamada:

1. En la pantalla de detalles de llamada, haga clic en . Las llamadas retenidas vuelven a mostrarse en la parte inferior de la pantalla del plug-in.



#### Para retener o recuperar una llamada:

1. Para recuperar una llamada que colocó en espera, haga clic en  **Recuperar**.

## 13.7.5 Transferir una llamada mediante Avaya IP Office Plug-in

Puede transferir una llamada entrante a otra persona mediante Avaya IP Office Plug-in.

- [Realización de una transferencia supervisada](#) 
- [Realización de una transferencia no supervisada](#) 

### 13.7.5.1 Realización de una transferencia supervisada

Cuando habla con un contacto antes de transferir la llamada, se denomina una transferencia supervisada. La llamada inicial al contacto se denomina llamada de consulta o pregunta.

En una transferencia supervisada, puede confirmar si el contacto está presente y quiere aceptar la llamada.

#### Para realizar una transferencia supervisada:

1. Responda la llamada entrante.
2. Haga clic en  **Consultar**.
3. Use el formulario que aparece para ingresar el nombre o el número al que desea transferir la llamada.
4. Cuando se selecciona la coincidencia requerida o el número ingresado, haga clic en  **Ir**. El sistema coloca la llamada actual mientras se consulta a otro participante.
  - Si el otro participante responde y acepta la transferencia, haga clic en  **Completar transferencia**.
  - Si el otro participante no responde o no desea aceptar la transferencia, haga clic en  **Finalizar**.  
Luego, haga clic en  para reactivar la llamada anterior.

### 13.7.5.2 Realización de una transferencia no supervisada

Cuando se marca el número del contacto y transfiere una llamada aun sin esperar que se responda la llamada, se denomina transferencia no supervisada.

#### Para realizar una transferencia no supervisada:

1. Haga clic en  **Transferir**.
2. Use el formulario que aparece para ingresar el nombre o el número al que desea transferir la llamada.
3. Cuando se selecciona la coincidencia requerida o el número ingresado, haga clic en  **Ir**. La llamada se ha transferido.

## 13.7.6 Finalizar una llamada

Después de establecer una llamada entre usted y el contacto, el sistema muestra los detalles de la llamada.

#### Para finalizar una llamada:

1. Para finalizar una llamada, haga clic en  **Finalizar llamada**.

## 13.8 Llamadas de conferencia

Puede utilizar el Avaya IP Office Plug-in para seleccionar y llamar a las personas que desea incluir en la conferencia y, a continuación, iniciar la conferencia.

Existen dos tipos de conferencia que se pueden iniciar a través del Avaya IP Office Plug-in:

- [Llamada de conferencia Ad hoc](#) <sup>192</sup>
- [Llamada de conferencia de punto de encuentro](#) <sup>194</sup>

### 13.8.1 Llamada de conferencia Ad hoc

En una conferencia ad hoc, un usuario llama a diferentes participantes y luego establece la llamada en modo de conferencia. En una conferencia ad hoc, quien inicia la llamada en conferencia es el host de la conferencia.

#### Para iniciar una conferencia ad-hoc:

1. Con una llamada actual conectada:

- Coloque la llamada en espera al hacer clic en  y haga una segunda llamada. Cuando le contesten, haga clic en .
- Si llega otra llamada, haga clic en  para aceptar la llamada. La llamada existente se coloca en espera automáticamente. Haga clic en  para juntar las llamadas en conferencia.

2. La conferencia comienza y se muestra en la ficha de detalles de llamada.



3. Debido a que usted inició la conferencia, aparece como el host de la conferencia con . Al ser el host, puede desconectar, silenciar y reactivar a cualquier otro participante de la conferencia mediante los íconos junto a los detalles.

#### Para desconectarse a usted mismo de la conferencia:

1. Haga clic en el ícono  junto a su nombre en la lista de miembros de la conferencia. Se desconecta de la conferencia.

#### Controles del host de la conferencia

Si es el host de la conferencia, puede realizar varias funciones como se indica a continuación.

##### Para desconectar a un participante de la conferencia:

1. Haga clic en el ícono  junto al nombre del participante de la conferencia que desea desconectar. Se desconecta y el ícono cambia a .

##### Para finalizar toda la conferencia:

1. Haga clic en el ícono  en la parte inferior de la pantalla de la conferencia.

##### Para activar/desactivar el silencio de un participante en la conferencia:

1. Haga clic en el ícono  o  junto al nombre del participante de la conferencia del que desea activar o desactivar el silencio. Los participantes silenciados actualmente se muestran con el ícono .

**Para activar/desactivar el silencio de todos los participantes en la conferencia:**

1. Haga clic en el icono  o  en la parte inferior de la pantalla de la conferencia. Los participantes silenciados actualmente se muestran con el icono .

## 13.8.2 Llamada de conferencia de punto de encuentro

En una conferencia de punto de encuentro, todos los participantes marcan un número de puente particular en un momento determinado. El propietario del número de puente de la conferencia es el host de la conferencia.

Una llamada de conferencia de punto de encuentro cuenta con funciones similares a las de una conferencia ad hoc.

Sin embargo, se indica el altavoz activo de una conferencia de punto de encuentro (👤📞 o 👤📞>) y el host de la conferencia puede bloquear y desbloquear la conferencia.



### Controles del host de la conferencia 👤

Si es el host de la conferencia, puede realizar varias funciones como se indica a continuación.

#### Para desconectar a un participante de la conferencia:

1. Haga clic en el icono 📞 junto al nombre del participante de la conferencia que desea desconectar. Se desconecta y el icono cambia a 👤x.

#### Para finalizar toda la conferencia:

1. Haga clic en el icono 📞 en la parte inferior de la pantalla de la conferencia.

#### Para activar/desactivar el silencio de un participante en la conferencia:

1. Haga clic en el icono 📞 o 📞 junto al nombre del participante de la conferencia del que desea activar o desactivar el silencio. Los participantes silenciados actualmente se muestran con el icono 👤📞.

#### Para activar/desactivar el silencio de todos los participantes en la conferencia:

1. Haga clic en el icono 📞 o 📞 en la parte inferior de la pantalla de la conferencia. Los participantes silenciados actualmente se muestran con el icono 👤📞.

#### Para bloquear la conferencia:

1. Haga clic en el icono 📞 en la parte inferior de la pantalla de la conferencia. El icono cambia a 📞🔒 y ningún otro usuario se puede unir a la conferencia mientras esté bloqueada.

#### Para desbloquear la conferencia:

1. Haga clic en el icono 📞🔒 en la parte inferior de la pantalla de la conferencia. El icono cambia a 📞.

### 13.8.3 Incorporación de otro participante a la conferencia

Si es necesario, puede agregar otro participante a la conferencia (ad hoc o punto de encuentro).

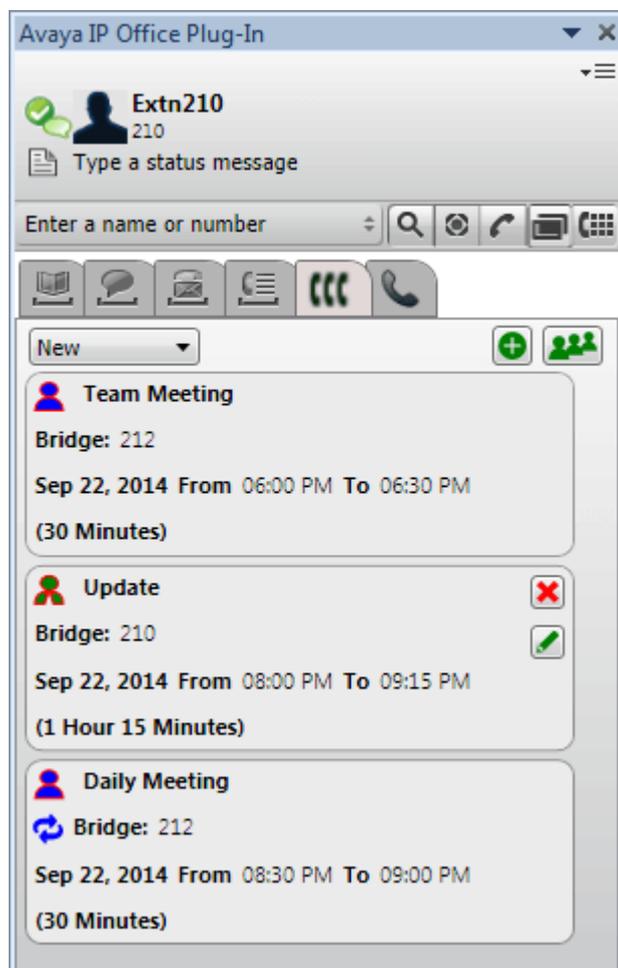
#### Para agregar otro participante a la conferencia:

- Haga clic en el icono  **Retener** en la parte inferior de los detalles de la llamada. La conferencia continúa sin su presencia y aparece como una llamada en la parte inferior de la ficha de la llamada.
- Use el plug-in para hacer una llamada a otro participante que desee agregar a la conferencia.
  - Si este desea unirse a la conferencia, haga clic en el icono  **Conferencia**.
  - Si este no desea unirse a la conferencia, haga clic en el icono  **Finalizar** para terminar la llamada.

Luego, haga clic en el icono  **Recuperar** que muestra la llamada de conferencia en la parte inferior de la ficha de la llamada.

### 13.8.4 Conferencias programadas

Al hacer clic en la ficha , aparecen las conferencias programadas. Estas son conferencias a las que lo han invitado y conferencias que ha programado usted mismo.



-  Una conferencia en la que usted es host.
-  Una conferencia a la que fue invitado.
-  Una conferencia recurrente.

Puede usar el menú desplegable en la parte superior para seleccionar qué conferencias se muestran:

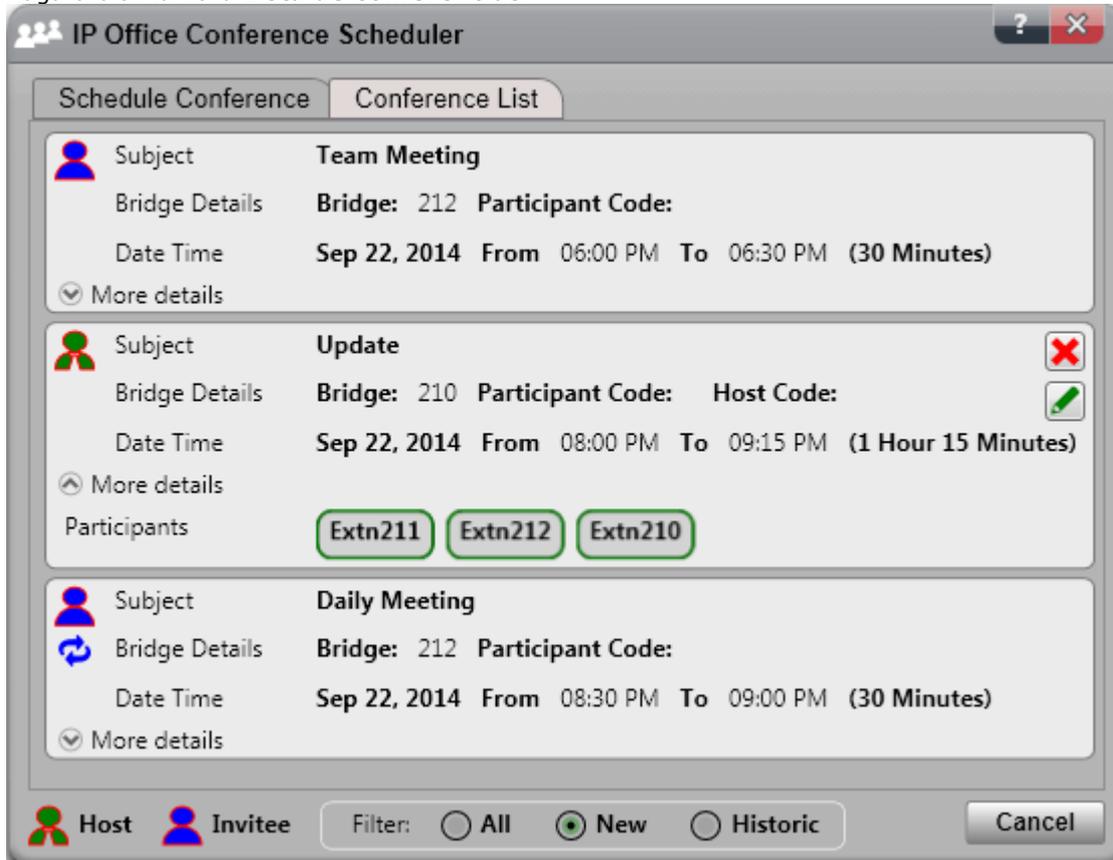
- Nueva**  
Muestras las conferencias programadas que se llevarán a cabo en el futuro.
- Histórica**  
Muestra las conferencias programadas que ocurrieron en el pasado. De manera predeterminada, el sistema retiene los detalles de la conferencia hasta 15 días (según lo establezca el administrador del sistema).

- **Todas**  
Muestra las conferencias programadas futuras y anteriores.

### 13.8.4.1 Ver las conferencias en detalle

#### Para ver los detalles de la conferencia:

1. Al hacer clic en la ficha , aparecen las conferencias programadas.
2. Haga clic en el icono . Otra opción es hacer doble clic en una de sus conferencias programadas.
3. Haga clic en la ficha **Lista de conferencias**.



4. Puede filtrar, editar y eliminar las conferencias de la misma manera que en la ventana del plug-in principal.
- **Nueva**  
Muestras las conferencias programadas que se llevarán a cabo en el futuro.
  - **Histórica**  
Muestra las conferencias programadas que ocurrieron en el pasado. De manera predeterminada, el sistema retiene los detalles de la conferencia hasta 15 días (según lo establezca el administrador del sistema).
  - **Todas**  
Muestra las conferencias programadas futuras y anteriores.

### 13.8.4.2 Programación de una conferencia nueva

Puede usar el plug-in para programar una conferencia.

#### Para programar una conferencia nueva:

1. Seleccione la ficha  **Conferencias**.
2. Haga clic en el icono .
3. En la sección **Participantes**, introduzca las personas que desea invitar a la llamada. A medida que escriba, el portal mostrará las coincidencias de los directorios. Seleccione una coincidencia para completar la entrada. Puede agregar un [grupo](#) <sup>107</sup> completo desde su directorio personal al escribir el nombre de grupo.
  - Para agregar un contacto externo que no se encuentra actualmente en el directorio, haga clic en el icono  e ingrese los detalles.
  - Para buscar un contacto del directorio, haga clic en . Ingrese el nombre que desea hacer coincidir y busque dentro de la lista de contactos personales y sistema. Haga clic en una de las coincidencias para agregarla a los participantes.
4. Introduzca un **Asunto** que resuma el motivo de la reunión.
5. Los campos **Código de host** y **Código de participante** coinciden automáticamente con el PIN de la conferencia. Sin embargo, puede cambiarlos si es necesario.
6. En **Ubicación**, configure una nota para la ubicación física de cualquier reunión física que se lleve a cabo en paralelo con la conferencia de audio.
7. En **Descripción**, ingrese cualquier detalle adicional para la conferencia.
8. Configure la fecha y las horas de inicio y de finalización de la conferencia.
9. Si desea que el servidor llame a los participantes al comienzo de la conferencia, seleccione **Autoinvitar**.
10. Si desea que la conferencia se repita a intervalos regulares, seleccione **Recurrencia** y configure la frecuencia de repetición de las conferencias y el momento en que deben finalizar las repeticiones.
  - **Modelo de recurrencia**  
Este campo le permite seleccionar la frecuencia de cada conferencia repetida.
    - **Diario**  
Cuando se selecciona esta opción, las opciones adicionales **Todos los días** o **Todos los días hábiles** están disponibles.
    - **Semanal**  
Cuando se selecciona esta opción, puede seleccionar en qué día de la semana debe llevarse a cabo la reunión.
    - **Mensual**  
Cuando se selecciona esta opción, puede seleccionar el día del mes (por fecha) y la cantidad de meses entre repeticiones.
  - **Seleccionar rango de ocurrencias**  
Este campo le permite configurar la fecha en que deben finalizar las conferencias recurrentes.
11. Como host de la conferencia, puede recibir un [informe de la conferencia](#) <sup>87</sup> por correo electrónico cuando finalice la conferencia. Para recibirlo, seleccione **Informe por correo electrónico**.
12. Haga clic en **Programar**.
13. Haga clic en **Aceptar**.

---

### 13.8.4.3 Programación desde el Outlook

Esta opción requiere que haya [iniciado sesión en el plug-in](#) <sup>p 181</sup>. No obstante, la puede usar cuando el plug-in está [oculto](#) <sup>p 186</sup>.

#### Para programar una conferencia desde Outlook:

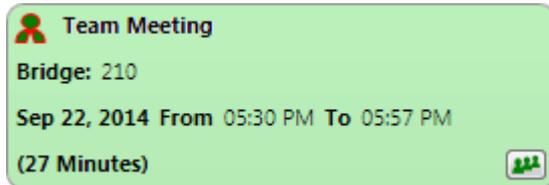
1. En la ficha Inicio, haga clic en **Elementos nuevos** y seleccione **Conferencia de Avaya Office**.
2. Otra opción es hacer clic en el icono  de la vista de calendario de Outlook.
3. Aparece el menú del programador de la conferencia. Esto le permite programar la conferencia. Consulte [Programación de una conferencia nueva](#) <sup>p 197</sup>.

### 13.8.4.4 Unirse a una conferencia programada

Puede usar el plug-in para unirse a una conferencia cuando deba.

#### Para unirse a una conferencia programada:

1. En la lista de conferencias programadas, una conferencia que haya comenzado se muestra con el fondo color verde.



2. Para unirse a esa conferencia, haga clic en el icono . Su teléfono sonará con la invitación a la conferencia,

### 13.8.4.5 Edición de una conferencia

Puede editar las conferencias programadas de las que sea el host.

#### Para editar una conferencia programada:

1. Haga clic en el icono  **Editar conferencia**.
2. Ajuste los detalles de la conferencia según se requiera y haga clic en **Actualizar**.

### 13.8.4.6 Eliminación de una conferencia

Puede eliminar las conferencias programadas de las que sea el host.

#### Para eliminar una conferencia programada:

1. Haga clic en el icono  **Eliminar conferencia**.

### 13.8.4.7 Aceptar invitaciones a reuniones

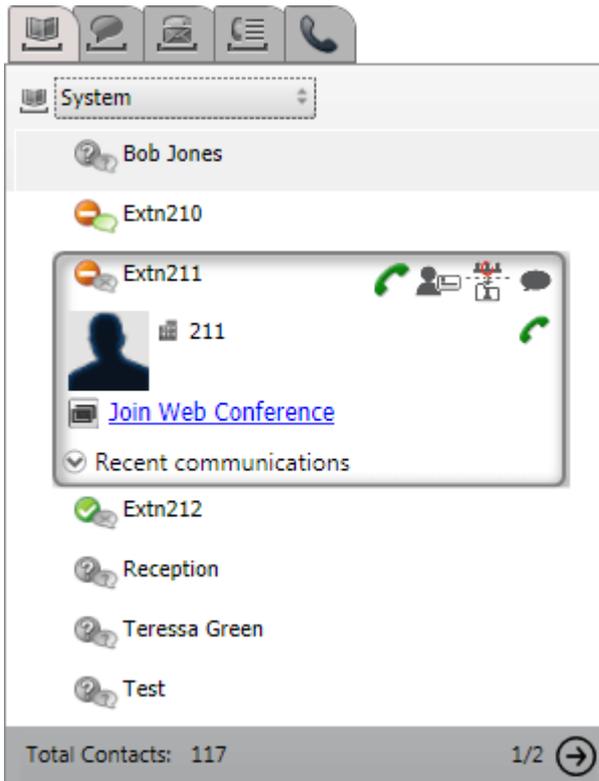
one-X Portal y Avaya IP Office Plug-in de programación de conferencias pueden enviar un correo electrónico de invitación con formato de Outlook a los participantes de la conferencia. Sin embargo, los participantes verán el error "**La reunión no se puede encontrar en el Calendario**" en Outlook. Para resolver este problema, se requiere un cambio de configuración del registro, como se muestra a continuación.

#### Para habilitar la aceptación de invitaciones a conferencias en el Calendario de Outlook:

1. Haga clic en **Inicio** y seleccione **Ejecutar**.
2. Escriba **regedit** y haga clic en **Aceptar**.
3. Ubique y luego haga clic en la siguiente clave de registro:  
`HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\<versión>\Outlook\Opciones\Calendario`
4. Desde la barra de menú, seleccione **Editar | Nuevo | Valor DWORD**.
5. Escriba **ExtractOrganizedMeetings**.
6. Desde la barra de menú, seleccione **Editar | Modificar**.
7. Configure los **Datos de valor** en **1** y luego haga clic en **Aceptar**.
  - Cuando esta clave se configura en **1**, Outlook intenta interpretar formato de calendarios de terceros/desconocidos, para que el usuario pueda aceptar la invitación.
  - Cuando esta clave falta o está configurada en **0**, Outlook no acepta invitaciones enviadas en formato de calendarios de terceros/desconocidos.
8. Seleccione **Archivo | Salir**.

## 13.9 Directorios

El plug-in muestra los directorios de nombres y números de teléfono asociados en la ficha  **Directorio**. Cuando pasa el mouse por un contacto, el sistema [muestra los iconos](#) <sup>↗202</sup> para distintas acciones.



El selector desplegable que se encuentra en la parte superior le permite seleccionar qué directorio desea mostrar actualmente. Los diferentes directorios son:

- **Personal**  
Muestra los contactos personales almacenados en el sistema del teléfono. Si utiliza un teléfono Avaya, también puede acceder a estos contactos en el teléfono. También puede organizar los contactos personales en hasta 5 [grupos](#) <sup>↗208</sup> y seleccionar qué grupo se muestra actualmente o una de las siguientes opciones:
  - **Todos**  
Muestra todos los contactos personales excepto los contactos de Outlook.
  - **Outlook**  
Muestra los contactos [importados de Outlook](#) <sup>↗208</sup>.
- **Sistema**  
Muestra los contactos almacenados en el sistema del teléfono para el uso de todos los usuarios y además los detalles de otros usuarios y grupos de búsqueda.
- **Externos**  
Muestra los contactos de un directorio LDAP configurado por el administrador del sistema del portal. Tenga en cuenta que solamente se muestran los primeros 1000 contactos. Si se realiza una búsqueda entre los contactos externos, se los actualiza para mostrar las primeras 1000 coincidencias.
- **Resultados de búsqueda**  
Muestra los resultados de la [búsqueda de directorio](#) <sup>↗203</sup> actual.

### Utilizar los directorios

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Ver los directorios</a> <sup>↗201</sup></li><li>• <a href="#">Hacer llamadas desde el directorio</a> <sup>↗203</sup></li><li>• <a href="#">Editar un contacto del directorio</a> <sup>↗207</sup></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Ver estado del usuario en el directorio</a> <sup>↗202</sup></li><li>• <a href="#">Eliminar un contacto del directorio</a> <sup>↗207</sup></li><li>• <a href="#">Enviar mensaje instantáneo a un contacto</a> <sup>↗204</sup></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Buscar en los directorios</a> <sup>↗203</sup></li><li>• <a href="#">Agregar un contacto del directorio</a> <sup>↗205</sup></li><li>• <a href="#">Agregar una ficha de grupo de contactos</a> <sup>↗208</sup></li></ul> |
|--|--|--|

## 13.9.1 Visualización de directorios

Avaya IP Office Plug-in muestra los directorios de nombres y números de teléfono asociados.

- **Directorio personal**  
Puede asociar varios números a un nombre y seleccionar el número que usará para realizar una llamada. Puede editar y modificar los contactos del directorio por medio de Avaya IP Office Plug-in. También puede configurar sub-grupos de contactos seleccionados. Para algunos tipos de teléfono (*ver abajo*), también puede acceder, utilizar y editar el directorio **Personal** desde el teléfono.
- **Directorio de sistema**  
Este es el directorio de nombres y números de su sistema telefónico y todos los usuarios y grupos de búsqueda del sistema telefónico. El administrador de one-X Portal también puede agregar contactos al directorio de sistema. El usuario no puede modificar estos contactos. No obstante, puede copiar un contacto del directorio de sistema al [directorio personal](#) <sup>205</sup>.
- **Externo**  
El [administrador del sistema](#) <sup>231</sup> puede configurar one-X Portal para que acceda al directorio externo LDAP. Si el servidor one-X Portal se ha configurado para esto, puede realizar una búsqueda del directorio externo. Los resultados de la búsqueda aparecen aquí.

### Directorio personal

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Contactos**, o un teléfono de la serie M, T o T3, también puede utilizar los contactos del directorio **Personal** del teléfono y editarlos con este.

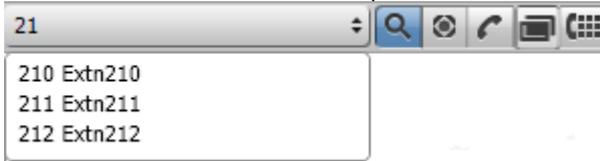
1. A medida que se agregan contactos del directorio **Personal**, son almacenados tanto por la aplicación one-X Portal como por el sistema telefónico y se mantienen sincronizados. La aplicación one-X Portal y el sistema telefónico solo pueden almacenar hasta 250 contactos del directorio Personal por usuario (según los límites de su propio sistema).
  - Cualquier contacto cargado desde Avaya IP Office Plug-in se muestra en el grupo de Outlook, en la ficha Personal. Están almacenados en one-X Portal únicamente, además de los 250 contactos del Directorio personal que se admiten como máximo.
2. Los contactos pueden editarse a través del teléfono o one-X Portal.
3. Los contactos del directorio Personal que muestra one-X Portal pueden contener varios números, con uno seleccionado como número de **teléfono principal**. El registro del sistema telefónico que coincide contiene un solo número, que se modificará para que coincida con el número de **teléfono principal** seleccionado actualmente en one-X Portal si esa selección se modifica.



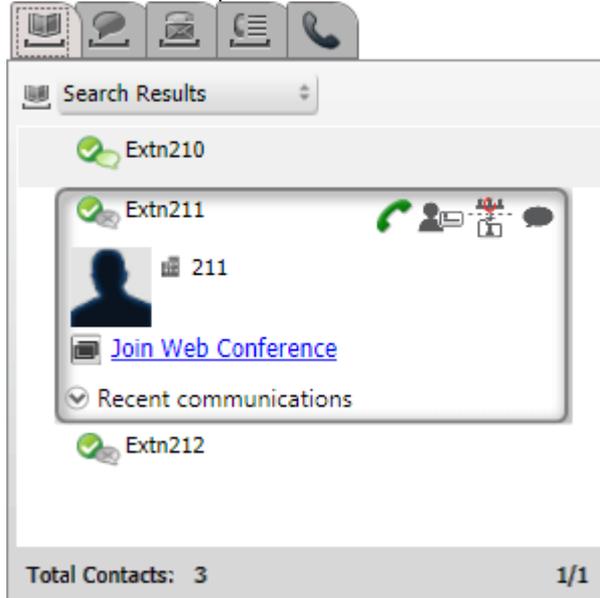
### 13.9.3 Búsqueda de directorios

**Para buscar un contacto en el directorio:**

1. Ingrese el nombre o el número del contacto en el cuadro de texto.
2. Haga clic en el icono de búsqueda . El sistema muestra los contactos que coinciden. Nota: El directorio externo solamente muestra las primeras 1000 coincidencias posibles.



- Para hacer una llamada, seleccione un contacto y haga clic en .
- En la ficha  **Directorios**, puede seleccionar **Resultados de búsqueda** para ver más detalles de los resultados de búsqueda.



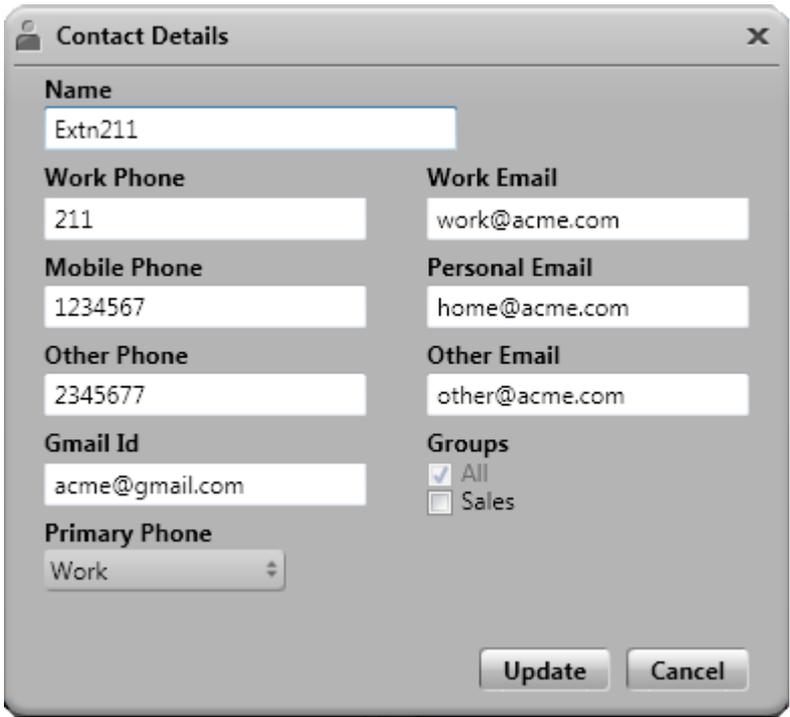
### 13.9.4 Realización de una llamada desde el directorio

**Para llamar a un contacto:**

1. Pase el mouse por el contacto.
2. Haga clic en . El sistema llama al número de teléfono principal del contacto.
  - Para seleccionar un número alternativo, haga clic en la lista desplegable **Más detalles**. El sistema muestra la lista desplegable **Más detalles** solo si el contacto tiene una id de correo electrónico alternativo o número de teléfono.

### 13.9.5 Edición de detalles de contacto

Al hacer clic en el icono  **Detalles** o  **Editar**, se muestran los detalles de un contacto. Los detalles incluyen la selección de los números telefónicos que se deben usar como el número principal del contacto y los grupos de directorio personal en el que debe aparecer el contacto.



La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Contact Details" con un botón de cerrar "X" en la esquina superior derecha. El formulario contiene los siguientes campos:

- Name:** Extn211
- Work Phone:** 211
- Work Email:** work@acme.com
- Mobile Phone:** 1234567
- Personal Email:** home@acme.com
- Other Phone:** 2345677
- Other Email:** other@acme.com
- Gmail Id:** acme@gmail.com
- Groups:**  All,  Sales
- Primary Phone:** Work (seleccionado en una lista desplegable)

En la parte inferior de la ventana hay dos botones: "Update" y "Cancel".

### 13.9.6 Mensajes instantáneos a un contacto

**Para enviar un mensaje instantáneo a un contacto en Avaya IP Office Plug-in:**

1. Busque el contacto en Avaya IP Office Plug-in.
2. Haga clic en  **Iniciar MI**. El sistema muestra la ventana **Conversación**.

### 13.9.7 Envío de un mensaje de correo electrónico a un contacto

**Para enviar correo electrónico a contacto:**

1. Pase el mouse por el contacto.
2. Para seleccionar una Id. de correo electrónico alternativo, haga clic en la lista desplegable **Más detalles**. El sistema muestra la lista desplegable **Más detalles** solo si el contacto tiene una id de correo electrónico alternativo o número de teléfono.
3. Haga clic en . El sistema envía por correo electrónico la id de correo electrónico del teléfono principal del contacto.

### 13.9.8 Visualización de comunicaciones recientes

El sistema muestra las comunicaciones recientes según la información del registro de llamadas. Puede ver las comunicaciones recientes con un contacto solo si usted inició la comunicación con el contacto. Si nunca se ha comunicado con un contacto, el sistema no muestra la lista desplegable **Comunicaciones recientes**.

**Para ver las comunicaciones recientes con un contacto:**

1. Busque al contacto.
2. Pase el mouse por el contacto.
3. Haga clic en la lista desplegable **Comunicaciones recientes**.

### 13.9.9 Incorporación de un nuevo contacto de directorio personal

Puede agregar un nuevo contacto en el directorio personal.

1. En la ficha **Directorio**, seleccione **Personal**.
2. Escriba el nombre o el número que desea agregar y haga clic en el  icono.
3. El sistema muestra la ventana **Detalles del contacto**.
  - a. Escriba los detalles del contacto en la ventana **Detalles del contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el estado del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como **teléfono principal**.
    - Puede seleccionar el **Grupo** en donde debe aparecer el contacto personal.
    - Puede agregar la dirección de gmail del contacto. Después de agregar las direcciones, puede comenzar un correo electrónico o iniciar un chat desde el Avaya IP Office Plug-in directorio.
  - b. Cuando termine, haga clic en **Agregar**.

#### Directorio personal

Si utiliza un teléfono de la serie 1400, 1600, 9500 o 9600 con un botón **Contactos**, o un teléfono de la serie M, T o T3, también puede utilizar los contactos del directorio **Personal** del teléfono y editarlos con este.

1. A medida que se agregan contactos del directorio **Personal**, son almacenados tanto por la aplicación one-X Portal como por el sistema telefónico y se mantienen sincronizados. La aplicación one-X Portal y el sistema telefónico solo pueden almacenar hasta 250 contactos del directorio Personal por usuario (según los límites de su propio sistema).
  - Cualquier contacto cargado desde Avaya IP Office Plug-in se muestra en el grupo de Outlook, en la ficha Personal. Están almacenados en one-X Portal únicamente, además de los 250 contactos del Directorio personal que se admiten como máximo.
2. Los contactos pueden editarse a través del teléfono o one-X Portal.
3. Los contactos del directorio Personal que muestra one-X Portal pueden contener varios números, con uno seleccionado como número de **teléfono principal**. El registro del sistema telefónico que coincide contiene un solo número, que se modificará para que coincida con el número de **teléfono principal** seleccionado actualmente en one-X Portal si esa selección se modifica.

#### 13.9.9.1 Incorporación de un contacto desde el directorio de sistema

Puede agregar un contacto del directorio del **sistema** al directorio **personal**. La copia permanece relacionada con el directorio del **sistema**, no puede editarla pero los cambios que se realicen en el directorio del **sistema** se actualizan en su directorio **personal**.

#### Para agregar un contacto desde el directorio del sistema:

1. En la ficha **Directorio**, seleccione el directorio **Sistema**.
2. Localice el contacto que desea agregar en el directorio **Personal**. Pase el mouse sobre el contacto y haga clic en el  icono.
3. No puede editar la información del contacto, pero puede seleccionar los grupos de contactos personales a los que desea agregar el contacto del sistema.
4. Haga clic en **Agregar** para agregar el contacto al grupo de búsqueda que seleccionó.

#### Sugerencia

- Para agregar una copia de un contacto del sistema que pueda editar más adelante y agregar otra información de contacto, como por ejemplo números y direcciones de correo electrónico adicionales, utilice el método estándar para agregar un contacto del directorio personal. Si el número de **teléfono de trabajo** coincide con su número de extensión de un usuario del sistema, el contacto personal mostrará el estado de usuario ese usuario.

#### 13.9.9.2 Incorporación de un contacto desde el registro de llamadas

#### Para agregar una persona que llama a sus contactos personales:

1. Haga clic en el icono  junto a los detalles de la llamada.
2. El formulario de detalles del contacto se muestra con los detalles del registro de llamada agregado.
3. Complete los detalles y haga clic en **Agregar**.

---

### 13.9.9.3 Incorporación de un contacto de correo de voz al directorio

Puede agregar la información de una persona que le dejó un mensaje de correo de voz en el directorio **personal**.

1. Haga clic en la ficha  **Mensajes de voz**.
2. Haga clic en el icono para agregar  que aparece en la información del mensaje.
  - a. Escriba los detalles del contacto en la ventana **Detalles del contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el estado del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como **teléfono principal**.
    - Puede seleccionar el **Grupo** en donde debe aparecer el contacto personal.
    - Puede agregar la dirección de gmail del contacto. Después de agregar las direcciones, puede comenzar un correo electrónico o iniciar un chat desde el Avaya IP Office Plug-in directorio.
  - b. Cuando termine, haga clic en **Agregar**.

### 13.9.10 Edición de un contacto personal

No puede editar un contacto que se ha agregado a su directorio personal desde el Directorio del sistema, este permanece vinculado a la entrada correspondiente en la ficha Directorio de sistema.

1. Busque el contacto en el directorio.
2. Haga clic en  **Actualizar contacto**.
  - a. Escriba los detalles del contacto en la ventana **Detalles del contacto**.
    - Si la configuración del número de **teléfono de trabajo** coincide con el número de extensión de un usuario del sistema telefónico, el contacto del directorio muestra el estado del usuario. Esto sucede incluso si se ha seleccionado otro número como **teléfono principal**.
    - Puede seleccionar el **Grupo** en donde debe aparecer el contacto personal.
    - Puede agregar la dirección de gmail del contacto. Después de agregar las direcciones, puede comenzar un correo electrónico o iniciar un chat desde el Avaya IP Office Plug-in directorio.
  - b. Cuando termine, haga clic en **Agregar**.

### 13.9.11 Eliminación de un contacto del directorio personal

Tenga en cuenta que si el mismo contacto aparece en varios grupos personales, esta acción solo eliminará al contacto del grupo actualmente en pantalla. Para ver en qué grupo aparece un contacto personal, seleccione **Ver detalles** en lugar de **Eliminar contacto**.

Si elimina un contacto del grupo **Todo**, el sistema elimina también el contacto de todos los demás grupos.

#### Para eliminar un contacto de un grupo:

1. Busque el contacto en el directorio.
2. Pase el mouse por el contacto.
3. Haga clic en el icono  **Eliminar**.
4. En el cuadro de diálogo **Confirmar**, haga clic en **Sí** para eliminar un contacto de la lista.

#### Para eliminar varios contactos de un grupo:

1. Seleccione los contactos del grupo. Nota: Puede usar las opciones típicas de la sección de Windows con las teclas **Mayús** o **Ctrl** para seleccionar los contactos.
2. Haga clic en el icono  **Eliminar** ubicado junto al cuadro combinado de la lista **Directorio**.
3. En el cuadro de diálogo **Confirmar**, haga clic en **Sí** para eliminar un contacto de la lista.

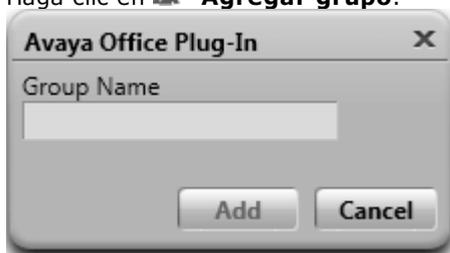
## 13.9.12 Agregar un grupo de contactos personales

Puede agregar hasta cinco grupos a su directorio personal además del grupo predeterminado **Todo**. Un contacto personal se puede enumerar en más de un grupo.

**Nota:** No puede agregar, renombrar ni eliminar un grupo con el nombre Outlook en el grupo de contactos personales. Para obtener más información, consulte [Grupo Outlook](#) <sup>p 210</sup> y [Sincronización de contactos de Outlook](#) <sup>p 208</sup>

### Agregar un grupo de contactos personales

1. Seleccione el **Personal** en la **ficha** Directorio.
2. Haga clic en  **Agregar grupo**.



3. Introduzca un nombre para la nueva ficha.
4. Haga clic en **Agregar**. El sistema muestra una nueva ficha en el directorio personal.

### Cambio de nombre de un grupo

1. En el directorio personal, seleccione el grupo.
2. Haga clic en  **Editar grupo**.
3. Ingrese el nuevo nombre en el cuadro de texto.
4. Haga clic en **Actualizar**.

### Borrar un grupo

1. En el directorio personal, seleccione el grupo.
2. Haga clic en  **Eliminar grupo**.

## 13.9.13 Importación de contactos de Outlook

Puede cargar los contactos desde Microsoft Outlook al directorio de contactos. Aparecen en su directorio personal como un grupo llamado **Outlook**.

La tabla de asignación incluye los campos en los contactos de Outlook y sus campos correspondientes en el directorio del plug-in. Sin embargo, es importante mencionar que el plug-in no importa contactos de la Carpeta pública de contactos de intercambio.

Outlook	one-X Portal
<b>Nombre completo</b>	Nombre
<b>Correo electrónico</b>	Correo electrónico de trabajo
<b>Correo electrónico 2</b>	Correo electrónico personal
<b>Correo electrónico 3</b>	Otro correo electrónico
<b>Número de teléfono comercial</b>	Teléfono de trabajo
<b>Número de teléfono de casa</b>	Otro teléfono
<b>Número de teléfono celular</b>	Teléfono celular

### Para cargar los contactos desde Microsoft Outlook:

Este proceso sobrescribirá a cualquier contacto existente en el grupo Outlook.

1. En la esquina superior derecha de la ventana **Avaya IP Office Plug-in**, haga clic con el botón derecho en  **Opciones**.
2. Haga clic en **Cargar contactos de Outlook**.
3. Seleccione los contactos que desea cargar o seleccione todos.

4. Haga clic en **Cargar**.

---

### 13.9.13.1 Grupo de Outlook en Avaya IP Office Plug-in

- Puede actualizar o eliminar el contacto desde el grupo **Outlook**. Sin embargo, no puede agregar un contacto desde el grupo **Outlook**.
- Todos los cambios que se hagan en los contactos en el grupo **Outlook** se sobrescriben durante cualquier carga futura.

#### Para ver los contactos importados:

1. Seleccione **Directorio > Personal > Outlook**.

#### Para actualizar la información de un contacto desde el grupo Outlook:

1. Haga clic en  **Actualizar contacto**.
2. En el cuadro de diálogo **Detalles de contacto**, cambie o actualice los detalles del contacto.
3. Haga clic en **Actualizar**.

#### Para eliminar un contacto desde el grupo Outlook:

1. Haga clic en  **Eliminar contacto**.
2. En el cuadro de diálogo **Confirmar**, haga clic en **Sí** para eliminar un contacto de la lista.

## 13.10 Funciones adicionales

El sistema retiene la ficha que usa incluso si cierra Avaya IP Office Plug-in. Por ejemplo, si está usando la ficha Directorio de Avaya IP Office Plug-in y posteriormente cuando cierra Avaya IP Office Plug-in muestra la ficha Directorio cuando reinicia Avaya IP Office Plug-in.

Existen varias aplicaciones compatibles con la aplicación Avaya IP Office Plug-in.

- [Hacer clic para marcar](#) <sup>→211</sup>
- [Registro de llamadas](#) <sup>→214</sup>
- [Directorio de contactos](#) <sup>→204</sup>
- [Sincronización con contactos de Outlook](#) <sup>→208</sup>
- [Información de presencia](#) <sup>→219</sup>
- [Opciones de correo de voz](#) <sup>→215</sup>
- [Compatibilidad con varios idiomas](#) <sup>→217</sup>
- [Avatar](#) <sup>→213</sup>
- [Servicios terminales](#) <sup>→218</sup>

### 13.10.1 Hacer clic para marcar

Puede realizar una llamada desde Outlook utilizando la función Hacer clic para marcar. Además, si activa las etiquetas inteligentes, puede hacer llamadas desde números de otras aplicaciones. Cuando realiza una llamada utilizando la función Hacer clic para marcar, si tiene preferencias de marcación salientes, el sistema aplica las reglas al número al que hace clic para marcar.

De manera predeterminada, todos los componentes de Microsoft que necesita para usar la función Hacer clic para marcar se instalan cuando instala el conjunto de aplicaciones de Microsoft Office. Sin embargo, si personaliza las opciones cuando instala el conjunto de aplicaciones de Microsoft Office y no incluye ningún componente, no puede usar la función Hacer clic para marcar.

Los componentes de Microsoft Office necesarios para usar Hacer clic para marcar son:

- Microsoft Outlook
  - La función Hacer clic para marcar solo se admite en las versiones de 32 bits de Microsoft Outlook 2007, 2010 y 2013.
  - Si ha instalado solo Microsoft Outlook únicamente con el instalador de Microsoft Outlook, no puede usar la función Hacer clic para marcar.
- Microsoft Word
- Microsoft Outlook con compatibilidad de programación .NET
- Herramientas de Office
  - Acciones con compatibilidad de programación .NET (para configuración Outlook 2010, 2013)
  - Etiquetas inteligentes con compatibilidad de programación .NET (para configuración Outlook 2007)
  - Microsoft Forms 2.0 con compatibilidad de programación .NET

### Números de etiquetas inteligentes

Cuando activa las etiquetas inteligentes, el sistema procesa ciertos tipos de datos en un documento. Por ejemplo, el sistema procesa fechas y nombres, y automáticamente los marca como etiquetas inteligentes y subraya el texto con una línea punteada púrpura. Cuando hace clic en una etiqueta inteligente el sistema muestra las distintas acciones que puede realizar para ese tipo de datos.

#### 13.10.1.1 Activar etiquetas inteligentes

##### Microsoft Outlook 2007

1. En el menú **Herramientas**, seleccione **Opciones**.
2. Haga clic en la ficha **Formato de correo**.
3. Haga clic en **Opciones del editor**.
4. Haga clic en **Revisión** y luego en **Opciones de autocorrección**.
5. Haga clic en la ficha **Etiquetas inteligentes**.
6. Active la casilla **Marcar texto con etiquetas inteligentes**.

- 
7. Seleccione la etiqueta inteligente **Avaya IP office** de la lista **Reconocedores**.
  8. Active la casilla **Mostrar los botones de acciones de las etiquetas inteligentes**.
  9. Haga clic en **Aceptar**.

### **Microsoft Outlook 2010 y 2013**

1. Seleccione **Archivo > Opciones de Outlook**.
2. Haga clic en **Correo**.
3. Haga clic en **Opciones del editor**.
4. Haga clic en **Opciones de autocorrección**.
5. Haga clic en la ficha **Acciones**.
6. Seleccione la casilla **Habilitar acciones adicionales** en el menú contextual.
7. Seleccione la etiqueta inteligente **Avaya IP office** de la lista **Acciones** disponibles.
8. Haga clic en **Aceptar**.

#### **13.10.1.2 Formatos de números de teléfono**

Para usar la función Hacer clic para marcar, el número debe estar separado del texto restante en la oración por un delimitador no alfabético, como un espacio, una coma, :, ::, ->, - y otros. Por ejemplo, el sistema no puede procesar el siguiente formato: **Número de teléfono9960000671**

El sistema no puede procesar números de teléfono que estén hipervinculados.

#### **Ejemplos de formatos que el sistema puede procesar:**

- Número de teléfono9960000671
- Número de teléfono->9960000671
- Número de teléfono:9960000671
- Número de teléfono-9960000671

#### **Formatos de número de teléfono que permite el sistema:**

- (10) 69445464
- 800 555 1212
- 06 87 71 23 45
- 800.555.1212
- 080312345
- 1-800-555-1212
- 07700 954 321
- 800-555-1212-1234
- (954) 555-1234
- 1-(800) 555.1212
- 800-555-1212
- +919960000671
- (+91) 99960000671

## 13.10.2 Avatar

El sistema muestra el avatar configurado en one-X Portal en las siguientes pantallas:

- Junto a su nombre de usuario.
- Cuando pase el mouse sobre un contacto en el Directorio del sistema para usuarios que configuraron su avatar en one-X Portal. Si se agrega un contacto de sistema como contacto personal, el sistema también muestra el avatar el contacto personal.
- En la llamada entrante.
- En la llamada activa.
- Contacto de conversación de MI.
- Para un participante de la conferencia.
- Cuando reproduce el correo de voz para un contacto.

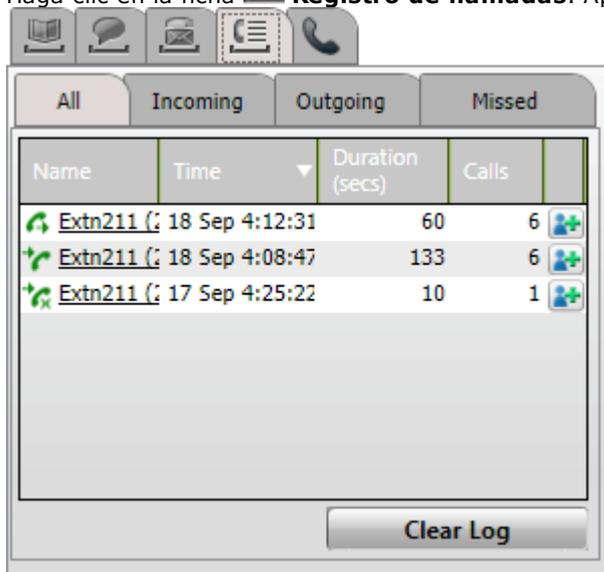
Cuando cambia el avatar en one-X Portal, el sistema refleja el avatar actualizado en Avaya IP Office Plug-in. Si no establece un avatar, el sistema mostrará la imagen predeterminada para el contacto.

### 13.10.3 Registro de llamadas

El registro de llamadas Avaya IP Office Plug-in muestra y clasifica las entradas en los siguientes tipos de llamadas *Todas*, Entrantes, Salientes y Perdidas. En el registro de llamadas es posible:

#### Para ver el registro de llamadas:

1. Haga clic en la ficha  **Registro de llamadas**. Aparece su registro de llamadas.



2. El registro de llamadas se divide en subfichas para los diferentes tipos de llamadas y cada tipo de llamada tiene un icono distinto:
  - **Todas**  
Esta ficha muestra todas las llamadas que hizo, respondió o no atendió.
  -  **Entrantes**  
Esta ficha muestra las llamadas que respondió.
  -  **Salientes**  
Esta ficha muestra las llamadas que hizo.
  -  **Perdidas**  
Esta ficha muestra las llamadas perdidas.

#### Para borrar su registro de llamadas:

1. Haga clic en el botón **Borrar registro**.

#### Para agregar una llamada a sus contactos personales:

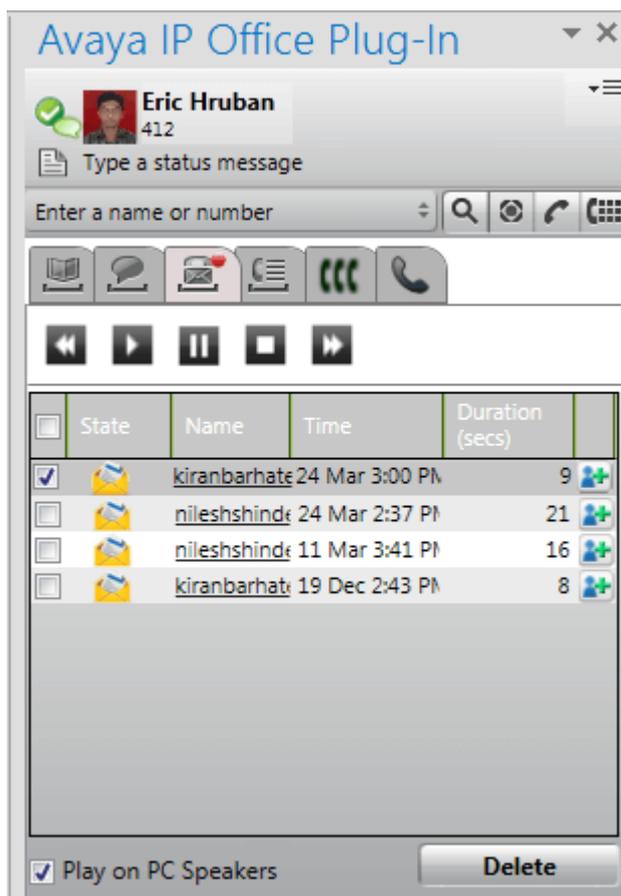
1. Haga clic en el icono  junto a los detalles de la llamada.
2. El formulario de detalles del contacto se muestra con los detalles del registro de llamada agregado.
3. Complete los detalles y haga clic en **Agregar**.

#### Para hacer una llamada desde el registro de llamadas:

1. Haga clic en el nombre o número que aparecen en el registro de llamadas.

### 13.10.4 Opciones de correo de voz

Haga clic en el icono  para mostrar los mensajes del correo de voz en su buzón. El icono muestra un punto rojo cuando tiene mensajes nuevos. Puede usar la ficha para ordenar, administrar y reproducir los mensajes.



#### Para reproducir un mensaje:

1. Seleccione el mensaje que desea reproducir.
2. Haga clic en el icono  para comenzar a reproducir el mensaje. Puede usar los otros iconos para controlar la reproducción del mensaje.
  - La opción **Reproducir en los altavoces de la PC** controla si la reproducción ocurre en su teléfono o mediante la computadora. Puede configurar el valor predeterminado para esta opción mediante su [configuración de perfil](#) <sup>223</sup>.

#### Para eliminar un mensaje:

1. Seleccione los mensajes que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.

#### Para volver a llamar al remitente:

1. Haga clic en el nombre de la persona que llamó.

#### Para agregar a sus contactos:

1. Haga clic en el icono . Se crea un contacto nuevo con la información disponible con el mensaje.
2. Complete el contacto y haga clic en **Actualizar**.

---

## 13.10.5 Envío de un mensaje instantáneo

Puede enviar un mensaje instantáneo a cualquier contacto y transmitir un mensaje a todos los contactos del sistema utilizando Avaya IP Office Plug-in.

### 13.10.5.1 Envío de un mensaje instantáneo a un contacto

Puede enviar un MI a cualquier contacto utilizando Avaya IP Office Plug-in. Si recibe un nuevo MI cuando está conversando con un contacto. El sistema destella el nombre del nuevo contacto en la lista de contactos de MI.

#### Para enviar un mensaje instantáneo:

1. Haga clic en la ficha **Contactos**. El sistema muestra una lista de todos los contactos.
2. Pase el mouse por el contacto.
3. Haga clic en  **MI**. El sistema muestra una ventana de conversación.
4. Escriba el mensaje en el cuadro de mensajes.
5. Presione la tecla **Intro** para enviar un MI.

### 13.10.5.2 Envío de un mensaje instantáneo a todos los contactos del sistema

Puede enviar un mensaje instantáneo a todos los contactos del sistema

#### Para transmitir un mensaje instantáneo:

1. Haga clic en la ficha **MI**. El sistema muestra una ventana de conversación y la lista de todos los contactos de MI.
2. Seleccione **Todos**.
3. Escriba el mensaje en el cuadro de mensajes.
4. Presione la tecla **Intro** para enviar un MI.

### 13.10.5.3 Uso de mybuddy

#### Para usar la función mybuddy:

1. Haga clic en la ficha **MI**. El sistema muestra una ventana de conversación y la lista de todos los contactos de MI.
2. Seleccione **mybuddy**.
3. Escriba el comando en el cuadro de mensaje.
4. Presione la tecla **Intro** para enviar un MI.

### 13.10.6 Idiomas admitidos

El Avaya IP Office Plug-in admite los idiomas que se mencionan a continuación. Al iniciarlo por primera vez, el idioma seleccionado depende del idioma establecido en la **Configuración regional** del equipo. Si no se admite ese idioma, se seleccionará **Inglés**.

- **Portugués (Brasil)**
- **Chino**
- **Checo**
- **Holandés**
- **Inglés (Estados Unidos)**
- **Inglés (Reino Unido)**
- **Francés**
- **Alemán**
- **Italiano**
- **Japonés**
- **Coreano**
- **Polaco**
- **Ruso**
- **Español (América Latina)**
- **Sueco**
- **Turco**

---

### 13.10.7 Servicios terminales

Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook 2010 y Microsoft Outlook 2013 admite servicios terminales que utilizan clientes de servicios terminales de Citrix y Microsoft.

- Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook 2007 no admite servicios terminales.
- Avaya IP Office Plug-in es compatible con Citrix solo cuando se usa en perfiles locales.

### 13.10.8 Comunicaciones encriptadas

El sistema encripta toda la información que envía o recibe entre one-X Portal y Avaya IP Office Plug-in mediante puertos particulares. Esto hace que la conexión sea más segura. El número de puerto para un servidor one-X Portal basado en Windows es 8443 y para un servidor basado en Linux es 9443.

Puede configurar el sistema para usar el modo encriptado. Para obtener más información, consulte [Conexión](#) <sup>224</sup>.

**Nota:** El sistema no cifra los mensajes de MI.

## 13.11 Información de presencia

El sistema muestra la información de presencia en el contexto de los contactos del directorio. También es posible ver en el directorio la información de la presencia telefónica.

### Presencia del usuario

La presencia del usuario indica su presencia actual en la interfaz del one-X Portal. Usted puede ver esta presencia en la interfaz del one-X Portal. La presencia cambia a medida que usa el teléfono, inicia o cierra sesión. Los iconos son similares a los que se muestran en el gadget del directorio para los otros usuarios.

Icono de presencia	Descripción
	Este icono muestra que está disponible en el teléfono de escritorio y también en el chat.
	Este icono muestra que está disponible en el teléfono de escritorio, pero no en el chat. En este estado, no puede recibir mensajes instantáneos de parte de otros usuarios de one-X Portal.
	Este icono muestra que no está disponible en el teléfono de escritorio, pero sí ha iniciado sesión en MI.

### Presencia telefónica

La presencia está asociada con una extensión en el sistema telefónico.

Icono de presencia	Estado de presencia	Descripción
	<b>Disponible</b>	El estado indica que está disponible y puede recibir llamadas.
	<b>Ocupado</b>	El estado indica que está en una llamada en progreso.
	<b>No molestar</b>	El estado indica que se ha activado la opción <i>No molestar</i> en el sistema telefónico. Las llamadas que reciba se redirigirán al correo de voz, si está disponible. Si no lo está, las personas que llamen oirán un tono de ocupado. La excepción son las llamadas de números que haya agregado a la lista Excepciones de la función No molestar.
	<b>Desconectado</b>	El estado indica que no se ha conectado a la extensión en el sistema telefónico. Las llamadas que reciba se redirigirán al correo de voz, si está disponible. Si no lo está, las personas que llamen oirán un tono de ocupado. En este estado, no puede realizar llamadas. Sin embargo, aún puede utilizar one-X Portal para modificar la configuración.
	<b>Sonando</b>	Este estado indica que el teléfono está sonando y una llamada está ingresando.
	<b>Desconocido</b>	Este estado indica que su presencia en el sistema es desconocida. No es posible identificar la presencia debido a que el número no es una extensión en el sistema telefónico.

### Presencia de MI

La presencia de MI indica el estado de esa entrada en el directorio.

Icono de presencia	Estado de presencia	Descripción
	<b>Disponible /En línea</b>	El estado indica que se encuentra conectado al servidor MI y disponible para iniciar una sesión de chat.
	<b>No molestar</b>	El estado indica que se ha activado la opción <i>No molestar</i> en la MI.
	<b>Desconectado</b>	El estado indica que no se ha conectado al servidor. Desea continuar con el uso del one-X Portal. Si decide activar la opción <i>Desconectado</i> , otros usuarios de one-X Portal no podrán enviarle mensajes instantáneos por medio de one-X Portal.
	<b>Ausente</b>	El estado indica que ha iniciado sesión en MI, pero se encuentra lejos de su escritorio.
	<b>Desconocido</b>	Este estado indica que su presencia en la MI es desconocida.

---

### 13.11.1 Configuración de mensaje de estado

Puede configurar un mensaje de estado utilizando Avaya IP Office Plug-in.

#### Para configurar un mensaje de estado:

1. Pase el mouse sobre la etiqueta **Escriba un mensaje de estado**. El sistema muestra *Hacer clic para establecer el mensaje de estado*.
2. Haga clic en la etiqueta **Escriba un mensaje de estado**.
3. Escriba el mensaje de estado en el cuadro de texto.
4. Presione la tecla **Intro** o **Esc**. El sistema muestra el mensaje de estado en el nombre de usuario y el estado de presencia.

## 13.12 Perfiles

Puede crear perfiles que contengan un conjunto de configuraciones de sistema telefónico. Cuando configura un perfil como activo, ese ajuste se aplica al sistema telefónico. Con los perfiles puede controlar fácilmente dónde se redirigen sus llamadas y cómo son tratadas.

De manera predeterminada, el sistema muestra tres perfiles, que son **Oficina**, **Celular** y **Casa**. Puede editar estos perfiles pero no puede eliminarlos. Sin embargo, también puede agregar un adicional de cuatro perfiles más que puede editar y eliminar. El sistema muestra un perfil especial llamado **Detectado** <sup>P221</sup> cuando el sistema actual del teléfono no coincide con sus perfiles.

### Ejemplo

Con sus perfiles, puede intercambiar rápidamente entre las diferentes ubicaciones de desvío y las diferentes llamadas recibidas. Por ejemplo, puede configurar un conjunto de perfiles como se detalla a continuación:

- **Oficina:** Envía llamadas a la extensión del escritorio. Correo de voz activado si las llamadas suenan y no se responden y Captura de llamada para que otros usuarios del one-X Portal capturen la llamada.
- **Celular:** Usa Mobile Twinning para que suene en la extensión de escritorio y el número móvil. Active el correo de voz y la captura de llamada.
- **Casa:** Reenvía las llamadas a un número externo. Desactive el correo de voz y la captura de llamada.

### 13.12.1 El perfil detectado

Si la configuración actual del teléfono no coincide con ninguno de sus perfiles, Avaya IP Office Plug-in muestra el perfil **Detectado**.

El perfil **Detectado** puede volver a aparecer incluso después de que haya seleccionado un perfil activo. Por ejemplo, cuando selecciona un perfil como activo, la configuración de ese perfil se aplica al sistema del teléfono. Sin embargo, si cambia alguna de esas configuraciones utilizando otros métodos como marcación de códigos cortos, la configuración del sistema del teléfono no coincide con su perfil y el sistema muestra el perfil **Detectado**.

### 13.12.2 Selección del perfil

#### Para seleccionar y aplicar un perfil:

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación izquierdo del cuadro de diálogo **Configuración general**, haga clic en **Perfiles**.
3. En la sección **Selección de perfil**, elija el perfil. Para obtener más información, consulte [Perfiles](#) <sup>P221</sup>.
4. Haga clic en **Aceptar**.

### 13.12.3 Edición de un perfil

Puede editar los perfiles predeterminados y los perfiles que creó.

#### Para editar un perfil:

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación izquierdo del cuadro de diálogo **Configuración general**, haga clic en **Perfiles**.
3. En la sección **Selección de perfil**, elija el perfil. Para obtener más información, consulte [Perfiles](#) <sup>P221</sup>.
4. Haga clic en **Editar**. Edite la configuración de perfil.
5. Haga clic en **Aceptar**.

### 13.12.4 Incorporación de un perfil

Además de los tres perfiles predeterminados, puede agregar cuatro más. No puede eliminar los perfiles predeterminados, solamente los puede editar. Sin embargo, puede editar y eliminar los perfiles adicionales que creó.

#### Para agregar un perfil:

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación izquierdo del cuadro de diálogo **Configuración general**, haga clic en **Perfiles**.
3. En la sección **Selección de perfil**, haga clic en **Agregar perfil**.
4. En el campo **Nombre**, escriba un nombre para el perfil.

---

5. Seleccione las diferentes configuraciones que están disponibles para usar en sus perfiles. Consulte:

- [Configuración de la captura de llamada](#) <sup>223</sup>
- [Configuración de movilidad](#) <sup>223</sup>
- [Configuración del correo de voz](#) <sup>223</sup>

6. Después de haber establecido el perfil tal como se requiere, haga clic en **Guardar**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

### 13.12.5 Configuración de la captura de llamada

Cuando activa esta opción, los otros usuarios de one-X Portal puede responder las llamadas (no las llamadas del grupo de búsqueda). Esta pantalla indica que tiene una llamada en espera de ser respondida en one-X Portal de otros usuarios.

### 13.12.6 Configuración de movilidad

En este modo, el sistema desvía las llamadas a otro número que configuró. Tiene la opción de reenviar las llamadas de la siguiente manera:

- Sin llamar a la extensión.
- Solo después de que queda sin contestar en la extensión.

De manera predeterminada, el sistema envía solo las llamadas externas entrantes. Para reenviar otras llamadas debe establecer la configuración mediante los menús del teléfono o lo debe hacer el administrador del sistema.

Configuración del perfil de movilidad	
<b>Utilizar el teléfono de escritorio predeterminado</b>	El sistema desvía la llamada a la extensión del sistema telefónico.
<b>Reenvío incondicional</b>	El sistema desvía la llamada inmediatamente sin llamar a la extensión del teléfono. Esta función también se denomina enviar todas las llamadas o reenviar todas.
<b>Reenviar si no responde</b>	El sistema desvía solo las llamadas entrantes si la llamada no se contesta por un cierto periodo de tiempo.
<b>Habilitar Mobile twinning</b>	El sistema reenvía la llamada entrante a la extensión del teléfono y al número celular. Se intercambian las llamadas entre la extensión y el número celular.
<b>Número de twinning</b>	Configure el número celular.
<b>Habilitar teletrabajador</b>	El sistema permite teletrabajo. El sistema muestra esta opción solo si es Power user de one-X Portal.
<b>Número del teletrabajador</b>	Configure el número del teletrabajador. Puede configurar un número interno o externo. Cuando configure un número externo, asegúrese de agregar el prefijo de marcación externo que se configuró en el sistema del teléfono.
<b>Realizar una llamada de prueba</b>	El sistema realiza una llamada de prueba en el número del teletrabajador que configuró.
<b>Retener línea</b>	Controla la conexión desde el sistema telefónico al número de teletrabajo.

### 13.12.7 Configuración del correo de voz

Puede usar la siguiente configuración para alterar la configuración de correo de voz. Tenga en cuenta que solamente puede configurar algunas opciones si su servidor de correo de voz es Voicemail Pro, estas se deshabilitan si su sistema utiliza el correo de voz incorporado.

Configuración del perfil del correo de voz	
<b>Activar saludo</b>	Si su correo de voz lo proporciona Voicemail Pro, su buzón de correo puede incluir hasta nueve saludos que haya grabado. En cada perfil, puede usar la configuración Activar saludo para seleccionar el saludo que el sistema debe usar para el buzón de correo cuando el perfil está activo. De manera predeterminada, el sistema muestra Saludos del sistema.
<b>Correo de voz</b>	El sistema recibe los mensajes de correo de voz cuando no puede responder las llamadas.
<b>Timbre de correo de voz</b>	Cuando tiene nuevos mensajes de correo de voz, la próxima vez que use la extensión telefónica, el servidor de correo de voz le alerta del mensaje.
<b>Llamada saliente de correo de voz</b>	El sistema muestra esta opción solo si el correo de voz es proporcionado por Voicemail Pro. Si tiene configuradas las llamadas salientes para su buzón de correo de voz, puede usar esta configuración de perfil para cambiar el uso de llamadas salientes a activado o desactivado.
<b>Escuchar mensajes en</b>	Esta configuración controla si los mensajes del correo de voz se reproducen en su teléfono o mediante la computadora. Cuando <a href="#">ve los mensajes</a> <sup>p. 215</sup> , puede sobrescribir la configuración actual.

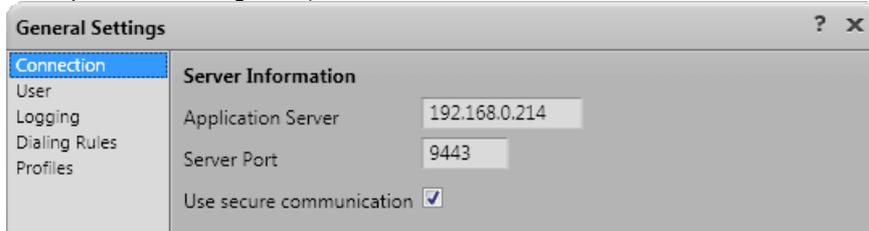
## 13.13 Configuración

Puede establecer la configuración de [Conexión](#) <sup>224</sup>, [Usuario](#) <sup>224</sup> e [Inicio de sesión](#) <sup>225</sup> para Avaya IP Office Plug-in.

### 13.13.1 Configuración de conexión

**Para configurar la información de conexión para Avaya IP Office Plug-in:**

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación, seleccione **Conexión**.

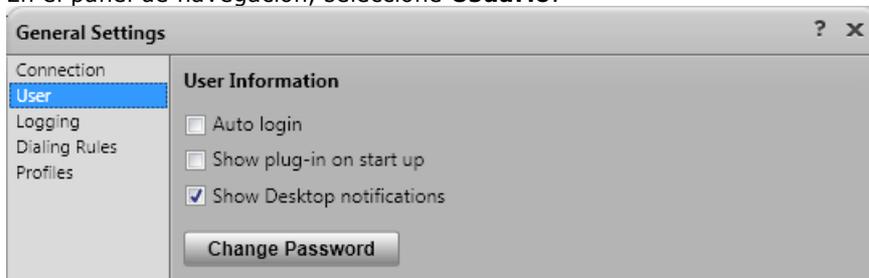


3. En la sección **Información del servidor**:
  - a. Ingrese la dirección IP de one-X Portal que desea conectar en el campo **Servidor de aplicaciones**.
  - b. Ingrese el puerto del servidor para one-X Portal en el campo **Puerto del servidor**. De manera predeterminada, el puerto del servidor es 8080.
  - c. Si selecciona la casilla de verificación **Usar comunicación segura**, configure el número de puerto para el servidor en el modo seguro. Para obtener más información, consulte, [Comunicaciones seguras](#) <sup>218</sup>. El número de puerto para un servidor one-X Portal basado en Windows es 8443 y para un servidor basado en Linux es 9443.
4. Haga clic en **Aceptar**.

### 13.13.2 Configuración de usuario

**Para configurar los ajustes de usuario:**

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación, seleccione **Usuario**.



3. En la sección **Información de usuario**, establezca la configuración según se requiera:
  - **Inicio de sesión automático**  
Si **Inicio de sesión automático** está activado, Avaya IP Office Plug-in inicia sesión automáticamente en el servidor one-X Portal cuando se inicia el plug-in en Outlook.
  - **Mostrar al iniciar**  
Si se selecciona, el plug-in se inicia automáticamente cuando comienza a usar Outlook. Se usa junto con **Inicio de sesión automático** para arrancar e iniciar sesión en el plug-in en cuanto se comience a usar Outlook.
  - **Mostrar notificación**  
Cuando usa Outlook, el plug-in muestra las llamadas entrantes del usuario, los mensajes de correo de voz nuevos y los mensajes instantáneos. Sin embargo, si Outlook se minimiza o no en la parte superior, el usuario no ve esos mensajes. Si la opción **Mostrar notificación** está activada, las notificaciones adicionales se muestran en la barra de tareas de Windows.

- Para cada llamada entrante o mensaje de correo de voz, se muestra una notificación en la barra de tareas. La notificación incluye controles para responder o ignorar la llamada.



- Para los mensajes instantáneos, se muestra una notificación solo cuando alguien inicia una nueva sesión de chat. Los mensajes adicionales hacen parpadear la barra de tareas de Outlook. Este comportamiento se restablece cuando borra los mensajes del cuadro de mensajes del plug-in o cierra el cuadro de mensajes.

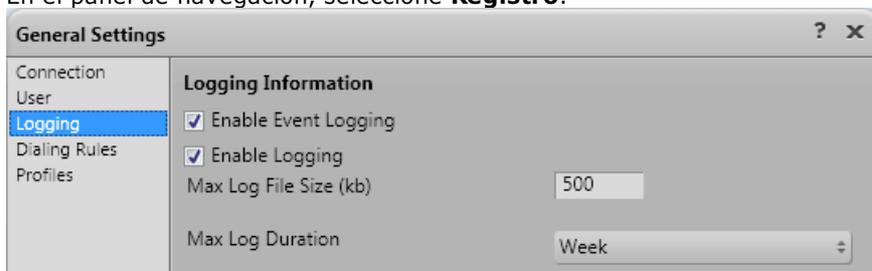
4. Haga clic en **Aceptar**.

### 13.13.3 Configuración del registro

Los archivos de registro se crean en *C:\Documents and Settings\Usuario actual\Datos de programa\Avaya\IP Office\Avaya IP Office Plug-In for Microsoft® Outlook\Logging* donde *<Usuario actual>* es el nombre del usuario que inició sesión actualmente en Windows.

#### Para configurar el registro:

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación, seleccione **Registro**.



3. En la sección **Información de registro**, puede hacer lo siguiente
  - Seleccionar la opción **Habilitar el registro de eventos**.
  - Seleccione la opción **Habilitar registro**.
  - Especifique el **Tamaño máx. del archivo de registro (KB)** permitido.
  - Especifique la **Duración máx. de registro** en el menú desplegable.
4. Haga clic en **Aceptar**.

#### Para acceder a los archivos de registro:

1. Haga clic en **Inicio > Ejecutar**.
2. En el cuadro de diálogo Ejecutar, escriba *%appdata%\Avaya\IP Office\Avaya IP Office Plug-In for Microsoft® Outlook\Logging*
3. Haga clic en **Aceptar**.

### 13.13.4 Configuración de las reglas de marcación

Debe configurar las reglas de marcación para enrutar las llamadas salientes. El sistema aplica automáticamente las reglas de marcación cuando realiza una llamada con Avaya IP Office Plug-in.

Campo	Descripción
<b>Número que se debe marcar para acceder a una línea externa</b>	Prefijo que se debe agregar a las llamadas externas salientes.
<b>Código de su país</b>	El código de país nacional.
<b>Su código de área/ciudad</b>	El código del área o de la ciudad en el sistema IP Office.
<b>Prefijo principal de PBX</b>	Prefijo principal de la PBX o del servidor de telefonía.
<b>Números para llamadas de larga distancia</b>	Los dígitos que indican que el número que se está marcando corresponde a una llamada de larga distancia.
<b>Números para llamadas internacionales</b>	Los dígitos que indican que el número que se está marcando corresponde a un número de teléfono internacional.
<b>Longitud de extensiones internas</b>	Cantidad de dígitos de las extensiones internas.
<b>Longitud de números de teléfono nacionales (incluido el código de área/ciudad)</b>	Cantidad de dígitos, incluidos códigos de área o de ciudad, para llamadas nacionales. Para hacer varias entradas, use comas para separarlas.
<b>Eliminar código de área/ciudad al realizar una llamada local</b>	Si se selecciona esta opción, el sistema elimina el código de área o ciudad cuando realiza una llamada local. Este campo solamente está disponible si ha configurado un código de área o de ciudad.

#### Para configurar las reglas de marcación:

1. En la esquina superior derecha del plug-in, haga clic en . Haga clic en **Configuración**.
2. En el panel de navegación izquierdo del cuadro de diálogo **Configuración general**, haga clic en **Reglas de marcación**.
3. En el cuadro de diálogo **Reglas de marcación**, configure las reglas de marcación.
4. Haga clic en **Aceptar**, después de configurar las reglas de marcación.

### 13.13.5 Cambio de contraseña

Puede usar el plug-in para cambiar la contraseña de usuario de IP Office. Esta es la contraseña que utiliza para el plug-in y también para one-X Portal y otras aplicaciones de IP Office.

#### Para cambiar su contraseña:

1. Elija una de las siguientes opciones:
  - En la pantalla de inicio de sesión, haga clic en el vínculo **Cambiar contraseña**. Este método le permite cambiar una contraseña sin iniciar sesión realmente y especificar el usuario para el cual está cambiando la contraseña.
  - Haga clic en  y seleccione **Configuración**. En el panel de navegación, seleccione **Usuario**. Este método solo le permite cambiar la contraseña para el usuario con el que ha iniciado sesión.
2. Haga clic en **Cambiar contraseña**.
3. Ingrese la contraseña actual y una contraseña nueva, y haga clic en **Confirmar**.
  - La contraseña debe cumplir con las reglas de complejidad que establece el administrador del sistema. Puede ver esas reglas al hacer clic en el vínculo **Reglas de complejidad de contraseña**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

## 13.14 Solución de problemas

### 13.14.1 Plug-in de Outlook desactivado

Cuando se inicia, Outlook permite una determinada cantidad de tiempo para que se inicie cada complemento de terceros. Si el complemento supera ese tiempo, se desactiva automáticamente. El tiempo de espera se aplica independientemente de si el complemento se inició correctamente o no.

Cuando esto sucede, Outlook muestra un mensaje de advertencia que indica que el complemento se ha desactivado. Haga clic en **Ver complementos desactivados...** . Si el complemento del problema es **Avaya IP Office Plug-in**, haga clic en **Siempre permitir este complemento**.

Si cree que pasó esto pero no siguió el vínculo del mensaje de advertencia anterior, puede activar el complemento mediante los menús de Outlook de la siguiente manera:

#### Para habilitar el plug-in:

1. En Outlook, seleccione **Archivo | Opciones**. Seleccione **Complementos**. **Avaya IP Office Plug-in** aparece en la lista de **Complementos de aplicaciones inactivas**.
2. Haga clic en **Opciones del complemento**. En el menú desplegable Administrar, seleccione **Complementos COM** y haga clic en **Ir**.
3. En el complemento, seleccione **Avaya IP Office Plug-in**.



# Capítulo 14.

## Glosario

---

## 14. Glosario

### 14.1 Conferencia Ad hoc

Estas son conferencias simples y espontáneas que se comienzan al hacer una llamada normal o al responderla y, luego, agregar manualmente otros participantes a la llamada para convertirla en una conferencia. La persona que inicia la conferencia al agregar a otro participante a la llamada es el host de la conferencia. Las conferencias ad hoc no se pueden bloquear y no indican el altavoz más fuerte.

### 14.2 Botones de vista

Muchos teléfonos Avaya cuentan con botones programables que pueden configurarse para diferentes funciones. Esto implica configurarlos como "botones de vista" que pueden utilizarse para hacer y responder diferentes tipos de llamadas. Los diferentes tipos son botones de "vista de llamada", "vista de línea", "vista de puente" y "vista de cobertura".

### 14.3 Espera automática

De forma predeterminada, si ya tiene una llamada conectada y realiza o responde otra llamada, la llamada existente quedará en espera automáticamente. Esto se denomina **Espera automática**. El administrador del sistema puede desactivar la opción de espera automática para todo el sistema, en cuyo caso las llamadas existentes se desconectan. En esta documentación se parte de la premisa de que se utiliza la espera automática.

### 14.4 Ocupado

Tanto el sistema telefónico como one-X Portal pueden permitirle hacer y recibir varias llamadas. Por lo tanto, incluso cuando tiene llamadas activas no necesariamente figura como ocupado para recibir más llamadas entrantes.

No obstante, existen algunas condiciones en las que se lo considerará ocupado para recibir más llamadas entrantes. Cuando esto ocurre, la llamada entrante atraviesa los siguientes pasos, en orden de prioridad de uso:

1. Si ha activado un destino [Reenviar si ocupado](#) <sup>b-230</sup>, la llamada se reenvía a ese destino.
2. Si ha activado el correo de voz, la llamada se envía al correo de voz.
3. Si ninguna de las opciones anteriores está disponible, la persona que llama recibe la indicación de que está ocupado.

### 14.5 Administrador de conferencia

El host de la conferencia puede realizar funciones especiales, como silenciar o desconectar a otros participantes de la conferencia. El host de la conferencia se muestra en la parte superior de los detalles de la llamada en el gadget **Llamadas**.

- En el caso de las conferencias ad hoc, el host de la conferencia es la persona que inició la conferencia.
- En el caso de una conferencia de punto de encuentro, el host de la conferencia es el propietario del número de puente de la conferencia.

### 14.6 No molestar

Cuando selecciona este estado, sólo recibe llamadas de números seleccionados que haya indicado, para lo que debe agregarlos a las [excepciones de la función No molestar](#) <sup>b-151</sup>. Todas las demás llamadas se envían al correo de voz, si está disponible, o reciben el tono de ocupado. Aún puede hacer llamadas mientras está en el estado de No molestar.

### 14.7 Reenviar si no responde

Se puede configurar un reenvío para sus llamadas cuando no hay respuesta. Cuando se haya configurado y habilitado, si recibe una llamada cuando está [ocupado](#) <sup>b-230</sup> con otras, la llamada se reenviará a ese número. El número puede ser interno o externo.

### 14.8 Reenviar si ocupado

Puede configurar un número de Reenviar si ocupado para sus llamadas. Cuando configura un número y activa esta opción, si está ocupado en una llamada o cuando todas las llamadas están ocupadas, el sistema desvía la llamada al número Reenviar si ocupado. El número puede ser interno o externo.

### 14.9 Reenviar a

Esta función también se conoce como Reenviar todas o Reenvío incondicional. Cuando se habilita, algunas de las llamadas se reenvían al número seleccionado. Por lo general, sólo se reenvían las llamadas personales externas; no obstante, también es posible reenviar llamadas internas y de grupos de búsqueda si bien esa opción actualmente no puede configurarse por medio de one-X Portal.

### 14.10 Escritorio compartido

Si tiene un código de inicio de sesión para el sistema telefónico, puede utilizar cualquier teléfono del sistema como su propia extensión. Esta capacidad de trabajar en cualquier teléfono se conoce como escritorio compartido.

## 14.11 Grupo de búsqueda

Un grupo de búsqueda es un conjunto de usuarios de teléfono. El grupo de búsqueda tiene su propio nombre y número de extensión. Las llamadas a ese número de extensión se presentan a los miembros del grupo de búsqueda que están disponibles (es decir, que estén conectados y no tengan una llamada en progreso).

## 14.12 IP Office

IP Office es un sistema telefónico de Avaya. Funciona con el one-X Portal para brindar información sobre las llamadas y el control del teléfono.

## 14.13 Iniciar/ cerrar sesión

Si tiene un código de inicio de sesión para el sistema telefónico, puede utilizar cualquier teléfono del sistema como su propia extensión. También puede desconectarse. Mientras se encuentra desconectado de cualquier teléfono, las llamadas que recibe se manejan de la misma manera que si el teléfono estuviera [ocupado](#) <sup>[230]</sup>.

Iniciar y cerrar sesión en un teléfono es una acción diferente del inicio y cierre de sesión en one-X Portal. Para poder iniciar sesión en one-X Portal, debe estar conectado a una extensión.

## 14.14 Conferencia de punto de encuentro

Esta es una conferencia que usa un número de puente de conferencia. Usted y otros participantes se pueden unir a la conferencia por medio de distintos métodos establecidos por el administrador del sistema. Sin embargo, no pueden hablar ni escucharse entre sí, es decir, la conferencia no empieza hasta que el propietario del número de puente también se una a la conferencia.

## 14.15 Estacionar

Por lo general, si coloca una llamada en espera sólo usted puede recuperarla. Estacionar una llamada es similar a dejarla en espera. Sin embargo, una llamada estacionada puede ser recuperada por otros usuarios si conocen el nombre o número de posición de estacionamiento que utilizó para estacionarla. one-X Portal le ofrece 4 botones de estacionamiento. Puede configurar el nombre o número de posición de estacionamiento que utiliza cada botón. Puede utilizar los botones para estacionar una llamada en una posición de estacionamiento determinada, saber si usted u otro usuario han estacionado una llamada en esa posición y anular el estacionamiento de una llamada en esa posición.

Puede estacionar o recuperar una llamada de una red telefónica multisitio como una red comunitaria pequeña (Small Community Network).

Por ejemplo, si estaciona una llamada en la posición 1, los usuarios en la red de telefonía local y la red comunitaria pequeña (Small Community Network) pueden recuperar la llamada. El sistema muestra la llamada que está estacionada en la posición 1 para cualquier usuario que está configurado en una red de telefonía local o una red comunitaria pequeña (Small Community Network) que tenga la misma posición.

## 14.16 Teléfono principal

Algunos contactos de los directorios pueden tener varios números de teléfono relacionados. La opción de configuración **Teléfono principal** para cada uno de esos contactos se utiliza para indicar qué número debe utilizar one-X Portal cuando se selecciona a ese contacto para una función.

## 14.17 Conferencia programada

Son iguales a las conferencias de punto de encuentro. A través de one-X Portal, puede [programar conferencias futuras](#) <sup>[76]</sup> y enviar invitaciones a otras personas. También puede ver las conferencias a las que ha sido invitado.

## 14.18 Administrador del sistema

Este término hace referencia a la persona con capacidad para realizar cambios en el sistema telefónico u organizar esos cambios.

## 14.19 Red comunitaria pequeña

Es posible que el sistema telefónico se componga de varios sistemas telefónicos conectados a una red (conocida como red comunitaria pequeña, Small Community Network). Si bien la mayoría de las funciones telefónicas y de one-X Portal funcionan para nombres y números de cualquier parte de la red, esto no sucede con algunas funciones. Por ejemplo, el estacionamiento y la anulación del estacionamiento de llamadas no son compatibles entre sistemas telefónicos en red. El administrador del sistema le informará si existen otras restricciones en la red.

## 14.20 Transferencia supervisada

Una transferencia supervisada se produce cuando el usuario habla (o intenta hablar) con el destino de transferencia antes de realizarla por completo. La llamada inicial al destino de transferencia se denomina llamada de consulta o pregunta.

Este método de transferencia de llamadas le permite confirmar si el destinatario de la transferencia está presente y desea aceptar la llamada.

---

## 14.21 Transferencia no supervisada

Una transferencia no supervisada tiene lugar cuando, después de marcar el número de destino, se realiza la transferencia completa sin esperar a que se responda la llamada.

## 14.22 XMPP

XMPP es el protocolo que usa one-X Portal para la mensajería instantánea (MI) y el uso compartido de presencia. El uso de XMPP permite que one-X Portal pueda interoperar con varios clientes de MI de terceros.

# Índice

- A**
- Accesos directos 148
  - Advertencia
    - Grabación 47
  - Advertencia de grabación de llamada 47
  - Agregar
    - Contacto del directorio personal 104, 205
    - Ficha Contactos 107, 208
  - Agregar a directorio personal
    - Desde el directorio de sistema 104, 205
    - Desde el registro de llamadas 92, 105
    - Desde mensajes de correo de voz 105, 126, 206
  - Al teléfono celular 61
  - Al teléfono de escritorio 61
  - Alarma
    - Cola 58, 150
  - Alemán 13, 14, 153
  - Alerta 35
  - Alternar entre llamadas 46
  - Analógico 21
  - Anular estacionamiento 52, 231
  - Asunto 36
  - Audio 149
  - Auricular colgado 98, 202
  - Auricular descolgado 35, 98, 202
- B**
- Bajo licencia 14
  - Barra de tareas 156
  - Borrar ficha 91
  - Botón
    - Al teléfono celular 61
    - Al teléfono de escritorio 61
  - Botones 30
  - Botones de vista 21, 46
  - Buscar
    - Directorios 100, 203
    - Mensajes 125
  - Buzón 125
- C**
- Call Assistant 156
    - Inicio 160
  - Cambiar llamadas 46
  - Cambio de llamadas 46
    - captura 117, 129, 223
  - Cargar saludo personalizado 128
  - Casa 114, 221
  - Celular 114, 221
  - Cerrar sesión 15
  - Chatear con 111, 133
  - Chrome 14, 149
  - Código de acceso 128, 154
  - Código de correo de voz 128, 154
  - Código de cuenta 36, 57
  - Código de inicio de sesión 231
  - Cola 58, 150
  - Color 115, 116
  - Completar transferencia 33, 50
  - Conectado 14, 35
  - Conferencia 33, 35, 50, 73, 75, 153
    - Punto de encuentro 194
    - Transferencia 48
  - Configuración 148
    - Sonidos 149
    - Configuración de filtrado de correo de voz 129
    - Configuración de redirección de llamadas 19
    - Configuración de sonido 149
    - Configurar 52, 56, 148, 151
    - Consultar 33, 50, 51, 103
    - Contacto 92, 104, 105, 106, 126, 205, 206, 207
      - Correo electrónico 110
      - Teléfono principal 21, 97, 104, 201, 205
    - Contraseña 14, 170
    - Correo de voz 40
      - Agregar a directorio personal 105, 126, 206
      - Escuchar en 121, 223
      - Llamadas salientes 121, 223
      - Mensajes 125
      - Timbre 121, 223
    - Correo electrónico 92, 104, 105, 106, 110, 126, 205, 206, 207
- D**
- Desactivar silencio 66
  - Desactivar silencio de todo 66
  - Desconectado 19, 98, 202, 231
  - Desconectar 33, 42, 66, 73
    - Acceso directo 148
  - Desconocido 98, 202
  - Detectado 115, 221
  - Detener 125
    - Grabación 47
  - Detener grabación 33
  - Devolución de llamadas 40
  - Directorio 16
    - Agregar ficha 107, 208
    - Devolución de llamadas 40
    - Hacer una llamada 38, 102
    - Iconos 30, 98, 202
    - Timbre de aviso 40
  - Directorio de sistema 16, 97, 201
    - Agregar a directorio personal 104, 205
  - Directorio externo 97, 201
  - Directorio personal 16, 97, 201
    - Agregar desde el correo de voz 105, 126, 206
    - Agregar desde el directorio de sistema 104, 205
    - Agregar desde el registro de llamadas 92, 105
    - Capacidad 21, 97, 104, 201, 205
    - Editar 92, 104, 105, 106, 126, 205, 206, 207
  - Directorios 97, 201
  - Disponible 19
- E**
- Editar
    - Contacto del directorio personal 106, 207
    - Directorio personal 92, 104, 105, 106, 126, 205, 206, 207
  - Eliminar
    - Contacto del directorio personal 106, 207
    - Mensajes de correo de voz 125
    - Registro de llamadas 91
  - Enbloc 21
  - Entrantes 91
  - Escritorio compartido 15, 230
  - Escuchar 129
  - Escuchar en 121, 223
  - Espera automática 44
  - Estacionamiento de llamadas 52
  - Estacionar 52, 231

---

Estacionar 52, 231  
    Volver 52  
    Volver a llamar 52, 53

Estado 19, 98, 202

Estado del usuario 98, 202

Etiqueta 36

Excepciones 151

Excepciones del servidor proxy 149

Explorador 14

Extensión 14

Externo 16

**F**

Falló 35

Ficha Grupo 107, 208

Fichas 16

Filtrado de correos de voz 129

Firefox 14, 149

Fondo naranja 115, 116

Fondo verde 115, 116

Formato 128

Francés 13, 153

**G**

Gadget  
    Reloj mundial 152

Gadgets 16

Google Chrome 14, 149

Grabación 35

Grabar 33, 47  
    Advertencia 47

Grupo  
    Cola 58, 150

Grupo de búsqueda  
    Cola 58, 150

grupos de búsqueda 91

Guardar 125

**H**

Habilitar  
    Notificaciones de sonido 149

Habilitar teclas de acceso rápido 170, 171

Hacer una llamada 36  
    Acceso directo 148  
    Desde el correo de voz 39  
    Desde el directorio 38, 102, 203  
    Desde el registro de llamadas 38, 92  
    Desde mensajes 39, 126

Holandés 13, 153

**I**

Iconos  
    Directorio 30, 98, 202  
    Llamar 30  
    Mensajes 125  
    Usuario 98, 202

Iconos de mensaje 125

Idioma 13, 14, 153

Ignorar 129

Incondicional 118, 223

Incorporación de un contacto al directorio 92

Indicador 19

Indicador de llamada en espera 19

Indicador de mensajes 19

Indicador de mensajes de correo de voz 19

Información de inicio de sesión 170

Información del servidor 170

Inglés 13, 14, 153

Inicio  
    Call Assistant 160

Inicio de sesión automático 224

Inmediato 118, 223

Instalar  
    Aplicación Ventanas emergentes 159

Internet Explorer 14

Italiano 13, 153

**J**

JavaScript 14

**L**

LDAP 97, 201

Leer mensaje 125

Llamada  
    Extensión ocupada 40

Llamada de consulta 50, 73

Llamada de pregunta 50, 73

Llamada de prueba 119

Llamada de prueba inicial 119

Llamada en espera activa 21, 46

Llamada perdida 42

Llamadas 16

Llamadas de conferencia 73

Llamadas perdidas de grupos de búsqueda 91

Llamadas salientes 121, 223

Llamar 36  
    Alternar 46  
    Cambiar 46  
    Desde el correo de voz 39  
    Desde el directorio 38  
    Desde el registro de llamadas 38  
    Grabar 47  
    Iconos 30

**M**

Más... 36

Menos... 36

Mensaje 111, 133

Mensaje de prioridad 125

Mensaje guardado 125

Mensaje instantáneo 111, 133

Mensaje no leído 125

Mensaje privado 125

Mensajes 16, 125, 162  
    Hacer una llamada 39, 126

Mobile Twin 61

Mobile twinning 118

Modo de teletrabajador 119

Mostrar al iniciar 224

Mostrar notificación 224

Movilidad  
    Mobile twinning 118  
    Modo de teletrabajador 119  
    Reenviar 118, 223  
    Utilizar el teléfono de escritorio predeterminado 117

Mozilla Firefox 14, 149

Música en espera 44

**N**

Navegador 14

No molestar 19, 56, 98, 148, 151, 202  
    Excepciones 56, 148, 151

Nombre de usuario 170

Normal 98, 202

- Nuevo  
 Contacto del directorio personal 104, 205  
 Número 30  
 Número de posición de estacionamiento 52, 231  
 Número de puente 194, 224  
 Números de posición de estacionamiento 52
- O**  
 Ocupado 19  
 Ocupado en espera 44  
 Oficina 114, 221  
 Omitir  
 Avanzar 125  
 Retroceder 125
- P**  
 Pausa 125  
 Perdidas 91  
 Perfil  
 Color 115, 116  
 Detectado 115, 221  
 Plug-in  
 Configuración de usuario 224  
 Portugués 13, 153  
 Portugués de Brasil 13, 153  
 Posiciones de estacionamiento 52, 148  
 Prefijo 36  
 Presencia 19, 56, 148, 151  
 Principal 16  
 Progreso 36, 37, 38, 39, 92, 102, 126  
 Progreso de la llamada 36, 37, 38, 39, 92, 102, 126  
 Puerto del servidor 170
- Q**  
 Quick Time 149
- R**  
 Realización de una transferencia no supervisada 49  
 Realización de una transferencia supervisada 50  
 Recibidas 91  
 Recuperar 33, 50, 73  
 Llamada estacionada 52  
 Red 231  
 Red comunitaria pequeña 52, 231  
 Reenviar  
 Inmediato 118, 223  
 Reenviar si no responde 40, 42  
 Reenvío 98, 202  
 Registro de llamadas 16, 21, 90, 91, 168  
 Agregar a directorio personal 92, 105  
 Hacer una llamada 38, 92  
 Registro de llamadas centralizado 91  
 Reloj 16, 152  
 Reloj mundial 16, 152  
 Reproducir 16  
 Reproducir el mensaje 125  
 Reproductor multimedia 149  
 Responder 33, 40  
 Acceso directo 148  
 Llamadas en cola 58  
 Retener 33, 44  
 Acceso directo 148  
 Retener línea 119  
 Retenida 35  
 Ruso 13, 153
- S**  
 Safari 149
- Salientes 91  
 Saludos 128  
 Saludos personalizados 128  
 Serie 1400 21, 90, 97, 104, 168, 201, 205  
 Serie 1600 21, 90, 97, 104, 168, 201, 205  
 Serie 9600 21, 90, 97, 104, 168, 201, 205  
 Serie T3 21, 97, 104, 201, 205  
 Servidor de aplicaciones 170  
 Silenciar 66  
 Silenciar todos 66  
 Sin respuesta 42, 118, 223  
 SIP 21  
 Softphone 14  
 Sonando 149  
 Sonidos 149  
 Sugerencias de globos 162
- T**  
 Teclas de acceso directo 148  
 Teclas de acceso rápido 170, 171  
 Teléfono de escritorio 117  
 Teléfono de escritorio predeterminado 117  
 Teléfono principal 21, 92, 97, 104, 105, 106, 126, 201, 205, 206, 207, 231  
 Teléfonos 14  
 Analógico 21  
 SIP 21  
 Tiempo de espera 44  
 Tiempo de retorno 48, 49, 50  
 Timbre 121, 223  
 Timbre de aviso 40  
 Todo 91  
 transferencia 33, 48, 49, 50, 51, 103, 231, 232  
 Al teléfono celular 61  
 Al teléfono de escritorio 61  
 Completa 50  
 No supervisada 49  
 Supervisada 50  
 Tiempo de retorno 48, 49, 50  
 Transferencia de llamadas  
 No supervisada 48  
 transferencia no supervisada 48, 49, 232  
 transferencia supervisada 48, 50, 231  
 Transferencias por medio del directorio 51  
 Twinning 61, 118
- U**  
 URL 14  
 Usuario  
 Contraseña 14  
 Iconos 98, 202  
 Nombre 14  
 Utilizar el teléfono de escritorio predeterminado 117
- V**  
 Ventana emergente 111, 133  
 Ventana emergente a 172  
 Ventana emergente en CLI 172  
 Ventana emergente en marcado saliente 172  
 Ventanas emergentes 159, 170  
 Verificación de mensajes de correo de voz 125  
 Volver  
 Estacionar 52  
 Volver a llamar 52, 53
- W**  
 Wav 128

---

Web

Dirección 14

Navegador 14

Windows

Safari 149

Windows Media Player 149

**Z**

Zonas horarias 152



