



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAttendant

Guía del Usuario
11/2025

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1 Historial de cambios.....	8
1.1 Historial de mejoras/correcciones.....	10
2 Acerca de esta documentación.....	11
2.1 Convenciones de representación.....	11
2.2 Tipos de temas.....	11
3 Introducción	12
3.1 myAttendant.....	12
3.2 Elementos de la interfaz de usuario.....	12
3.3 Ayuda online.....	16
4 Instalación, inicio y cierre de myAttendant.....	17
4.1 Cómo instalar myAttendant.....	17
4.2 Cómo iniciar por primera vez myAttendant.....	18
4.3 Cómo iniciar myAttendant.....	19
4.4 Cerrar myAttendant.....	20
4.5 Cómo desinstalar myAttendant.....	20
4.6 Actualización automática.....	21
4.6.1 Cómo ejecutar una actualización automática.....	21
5 Primeros pasos.....	22
5.1 Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario.....	22
5.2 Cómo seleccionar el idioma del buzón de voz.....	22
5.3 Cómo grabar la indicación de nombre.....	22
5.4 Cómo grabar el saludo personalizado.....	23
5.5 Cómo definir su dirección de correo electrónico.....	23
5.6 Cómo configurar las teclas de función.....	24
5.7 Cómo restablecer la asignación de teclas de función.....	24
5.8 Conectividad de Outlook.....	24
5.8.1 Cómo configurar la conectividad de Outlook.....	24
6 Comunicaciones Unificadas.....	26
6.1 Estado de presencia.....	26
6.1.1 Cómo cambiar el estado de presencia de otras extensiones.....	27
6.1.2 Cómo activar o desactivar el restablecimiento automático del estado de presencia.....	28
6.1.3 Cómo modificar la visibilidad del estado de presencia para otros usuarios.....	28
6.1.4 Cómo activar o desactivar la ventana emergente en caso de modificación del estado de presencia.....	28
6.2 Servicio CallMe.....	29
6.2.1 Cómo habilitar el servicio CallMe.....	30
6.3 Desvío de llamadas basado en el estado.....	30
6.3.1 Cómo definir los destinos del desvío de llamadas.....	30
6.4 Desvío de llamadas basado en reglas.....	31
6.4.1 Cómo crear una regla para el desvío de llamadas.....	31
6.4.2 Cómo editar reglas para el desvío de llamadas.....	31
6.4.3 Cómo cambiar el nombre de las reglas del desvío de llamadas.....	32
6.4.4 Cómo borrar una regla para el desvío de llamadas.....	32
6.4.5 Cómo cambiar la regla para el desvío de llamadas.....	32
6.5 Directorios.....	32
6.5.1 Cómo buscar extensiones.....	34
6.5.2 Cómo marcar un número de teléfono desde el directorio interno.....	35
6.5.3 Cómo ordenar las extensiones internas.....	35

6.5.4	Cómo filtrar el directorio interno.....	36
6.5.5	Cómo agregar contactos externos.....	36
6.5.6	Cómo editar contactos externos.....	36
6.5.7	Cómo borrar contactos externos.....	37
6.5.8	Cómo agregar una nota sobre una extensión.....	37
6.5.9	Cómo mostrar y ampliar una nota sobre una extensión.....	37
6.5.10	Cómo borrar una nota sobre una extensión.....	38
6.5.11	Cómo agregar un contacto personal.....	38
6.5.12	Cómo editar un contacto personal.....	38
6.5.13	Cómo borrar un contacto personal.....	38
6.6	Diario.....	39
6.6.1	Cómo ordenar el diario.....	41
6.6.2	Cómo agrupar entradas de diario.....	41
6.6.3	Cómo borrar las entradas de diario.....	41
6.6.4	Cómo modificar el tiempo de retención de las entradas de diario.....	42
6.6.5	Cómo configurar la exportación del diario.....	42
6.6.6	Cómo exportar el diario de forma manual.....	42
6.6.7	Cómo generar una entrada externa desde el diario.....	43
6.6.8	Cómo marcar una conversación como completada.....	43
6.7	Formatos de números de llamada.....	43
6.8	Marcación de escritorio.....	44
6.8.1	Cómo llamar con la marcación de escritorio o clipboard.....	45
6.8.2	Cómo configurar la marcación de escritorio y la marcación clipboard.....	46
6.8.3	Cómo modificar una combinación de teclas para la marcación de escritorio o clipboard.....	46
6.9	Ventanas emergentes.....	47
6.9.1	Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes.....	52
6.9.2	Cómo activar o desactivar la apertura de la ventana principal en caso de llamadas entrantes.....	52
6.9.3	Cómo activar o desactivar el cierre de las ventanas emergentes al final de la llamada.....	52
6.9.4	Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes en caso de llamadas salientes.....	53
6.9.5	Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes en caso de nuevo mensaje de voz.....	53
6.9.6	Cómo activar o desactivar automáticamente myAttendant en primer plano en caso de nuevo mensaje de voz.....	53
6.9.7	Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes de los mensajes de chat recibidos.....	54
6.9.8	Cómo abrir una pantalla emergente de evento perdido usando una tecla de acceso rápido.....	55
6.10	Conferencias.....	55
6.10.1	Conferencia Ad-hoc.....	59
6.10.1.1	Cómo configurar e iniciar una conferencia Ad-hoc.....	60
6.10.1.2	Cómo mostrar una conferencia Ad-hoc propia.....	60
6.10.1.3	Cómo determinar el controlador de una conferencia.....	61
6.10.1.4	Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia.....	61
6.10.1.5	Cómo determinar el ID de una conferencia.....	62
6.10.1.6	Cómo agregar participantes de conferencia.....	62
6.10.1.7	Cómo desconectar a los participantes de conferencia.....	63
6.10.1.8	Cómo recuperar a participantes de conferencia.....	64
6.10.1.9	Cómo eliminar a participantes de conferencia.....	64
6.10.1.10	Cómo convertir una llamada en una conferencia Ad-hoc.....	64
6.10.1.11	Cómo terminar una conferencia ad hoc.....	65
6.10.1.12	Cómo repetir una conferencia Ad-hoc.....	65
6.10.1.13	Cómo borrar una conferencia Ad-hoc.....	66
6.10.2	Conferencia Meet Me.....	66
6.10.2.1	Cómo configurar una conferencia Meet Me.....	68
6.10.2.2	Cómo mostrar su propia conferencia Meet Me.....	70
6.10.2.3	Cómo determinar el controlador de una conferencia.....	70
6.10.2.4	Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia.....	70
6.10.2.5	Cómo determinar el ID de una conferencia.....	71
6.10.2.6	Cómo mostrar más información de su propia conferencia.....	71

6.10.2.7	Cómo determinar la fecha y hora previstas para una conferencia Meet Me.....	72
6.10.2.8	Cómo cambiar la contraseña de un participante en una conferencia Meet Me.....	72
6.10.2.9	Cómo mostrar una conferencia Meet Me, permanente o abierta como controlador de la conferencia.....	73
6.10.2.10	Cómo ampliar una conferencia Meet Me.....	73
6.10.2.11	Cómo reprogramar una conferencia Meet Me.....	73
6.10.2.12	Cómo reprogramar una cita para una serie de conferencias Meet Me.....	74
6.10.2.13	Cómo definir a otro controlador de conferencia.....	74
6.10.2.14	Cómo borrar una conferencia Meet Me.....	75
6.10.2.15	Cómo terminar una conferencia Meet Me.....	75
6.10.2.16	Cómo eliminar una cita para una serie de conferencias Meet Me.....	76
6.10.3	Conferencia permanente.....	76
6.10.3.1	Cómo configurar una conferencia permanente.....	77
6.10.3.2	Cómo mostrar su propia conferencia permanente.....	78
6.10.3.3	Cómo determinar el controlador de una conferencia.....	78
6.10.3.4	Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia.....	79
6.10.3.5	Cómo determinar el ID de una conferencia.....	79
6.10.3.6	Cómo mostrar más información de su propia conferencia.....	80
6.10.3.7	Cómo cambiar la contraseña de un participante en una conferencia permanente.....	80
6.10.3.8	Cómo definir a otro controlador de conferencia.....	81
6.10.3.9	Cómo borrar una conferencia permanente.....	81
6.10.4	Conferencia abierta permanente.....	82
6.10.4.1	Cómo configurar una conferencia abierta permanente.....	82
6.10.4.2	Cómo mostrar una conferencia abierta permanente propia.....	83
6.10.4.3	Cómo determinar el controlador de una conferencia.....	83
6.10.4.4	Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia.....	84
6.10.4.5	Cómo determinar el ID de una conferencia.....	84
6.10.4.6	Cómo mostrar más información de su propia conferencia.....	85
6.10.4.7	Cómo eliminar una conferencia abierta permanente.....	85
6.10.5	Llamada saliente programada.....	86
6.10.5.1	Cómo configurar una llamada saliente programada.....	87
6.10.5.2	Cómo configurar una llamada saliente programada para una entrada de diario.....	87
6.10.5.3	Cómo visualizar la llamada saliente programada.....	88
6.10.5.4	Cómo mostrar más información de su propia llamada saliente programada.....	88
6.10.5.5	Cómo determinar la fecha y hora programadas de una llamada saliente programada.....	89
6.10.5.6	Cómo reprogramar una llamada saliente programada.....	89
6.10.5.7	Cómo eliminar la llamada saliente programada.....	89
6.11	Web Collaboration.....	90
6.11.1	Cómo iniciar una sesión de Web Collaboration.....	91
6.11.2	Cómo finalizar una sesión de Web Collaboration.....	92
6.12	Mensajes de voz y de fax.....	92
6.12.1	Buzón de voz.....	92
6.12.1.1	Cómo determinar el número de teléfono del buzón de voz.....	96
6.12.1.2	Cómo seleccionar el modo de grabación o el modo de anuncio.....	96
6.12.1.3	Cómo grabar un anuncio grabado.....	96
6.12.1.4	Cómo importar anuncios grabados.....	97
6.12.1.5	Cómo borrar un anuncio grabado.....	97
6.12.1.6	Cómo activar o desactivar la indicación del estado de presencia para los llamantes externos.....	98
6.12.1.7	Cómo activar o desactivar la indicación del estado de presencia para determinados llamantes.....	98
6.12.1.8	Cómo autorizar o impedir la consulta de mensajes de voz y fax mediante la conmutación.....	99
6.12.1.9	Cómo seleccionar el idioma del buzón de voz.....	99
6.12.2	Administración de los mensajes de voz.....	99
6.12.2.1	Cómo escuchar un mensaje de voz en el teléfono.....	101
6.12.2.2	Cómo escuchar un mensaje de voz en el PC.....	101
6.12.2.3	Cómo devolver llamada al remitente de un mensaje de voz.....	102

6.12.2.4	Cómo reenviar un mensaje de voz.....	102
6.12.2.5	Cómo mover un mensaje de voz.....	103
6.12.2.6	Cómo guardar un mensaje de voz como archivo WAV.....	103
6.12.2.7	Cómo ordenar los mensajes de voz.....	103
6.12.2.8	Cómo borrar un mensaje de voz.....	103
6.13	Mensajes.....	104
6.13.1	Cómo enviar mensajes instantáneos ("Chat").....	105
6.13.2	Cómo eliminar un mensaje instantáneo.....	106
6.13.3	Cómo abandonar una conversación de mensajería instantánea.....	106
7	Funciones de puesto de operadora.....	108
7.1	Funciones de conmutación.....	108
7.1.1	Cómo contestar una llamada.....	109
7.1.2	Cómo aparcir una llamada.....	110
7.1.3	Cómo desaparcir una llamada.....	110
7.1.4	Cómo retener una llamada.....	110
7.1.5	Cómo recuperar una llamada.....	110
7.1.6	Cómo transferir una llamada.....	111
7.1.7	Cómo grabar y reproducir una llamada.....	111
7.1.8	Cómo finalizar una llamada (colgar).....	112
7.1.9	Cómo contactar con usuarios no disponibles por correo electrónico.....	112
7.1.10	Cómo enviar los datos de llamada a un usuario por correo electrónico.....	112
7.1.11	Cómo iniciar manualmente una llamada.....	113
7.2	Administración de extensiones.....	113
7.2.1	Cómo asignar botones de usuario a varias extensiones.....	114
7.2.2	Cómo ordenar extensiones.....	114
7.2.3	Cómo borrar una entrada de extensión.....	114
7.2.4	Cómo crear nuevas pestañas para botones de usuario.....	115
7.2.5	Cómo cambiar el número de botones de usuario.....	115
7.2.6	Cómo crear una nueva estructura de botones de usuario.....	115
7.2.7	Cómo copiar botones de usuario de otro usuario.....	116
7.2.8	Cómo ordenar las pestañas de botones de usuario.....	117
7.2.9	Cómo borrar pestañas de botones de usuario.....	117
7.3	Centro de mensajes.....	117
7.3.1	Cómo iniciar el centro de mensajes mediante la tecla de función.....	119
7.3.2	Cómo iniciar el centro de mensajes mediante el botón secundario del ratón.....	119
7.3.3	Cómo mostrar el resumen de mensajes.....	119
7.3.4	Cómo escuchar mensajes de voz.....	119
7.3.5	Cómo mover mensajes de voz.....	120
7.3.6	Cómo reenviar mensajes de voz.....	120
7.3.7	Cómo guardar mensajes de voz.....	121
7.3.8	Cómo mover mensajes de fax.....	121
7.3.9	Cómo reenviar mensajes de fax.....	122
7.3.10	Cómo guardar mensajes de fax.....	122
7.3.11	Cómo ver los mensajes de fax.....	123
7.3.12	Cómo llamar al remitente de un mensaje de fax.....	123
7.3.13	Cómo borrar mensajes de fax.....	124
7.3.14	Cómo mostrar el informe de envío de mensajes de fax.....	124
7.3.15	Cómo ordenar los mensajes de fax.....	125
7.3.16	Cómo editar mensajes LAN.....	125
7.3.17	Cómo ver, modificar o borrar mensajes LAN.....	125
7.4	AutoAttendant personal.....	126
7.4.1	Cómo editar el perfil de AutoAttendant personal.....	128
8	Configuración.....	130
8.1	Cómo modificar los datos propios.....	130

8.2	Cómo insertar Mi imagen.....	131
8.3	Cómo modificar su contraseña.....	131
8.4	Cómo definir su dirección de correo electrónico.....	132
8.5	Cómo definir un número de teléfono adicional.....	132
8.6	Programación de las teclas de función de un teléfono.....	132
8.6.1	Cómo programar las teclas de función del teléfono.....	133
8.7	Cómo cambiar la contraseña.....	133
8.8	Cómo modificar el nombre de usuario.....	134
8.9	Cómo activar o desactivar el registro automático.....	134
8.10	Cómo permitir que otros usuarios vean sus datos de llamada.....	135
8.11	Notificaciones.....	135
8.11.1	Cómo configurar las notificaciones.....	141
8.12	Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario.....	141
8.13	Cómo cambiar el aspecto de la interfaz de usuario.....	141
8.14	Teclas de acceso rápido.....	142
8.14.1	Cómo configurar y activar teclas de acceso rápido.....	142
8.15	Cómo modificar la dirección de servidor.....	142
8.16	Cómo configurar la transferencia de una llamada.....	142
8.17	Cómo activar o desactivar la marcación mediante entrada del nombre.....	143
8.18	Cómo definir un número de marcación directa.....	143
8.19	Configuración de copia de seguridad de myAttendant.....	144
8.19.1	Cómo guardar una configuración.....	144
8.19.2	Cómo recuperar una configuración.....	144
8.19.3	Cómo borrar un archivo de configuración.....	144
9	Anexo.....	146
9.1	Prestaciones de los clientes de UC que se pueden utilizar con teléfonos SIP.....	146
Índice.....		147

1 Historial de cambios

Los cambios que se mencionan en la siguiente lista son acumulativos.

Cambios en V3R4 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Elementos de la interfaz de usuario en la página 12	Actualizaciones de notificaciones y capturas de pantalla de la interfaz de usuario.

Cambios en V3R3 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo instalar myAttendant en la página 17 Cómo iniciar por primera vez myAttendant en la página 18 Cómo iniciar myAttendant en la página 19	Se agregó la opción de nombre DNS (nombre de host) durante el proceso de instalación.
Directorios en la página 32	Se agregó una sección sobre el movimiento de usuarios entre nodos de una red.

Cambios en V3R3

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Elementos de la interfaz de usuario en la página 12	Cambios relacionados con el ícono 'Aviso de llamada'
Conferencias	Actualizaciones de la interfaz de usuario en el capítulo de conferencias
Cómo ver los mensajes de fax en la página 123	Se agregó información sobre mensajes de fax incompletos
Cómo transferir una llamada en la página 111	Se agregó una nota sobre la transferencia ciega de llamadas en espera.

Cambios en V3R2 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Administración de extensiones en la página 113 Cómo cambiar el número de botones de usuario en la página 115	Nuevo capítulo para cambiar el número de botones de usuario
Formatos de números de llamada en la página 43 Marcación de escritorio en la página 44	Mejoras para permitir a los usuarios marcar números que incluyan caracteres especiales
Introducción en la página 12 Primeros pasos en la página 22 Comunicaciones Unificadas en la página 26 Funciones de puesto de operadora en la página 108 Configuración en la página 130	Cambios en la interfaz de usuario en capítulos completos afectados

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Elementos de la interfaz de usuario en la página 12	Cambios en el icono de aviso de llamada
Centro de mensajes en la página 117	Múltiples cambios en mensajes de fax

Cambios en V3R2

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo eliminar un mensaje instantáneo en la página 106 Cómo abandonar una conversación de mensajería instantánea en la página 106	Nuevos capítulos para eliminar mensajes instantáneos y abandonar una conversación
Cómo borrar las entradas de diario en la página 41	Se agregó información sobre las entradas de diario eliminadas
Directorios en la página 32 Cómo buscar extensiones en la página 34 Cómo filtrar el directorio interno en la página 36	Ajustar y filtrar el contenido del directorio interno y los resultados de búsqueda

Cambios en V3R1 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo copiar botones de usuario de otro usuario en la página 116	Se ha añadido una nota para no permitir copiar contactos personales
Diario en la página 39 Cómo marcar una conversación como completada en la página 43	Se ha añadido una nota para desactivar el seguimiento de conversaciones

Cambios en V3R1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo copiar botones de usuario de otro usuario en la página 116	Nuevo capítulo
Elementos de la interfaz de usuario en la página 12	Se ha añadido información sobre cómo cambiar el tamaño de los botones, los iconos y las fuentes en la interfaz de usuario.

Cambios en V2R7

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo instalar myAttendant	Se actualizó el procedimiento de instalación

Historial de cambios

Historial de mejoras/correcciones

Cambios en V2R6

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo agregar una llamada programada Cómo abrir una pantalla emergente de evento perdido usando una tecla de acceso rápido	WP3 UC Suite
Estado de presencia Desvío de llamadas basado en el estado	Nota acerca de ocultar estado de enfermo
Ventanas emergentes	Mostrar número original
Cómo marcar una conversación como completada	Marcar llamada abierta como finalizada
Directorios	Compatibilidad para nombre de grupo

1.1 Historial de mejoras/correcciones

Los cambios que se mencionan en este capítulo son acumulativos.

Cambios en V3R3 FR2

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000085273	15 de julio de 2025	Se ha añadido una nota sobre el uso de la barra espaciadora en las llamadas	Cómo contestar una llamada en la página 109, Cómo finalizar una llamada (colgar) en la página 112

Cambios en V3R3

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000064157	17 de julio de 2023	Formatos de imagen compatibles actualizados.	Cómo insertar Mi imagen en la página 131
PRB000071592	10 de enero de 2024	Se agregó la sección 'Administración de correo de voz'.	Administración de los mensajes de voz en la página 99

Cambios en V3R2

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000059102	15 de junio de 2022	Símbolos actualizados e información sobre directorios	Directorios en la página 32

2 Acerca de esta documentación

Aquí encontrará indicaciones introductorias sobre esta documentación.

2.1 Convenciones de representación

Esta documentación utiliza distintos medios para representar los distintos tipos de información.

Tipo de información	Visualización	Ejemplo
Elementos de la interfaz de usuario	negritas	Haga clic en Aceptar .
Secuencia de menú	>	Archivo > Salir
Énfasis especial	negritas	El nombre no se puede borrar .
Referencia cruzada	cursiva	Encontrará más información en la sección <i>Red</i> .
Salida	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	Comando no encontrado.
Entrada	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	Introducir LOCAL como nombre de archivo.
Combinación de teclas	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

2.2 Tipos de temas

Los tipos de temas incluyen conceptos y tareas.

Tipo de tema	Descripción
Concepto	Explica el "qué" y ofrece una visión general de las relaciones e información básica, por ejemplo, sobre prestaciones.
Tarea (Instrucciones de uso)	Describe el "cómo" de casos de aplicación orientados a tareas y presupone el conocimiento previo de los conceptos teóricos correspondientes. Las tareas se pueden identificar por el formato de título Cómo....

3 Introducción

Este documento está dirigido a usuarios de myAttendant y describe la instalación, configuración y uso.

3.1 myAttendant

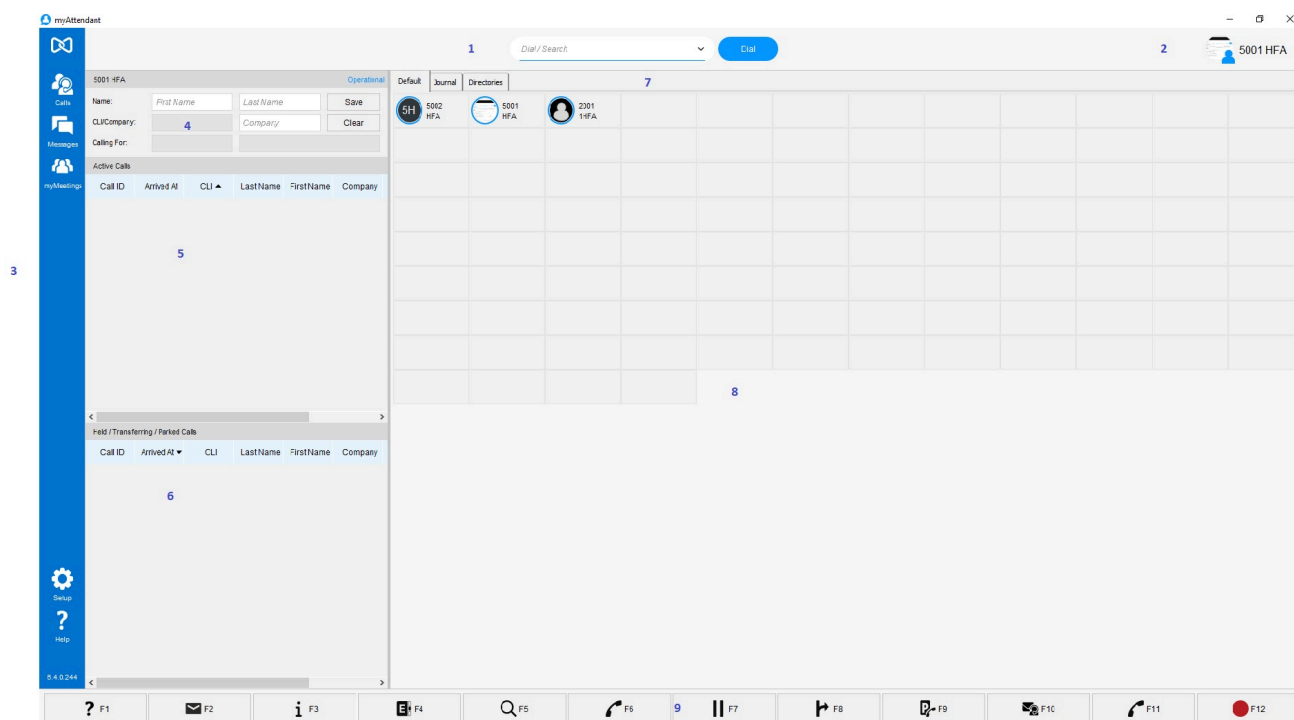
myAttendant es una aplicación de Unified Communications para funciones de conmutación. Además de cómodas funciones de conmutación, ayudas de marcación a través de directorios e información sobre el estado de presencia de las extensiones, también permite el acceso a mensajes de voz y de fax. La mensajería instantánea admite la comunicación con extensiones internas.

myAttendant ofrece las siguientes prestaciones:

- Funciones de conmutación
- Directorios
- Diario
- Ventana emergente
- Modificar el estado de presencia de las extensiones
- Grabación de llamadas
- Centro de mensajes
- Botones de extensión
- Gestión de mensajes de voz y de fax
- Mensajería instantánea
- Funciones Team
- Gestión de conferencias

3.2 Elementos de la interfaz de usuario

La ventana principal con los botones de función y de usuario es la interfaz central para configurar y operar myAttendant.



La ventana principal incluye los siguientes elementos:

- 1) Mostrar el número de teléfono de la llamada actual
- 2) Foto de perfil, estado de presencia, nombre y apellido
- 3) Barra de menú: Llamadas, Mensajes, myMeetings, Menú de configuración, Documentación en línea
- 4) Visualización del estado del teléfono con información detallada sobre la llamada (por ejemplo, devolución de llamada, reenvío)
- 5) Visualización de llamadas estacionadas, transferidas y en espera
- 6) Visualización de llamadas activas
- 7) Pestañas para botones de usuario, **Directorio predeterminado, Diario y Directorios.**
- 8) Botones de usuario
- 9) Botones de función

Botones de usuario

Cuando el cursor se desliza sobre el botón de usuario de un suscriptor, se muestra una pantalla emergente con información sobre ese suscriptor.

Se muestran los siguientes:

- Nombre, Extensión y Departamento del suscriptor
- Estado de presencia
- Correos de voz
 - Mensajes de voz normales
 - Buzones de voz privados
 - Mensajes de voz urgentes
- Notas

- Mensajes de fax
 - Nuevos mensajes de fax
 - Leer mensajes de fax
 - Mensajes de fax eliminados

Botones de función

Los botones de función están disponibles para las funciones más importantes para controlar las funciones del asistente e invocar directorios.

Las funciones individuales se activan con un clic o presionando la tecla de función correspondiente en el teclado. El usuario puede personalizar la asignación del botón de función a cada tecla de función.

A continuación se ofrece una explicación de lo que hacen estos botones (asignación predeterminada después de la instalación).

Botón	Tecla de función	Descripción
	F1	Abre la página de ayuda en línea
	F2	El aviso de llamada abre el cliente de correo electrónico predeterminado con los detalles de la persona que llama
	F3	Mostrar y editar los suscriptores internos del sistema de comunicación.
	F4	Mostrar contactos de toda la empresa.
	F5	Búsqueda de suscriptores en el directorio interno y externo.
	F6	Aceptar o liberar llamadas.
	F7	Retener y volver a conectar (liberar) llamadas.
	F8	Realizar transferencias de llamadas filtradas o no filtradas.
	F9	Estacionar y desestacionar llamadas.
	F10	Abra el Centro de mensajes del asistente.
	F11	Marcar números de estación.
	F12	Grabar llamadas.

Ventanas emergentes

Las ventanas emergentes basadas en situaciones aparecen en la ventana principal de myAttendant y le ofrecen formas convenientes de responder a la situación con un solo clic. Ejemplos: puede aceptar llamadas entrantes inmediatamente, escuchar nuevos mensajes de voz directamente y también

iniciar sesiones de colaboración web directamente desde las ventanas emergentes de pantalla.

Visualización de llamadas perdidas

Las llamadas perdidas también se muestran como un ícono y una ventana emergente en la barra de tareas de Microsoft Windows. Haga clic en el ícono para que se muestre el número de llamadas perdidas.

Operación de myAttendant

myAttendant se puede utilizar de diferentes maneras:

- Con botones de usuario operados con el mouse: este es el método principal descrito en este manual.
- Con las teclas de función (F1 a F12) del teclado
- Con el teclado numérico del teclado para ingresar números de teléfono
- Con botones de función

Esta documentación siempre describe los métodos de funcionamiento más comunes y más directos.

Uso de myAttendant con dos monitores

Para una instalación en una PC con dos monitores conectados, solo se debe utilizar el monitor principal cuando se trabaja con myAttendant.

Minimizar y maximizar la visualización de la pantalla

Opcionalmente, puede maximizar la pantalla de myAttendant al tamaño de pantalla completa o minimizar la pantalla. Esto se hace con la funcionalidad familiar de Windows en la esquina superior derecha de la ventana.

Consejo: Evite una visualización de pantalla con 120 dpi, ya que con esta configuración no se puede presentar toda la información de myAttendant.

Ajustar el tamaño de los botones

Puede ajustar el tamaño de los botones BLF utilizando CTRL y +/- . Además, también puedes mantener presionada la tecla CTRL y utilizar la rueda del mouse. Este ajuste cambia el tamaño del botón, el tamaño de fuente de los nombres y los íconos de usuario/contacto. Se admite zoom de hasta 5x.

Nota: Cuando utiliza CTRL la rueda del mouse para acercar o alejar y el tamaño de los botones alcanza el nivel de zoom mínimo o máximo, la rueda del mouse vuelve a desplazarse por la pantalla, incluso si mantiene presionado el botón CTRL.

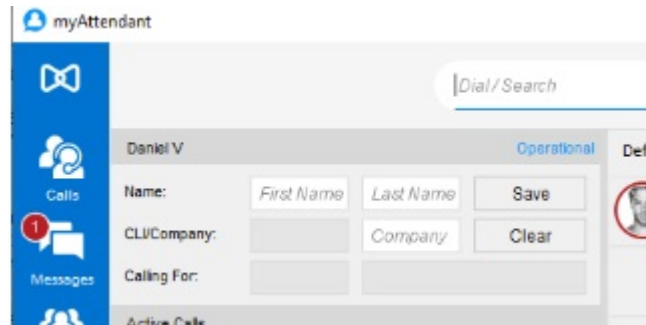
Configuración

Algunas tareas operativas (principalmente de configuración) se ejecutan a través del Botón **Setup** (F2). Después de hacer clic en **Configurar** normalmente deberá iniciar sesión nuevamente con su contraseña por razones de seguridad. Este paso operativo ya no aparecerá de forma explícita en las tareas operativas individuales.

Notificaciones

Las notificaciones aparecen para todo tipo de elementos, como mensajes, mensajes de voz, llamadas abiertas, mensajes de fax y entradas de diario.

La cantidad de elementos nuevos aparece dentro de una ventana emergente de alerta de descripción general, indicada por un círculo rojo.



Conceptos relacionados

[Comunicaciones Unificadas](#) en la página 26

[Directorios](#) en la página 32

[Funciones de conmutación](#) en la página 108

[Administración de extensiones](#) en la página 113

[Centro de mensajes](#) en la página 117

Tareas relacionadas

[Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario](#) en la página 22

[Cómo iniciar manualmente una llamada](#) en la página 113

3.3 Ayuda online

La ayuda online integrada describe conceptos importantes e instrucciones de uso. La ayuda online depende del contexto y abre el tema de ayuda correspondiente a cada página de OpenScape Business Assistant (WBM) abierta.

Navegación

Los botones de la ayuda online tienen las siguientes funciones:

- **Contenido**
ofrece una visión general de la estructura
- **Índice**
permite acceder directamente a un tema a través de palabras clave
- **Buscar**
le permite realizar una búsqueda de texto completo para localizar con precisión temas relevantes.

4 Instalación, inicio y cierre de myAttendant

Aquí le explicamos cómo instalar, iniciar y finalizar myAttendant y el procedimiento de actualización y upgrade.

Nota: El PC debe estar instalado Oracle Java 8 o superior o, en su defecto, OpenJDK 8. Si hay instalada una versión anterior, hay que actualizar a la versión 8.0 o superior para poder comenzar con la instalación.

Los clientes de UC Suite myAttendant y myPortal son llamados desde la misma rutina de inicio

4.1 Cómo instalar myAttendant

Requisitos previos

Su PC cumple con los requisitos para myAttendant

El administrador de su sistema de comunicación le ha proporcionado el archivo de instalación `CommunicationsClients.exe` o el enlace al archivo.

Nota: Siga siempre las indicaciones del archivo `ReadMe first`, que puede encontrar en el directorio de almacenamiento de los archivos de instalación.

Paso a paso

- 1) Ejecute el archivo de instalación `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Cuando se abra la ventana **Control de cuentas de usuario** con el mensaje Un programa no identificado desea tener acceso a este equipo, haga clic en **Permitir**.
- 3) Introduzca la dirección IP o el nombre DNS (nombre de host) de su servidor OpenScape Business y haga clic en **Siguiente**.
- 4) Tras validar la dirección IP, el instalador comprobará si dispone de la versión .NET 4.5. En caso contrario, la instalará.
- 5) Haga clic en **myPortal for Desktop** para marcarlo para la instalación.

Al hacer clic en una aplicación se cambiará entre las acciones:

Icono	Función
	Instalar
	Reparar
	Eliminar

- 6) Cambie la carpeta de instalación en el campo **Instalar en:** si lo desea.
- 7) Haga clic en **Instalar**.
- 8) Siga el resto de indicaciones del programa de instalación.

Pasos siguientes

Inicie myAttendant por primera vez.

4.2 Cómo iniciar por primera vez myAttendant

Requisitos previos

myAttendant está instalado en su PC.

Se ha registrado en el sistema de comunicación como puesto de operadora.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Archivos de programa > Clientes de Comunicación > myPortal**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario. Por norma general, es su número de teléfono. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 3) En el campo **Contraseña**, introduzca su contraseña actual. La contraseña estándar para el primer inicio de sesión es 1234. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 4) En el campo **Dirección de servidor**, introduzca la dirección IP o nombre DNS de su servidor de aplicaciones si no aparece ya en pantalla.
- 5) Haga clic en **Iniciar sesión**. Se iniciará myPortal for Desktop.
- 6) Lo más conveniente es modificar en este momento su contraseña, para evitar accesos no autorizados.

Nota: La contraseña es válida para myAttendant, myReports, myAgent, myPortal for Desktop y myPortal for Outlook así como para el acceso telefónico al buzón de voz.

- 7) Cierre myPortal for Desktop.
- 8) Haga clic en **Inicio > Archivos de programa > Clientes de Comunicación > myPortal**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 9) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario. Por norma general, es su número de teléfono. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 10) En el campo **Contraseña**, introduzca su contraseña actual. La contraseña estándar para el primer inicio de sesión es 1234. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 11) En el campo **Dirección de servidor**, introduzca la dirección IP del Application Server si no aparece ya en pantalla.
- 12) En la lista desplegable seleccione **myAttendant**.
- 13) Haga clic en **Iniciar sesión**. Se iniciará myAttendant.

4.3 Cómo iniciar myAttendant

Requisitos previos

myAttendant está instalado en su PC.

Se ha registrado en el sistema de comunicación como puesto de operadora.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Archivos de programa > Communications Clients > myPortal**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario. Por norma general, es su número de teléfono. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 3) En el campo **Contraseña** introduzca su contraseña, integrada exclusivamente por cifras. La cantidad máxima de caracteres repetidos es dos y la cantidad máxima de caracteres secuenciales es tres. El nombre de la cuenta (invertido o no) no puede formar parte de la contraseña. Se obliga al usuario a cambiar la contraseña predeterminada después del primer uso. La cantidad máxima de intentos de inicio de sesión erróneos es cinco. La contraseña estándar para el primer inicio de sesión es 1234. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.

Nota: Si se introduce cinco veces una contraseña errónea, se bloqueará el acceso a todos los clientes de UC Suite. El bloqueo solo lo puede realizar el administrador de su sistema de comunicación.

- 4) Si en el futuro desea utilizar myAttendant con registro automático, active la casilla de verificación **Guardar contraseña**. Así, no volverá a aparecer en el futuro la ventana de registro. Tenga en cuenta que ya no se puede iniciar myPortal for Desktop.

Nota: Sólo utilice el registro automático si está completamente seguro de que nadie más tiene acceso a su cuenta de usuario Windows. De lo contrario, otras personas podrían acceder a sus mensajes de voz o fax, o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

- 5) En el campo **Dirección de servidor**, introduzca la dirección IP o nombre DNS de su servidor de aplicaciones (si no aparece ya en pantalla).
- 6) En la lista desplegable seleccione **myAttendant**.
- 7) Haga clic en **Iniciar sesión**.

Nota: Cuando inicie por primera vez myAttendant, se le pedirá modificar la contraseña. Esta solicitud no se realiza si

ya ha modificado la contraseña a través de otra aplicación de cliente o a través del menú telefónico del buzón de voz.

Si se inicia myAttendant después de una instalación inicial, en el campo **Contraseña anterior** introduzca la contraseña estándar 1234.

En los campos **Nueva contraseña** y **Confirmar contraseña**, introduzca su nueva contraseña. Debe tener al menos seis caracteres y constar exclusivamente de cifras.

La contraseña es válida para todos los clientes de la UC Suite y para el acceso telefónico al buzón de voz.

4.4 Cerrar myAttendant

Por norma general, no es necesario cerrar expresamente myAttendant. La sesión se cierra automáticamente al apagar el equipo.

Consejo: En los sistemas operativos Microsoft Windows de 64 bits puede ser necesario cerrar manualmente myAttendant antes de apagar el equipo.

4.5 Cómo desinstalar myAttendant

Requisitos previos

myPortal for Desktop también deja de ser necesario.

Paso a paso

1) Cierre myAttendant.

Nota: Siga siempre las indicaciones del archivo `Readme first`, que puede encontrar en el directorio de almacenamiento de los archivos de instalación.

2) Elija una de estas opciones:

- Windows XP:

En el **Panel de control**, haga clic en **Software**.

- Windows Vista:

En el **Panel de control**, haga clic en **Programas y características**.

3) En el menú contextual de la entrada **CommunicationClients**, haga clic en **Cambiar**.

4) Haga clic en **Modify** (Modificar).

5) Seleccione la función **myPortal for Desktop / myAttendant** para la desinstalación.

6) Si aparece un mensaje sobre la eliminación de archivos de uso compartido, haga clic en **No to all**.

4.6 Actualización automática

Las actualizaciones automáticas mantienen a myAttendant en el estado más reciente.

Si myAttendant determina que hay disponible una versión más reciente en el sistema de comunicación, muestra un aviso correspondiente. Después de cerrar myAttendant se realiza la actualización automática.

4.6.1 Cómo ejecutar una actualización automática

Requisitos previos

Su PC cumple con los requisitos para myAttendant

Ha recibido un mensaje similar a este: `Client update available. Please wait while the update is done. Please close the following programs to continue the update: [...]`.

Paso a paso

Cierre los programas indicados.

Pasos siguientes

Después de la actualización automática, reinicie myAttendant.

5 Primeros pasos

Es recomendable realizar estas tareas importantes nada más iniciar el programa (encontrará indicaciones detalladas a continuación).

Selección del idioma

Seleccione el idioma de la interfaz de usuario de myAttendant.

Cómo asignar una extensión a un botón de usuario

Defina qué usuarios desea tener en un botón de usuario (con resumen directo de sus llamadas/mensajes).

5.1 Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Apariencia**.
- 3) En **Idioma**, seleccione el idioma deseado.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

Pasos siguientes

Cierre myAttendant y reinicie la aplicación.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

5.2 Cómo seleccionar el idioma del buzón de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Comunicaciones > Ajustes del buzón de voz**.
- 3) En la lista desplegable **Idioma de buzón de voz**, seleccione el idioma deseado.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

5.3 Cómo grabar la indicación de nombre

Nota: También puede grabar la indicación de nombre a través del menú telefónico del buzón de voz.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Perfiles** y en cualquier perfil.

- 3) Haga clic en **Grabar**.
- 4) Haga clic en **Mi nombre de buzón de voz**, en la lista de anuncios.
- 5) Haga clic en **Grabar**. El buzón de voz llama a su teléfono.
- 6) Acepte la llamada del buzón de voz.
- 7) Diga su nombre después de la señal.
- 8) Haga clic en **Detener**.
- 9) Si desea escuchar el anuncio grabado en el teléfono, haga clic en **Reproducir**. Para salir del bucle de reproducción, haga clic en **Detener**.
- 10) Si desea volver a grabar el anuncio, haga clic nuevamente en **Grabar**.
- 11) Haga clic en **Cerrar** y en **Guardar**.

5.4 Cómo grabar el saludo personalizado

Nota: También puede grabar el saludo personalizado a través del menú telefónico del buzón de voz.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Perfiles** y en cualquier perfil.
- 3) Haga clic en **Grabar**.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Si desea grabar el saludo personalizado general, haga clic en **Mi saludo de buzón de voz**.

Nota: La duración máxima del saludo del mensaje de voz es de 1 minuto.

- Si desea grabar el saludo personalizado para **Ocupado**, haga clic en **Ocupado**.
 - Si desea grabar el saludo personalizado para **No contesta**, haga clic en **No contesta**.
- 5) Haga clic en **Grabar**. El buzón de voz llama a su teléfono.
 - 6) Acepte la llamada del buzón de voz.
 - 7) Enuncie el saludo personalizado después de la señal.
 - 8) Haga clic en **Detener**.
 - 9) Si desea escuchar el anuncio grabado en el teléfono, haga clic en **Reproducir**. Para salir del bucle de reproducción, haga clic en **Detener**.
 - 10) Si desea volver a grabar el anuncio, haga clic en **Grabar**.
 - 11) Haga clic en **Guardar**.

5.5 Cómo definir su dirección de correo electrónico

Requisitos previos

El administrador de su sistema de comunicación ha configurado el envío de correo electrónico.

Primeros pasos

Cómo configurar las teclas de función

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) En **Correo electrónico** introduzca su dirección de correo electrónico.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

5.6 Cómo configurar las teclas de función

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Asignación de teclas**. En la columna izquierda de la siguiente ventana puede ver las funciones a su disposición, como **Ayuda**, **Ajustes**, **Buscar**, **Aparcar**, etc.
- 3) En el menú desplegable de la columna central, seleccione la tecla de función deseada para cada asignación de tecla.
- 4) En el menú desplegable de la columna derecha, seleccione la tecla de función deseada para cada asignación de tecla.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si por error asigna por duplicado una tecla de función o una tecla del bloque numérico, después de guardar aparecerá un mensaje de error para que pueda corregir la entrada.

5.7 Cómo restablecer la asignación de teclas de función

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Asignación de teclas**.
- 3) Haga clic en el botón **Restablecer**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

5.8 Conectividad de Outlook

Puede conectar myAttendant directamente con Microsoft Outlook, con lo que disfrutará de una cómoda integración de calendario.

5.8.1 Cómo configurar la conectividad de Outlook

Requisitos previos

El usuario debe tener configurado el correo electrónico de Outlook en su ordenador personal. Si el marcador "Generar automáticamente citas de calendario a partir de mis cambios de presencia" está activado, las aplicaciones de myAttendant no funcionarán adecuadamente si cambia el estado de presencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Conectividad de Outlook**.
- 3) Active la casilla de verificación **Importar contactos de Outlook al iniciar**, si desea utilizar esta función.
- 4) Active la casilla de verificación **Generar automáticamente citas de calendario a partir de mis cambios de presencia**., si desea utilizar esta función.
- 5) Seleccione la función de calendario deseada en la lista desplegable. Las opciones disponibles son **Sin integración en el calendario**, **Integración del calendario de Outlook** o **Integración en el calendario de Exchange**.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

6 Comunicaciones Unificadas

Comunicaciones Unificadas es la integración de distintos sistemas, medios, dispositivos y aplicaciones de comunicación dentro de un entorno (por ejemplo, telefonía IP, telefonía móvil y ligada a ubicación, correo electrónico, mensajería instantánea, aplicaciones de escritorio, buzón de voz, fax, conferencias y Unified Messaging).

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

6.1 Estado de presencia

La función de presencia ofrece información sobre la disponibilidad de las extensiones internas. en el directorio interno o en los botones de usuario.

Estos son los estados de presencia preestablecidos:

Icono	Estado de presencia	Disponibilidad
	Oficina Sólo se puede seleccionar si el servicio CallMe está inactivo. De otra forma, aparece aquí CallMe .	Disponible en el puesto de trabajo habitual
	CallMe Sólo se puede seleccionar si el servicio CallMe está activo. De otra forma, aparece aquí Oficina .	Disponible en un puesto de trabajo alternativo
	Reunión Sólo se puede seleccionar si el servicio CallMe está activo. De otra forma, aparece aquí Oficina .	Ocupado, es posible que no pueda responder
	Enfermo	Ausente
	Pausa	Ausente
	Fuera de oficina	Ausente
	Vacaciones	Ausente
	Pausa de mediodía	Ausente
	En casa	Ausente
	No molestar	NO MOLESTAR SI/NO

Nota: El estado de presencia "Enfermo" puede no estar disponible, según la configuración del sistema realizada por el administrador.

Icono	Presencia o estado de conexión
	La extensión está recibiendo una llamada
	La extensión está realizando una llamada
	La extensión está al teléfono
	Presencia no visible
	El teléfono no está conectado

Consejo: En el caso de las extensiones sin teléfono del sistema (por ejemplo, RDSI o analógico), el directorio interno no muestra el estado de presencia sino, únicamente, el estado de la conexión.

Desvío al buzón de voz

Si el estado de presencia no es **Oficina** ni **CallMe**, el sistema de comunicación desvía las llamadas de forma predeterminada al buzón de voz. Mediante anuncios grabados relativos al estado informa del tipo de ausencia y del momento programado de regreso.

Restablecimiento automático del estado de presencia

Puede restablecer su estado de presencia automáticamente a **Oficina** en el momento final de la ausencia. De lo contrario, el sistema de comunicación amplía el estado de presencia actual en pasos de 15 minutos, hasta que usted mismo modifique el estado.

Visibilidad del estado de presencia

Puede establecer de forma individualizada si las distintas extensiones del directorio interno pueden ver un estado de presencia que no sea **Oficina** o **CallMe**, el momento programado de regreso y los mensajes informativos que haya podido establecer.

Ventanas emergentes en caso de modificación del estado de presencia

Los usuarios pueden mostrar los cambios del estado de presencia a través de ventanas emergentes.

6.1.1 Cómo cambiar el estado de presencia de otras extensiones

Paso a paso

- 1) Haga clic con el botón secundario del ratón en el botón del usuario cuyo estado de presencia desea modificar.

- 2) Seleccione **Cambiar estado de usuarios**.
- 3) Seleccione el estado de presencia deseado (solo posible para abonados internos).

6.1.2 Cómo activar o desactivar el restablecimiento automático del estado de presencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea activar el restablecimiento automático del estado de presencia a **Oficina**, seleccione la casilla de verificación **Cambiar estado automáticamente a 'Oficina'**.
 - Si desea desactivar el restablecimiento automático del estado de presencia **Oficina**, desactive la casilla de verificación **Cambiar estado automáticamente a 'Oficina'**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.1.3 Cómo modificar la visibilidad del estado de presencia para otros usuarios

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad > Visibilidad de presencia**.
- 3) En la sección seleccione una de estas opciones:
 - Si desea permitir que un determinado usuario vea su estado de presencia, active la casilla de verificación de la línea correspondiente.
 - Si no desea permitir que un determinado usuario vea su estado de presencia, desactive la casilla de verificación de la línea correspondiente.
 - Si desea que todos los usuarios puedan ver su estado de presencia, haga clic en **Seleccionar todo**.
 - Si no desea que ningún usuario pueda ver su estado de presencia, haga clic en **Deseleccionar todo**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.1.4 Cómo activar o desactivar la ventana emergente en caso de modificación del estado de presencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea activar las ventanas emergentes en caso de modificación del estado de presencia, active la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema cuando cambie la presencia**.
- Si desea desactivar las ventanas emergentes en caso de modificación del estado de presencia, desactive la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema cuando cambie la presencia**.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.2 Servicio CallMe

El servicio CallMe permite definir un teléfono de un puesto de trabajo alternativo como destino CallMe. Otros usuarios podrán ponerse en contacto con usted en ese destino utilizando su número de teléfono interno. Puede utilizar el cliente de UC en su puesto de trabajo alternativo como si estuviera en la oficina y realizar llamadas salientes desde el destino CallMe.

Llamadas entrantes

Las llamadas dirigidas a números de teléfono internos se desvían al destino CallMe. Los llamantes sólo visualizan su número de teléfono interno. Las llamadas no aceptadas se transfieren al buzón de voz al cabo de 60 segundos.

Llamadas salientes

Si marca un número de teléfono en el cliente de UC, el sistema de comunicación llama en primer lugar al destino CallMe. Si contesta a la llamada, el sistema de comunicación llama al destino deseado y establece conexión. El destino visualiza su número de teléfono interno (One Number Service o "Servicio de número único").

Estado de presencia

Si el servicio CallMe está activado, en la pantalla de su teléfono aparece "CallMe activo" (no en el caso de los teléfonos analógicos y de los teléfonos DECT). Las demás extensiones ven su estado de presencia en **Oficina**.

Activación

El servicio CallMe se puede activar de forma manual. Además, el servicio CallMe también se reactiva cuando el estado de presencia se restablece automáticamente tras una ausencia, siempre que estuviera previamente activado. No se admiten los siguientes tipos de destinos CallMe:

- Grupo
- Teléfono transferido

Desactivación

El servicio CallMe permanece activo hasta que se modifica el estado de presencia.

Nota: La función CallMe no se debe utilizar al acceder o unirse a una conferencia abierta.

6.2.1 Cómo habilitar el servicio CallMe

Paso a paso

- 1) En la lista desplegable de estado de presencia, seleccione **Oficina**.
- 2) Haga clic en **Más**.
- 3) Haga clic en **Habilitar servicio CallMe**.
- 4) Establezca el número de teléfono del destino CallMe de una de estas formas:
 - En la lista desplegable, seleccione uno de los números adicionales.
 - En la lista desplegable, introduzca un número de formato en formato de marcación o en formato canónico.

Nota: Como destino CallMe no incluya ningún grupo ni ningún teléfono transferido.

- 5) Haga clic en **Aceptar**.

6.3 Desvío de llamadas basado en el estado

La disponibilidad de myAttendant se controla en función del estado de presencia. Están disponibles estos modos de servicio:

- Si estoy reunido, desviar mi teléfono a:
- Si estoy enfermo, desviar mi teléfono a:
- Si estoy en una pausa, reenviar mis llamadas a:
- Si estoy ausente, desviar mi teléfono a:
- Si estoy de vacaciones, desviar mi teléfono a:
- Si estoy en la pausa de mediodía, desviar mi teléfono a:
- Si estoy en mi domicilio, desviar mi teléfono a:

Si modifica el estado de presencia, el sistema de comunicación activa el desvío de llamadas al destino establecido.

El estado de presencia aparece indicado en el extremo superior de la sección de control de conexión.

6.3.1 Cómo definir los destinos del desvío de llamadas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Reglas de llamada > Destinos de reenvío**.

- 3) Seleccione el **destino de reenvío** que corresponda al estado de ausencia en cuestión:
 - **Ninguna**
 - **Buzón de voz**
 - **Móvil**
 - **Asistente**
 - **Externo 1**
 - **Externo 2**
 - **Domicilio**
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.4 Desvío de llamadas basado en reglas

Las llamadas se pueden transferir e incluso borrar siguiendo determinadas reglas. Usted mismo puede configurar estas reglas.

6.4.1 Cómo crear una regla para el desvío de llamadas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Reglas de llamada > Módulo de reglas**.
- 3) Haga clic en **Nuevo**. Se abre el **Asistente de Reglas**.
- 4) Introduzca un **Nombres** para la regla.
- 5) Haga clic en **Continuar**.
- 6) En la siguiente ventana del asistente de reglas, seleccione la condición para la regla.
- 7) Haga clic en **Continuar**.
- 8) En la siguiente ventana del asistente de reglas, seleccione si es necesario una excepción para la regla.
- 9) Haga clic en **Finalizar**. En el módulo de reglas aparece ahora el nombre de la regla creada.

6.4.2 Cómo editar reglas para el desvío de llamadas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Reglas de llamada > Módulo de reglas**.
- 3) Marque la regla deseada.
- 4) Haga clic en **Editar**. Se abrirá el asistente de reglas y se mostrará la regla.
- 5) Haga clic en **Continuar**.
- 6) En la siguiente ventana del asistente de reglas, seleccione la condición para la regla.
- 7) Haga clic en **Continuar**.
- 8) En la siguiente ventana del asistente de reglas, seleccione si es necesario una excepción para la regla.

- 9) Haga clic en **Continuar**. Se muestra la regla modificada.
- 10) Haga clic en **Finalizar**.
- 11) Haga clic en **Guardar**.

6.4.3 Cómo cambiar el nombre de las reglas del desvío de llamadas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Reglas de llamada > Módulo de reglas**.
- 3) Marque la regla deseada.
- 4) Haga clic en **Cambiar nombre**.
- 5) En la ventana **Cambiar nombre de regla** introduzca un nuevo nombre para la regla.
- 6) Haga clic en **Aceptar**.
- 7) Haga clic en **Guardar**.

6.4.4 Cómo borrar una regla para el desvío de llamadas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Reglas de llamada > Módulo de reglas**.
- 3) Marque la regla deseada y haga clic en **Eliminar**.

Consejo: La regla se borra inmediatamente, sin hacer ninguna consulta.

- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.4.5 Cómo cambiar la regla para el desvío de llamadas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Reglas de llamada > Módulo de reglas**.
- 3) Active la casilla de verificación que aparece por delante de la regla deseada, para activarla.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.5 Directorios

Los directorios sirven para organizar sus contactos.

Son compatibles estos directorios:

Icono	Directorio
	Directorio interno Incluye: • Usuarios, concretamente extensiones internas y grupos MULAP para los que esté activada la visualización en el sistema, con su estado de presencia (solo teléfonos del sistema). Si un usuario está ausente, se puede ver el momento programado de regreso en la columna Fecha/Hora (siempre que dicho usuario haya autorizado la visibilidad del estado de presencia). Además, se muestra el texto de información que haya podido introducir el usuario. • Usuarios virtuales, marcados con el icono . • Grupos, marcados con el icono . • Grupos UCD, es decir, grupos de agentes (extensiones) localizables en un único número de teléfono. Están marcados con el icono . Por defecto, el Directorio interno solo muestra Usuarios. Puede filtrar el Directorio interno para mostrar Usuarios, Usuarios Virtuales, Grupos o Grupos UCD activando la casilla correspondiente.
	Directorio externo Contiene contactos de un directorio de empresa y lo configura el administrador del sistema de comunicación.
	Directorio offline externo Contiene contactos del directorio de empresa LDAP y lo configura el administrador del sistema de comunicación. Las entradas se actualizan cada vez que se abre el directorio.
	Marcaciones abreviadas Contiene los números de teléfono externos que se necesitan con frecuencia. Cada número está representado por un número de marcación abreviada que se utiliza en lugar del número de teléfono completo.
	Directorio personal En el directorio personal se pueden agregar, editar o borrar contactos personales o importar contactos Outlook al iniciar myAttendant. Si importa los contactos Outlook, estos no se pueden modificar en myAttendant.

Nota: Los números de teléfono almacenados en la configuración del usuario y los directorios deben indicarse en formato canónico para que pueda accederse a ellos desde la CU y desde el dispositivo.

El código de acceso no debe estar en el número.

Detalles de los contactos

En función del directorio involucrado, la Vista de lista de los contactos muestra diferentes detalles de entre los que se enumeran a continuación: **Extensión, Apellidos, Nombre, Móvil, Asistente, Externo, Domicilio, Compañía, Fax, Correo electrónico, Departamento, Ubicación, Compañía.**

Búsqueda sencilla

Las búsquedas en los directorios se pueden realizar por **Nombre, Apellidos** o número de llamada. Puede seleccionar los directorios que se incluirán en la búsqueda. La búsqueda se puede realizar por palabra completa o por término de búsqueda incompleto (por ejemplo, parte de un número de teléfono). Las opciones de búsqueda configuradas se mantienen hasta que se realice una nueva búsqueda. Se guardan todos los términos de búsqueda utilizados. Puede borrar la lista de términos de búsqueda utilizados.

Búsqueda avanzada

Puede buscar selectivamente en uno o varios campos de la ventana de búsqueda avanzada, por ejemplo **Título, Nombre, Apellidos, Compañía, Extensión, Tel. compañía, Empresa 1, Empresa 2, Domicilio 1, Domicilio 2, Móvil e Email** y limitar el número máximo de resultados.

Orden

Los contactos de un directorio se pueden ordenar de forma alfanumérica ascendente o descendente, por cualquier columna. La dirección señalada por el triángulo en el título de una columna indica el orden ascendente o descendente.

Admite el traslado de usuarios entre plataformas (nodos) de una red

En caso de que se elimine el mismo usuario (tanto los datos como las licencias) y luego se cree en otro sistema, y después de asignar correctamente las licencias, este usuario se muestra en el directorio de usuarios y puede iniciar sesión en myAttendant.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

6.5.1 Cómo buscar extensiones

Puede buscar información detallada de una extensión en el directorio interno o en el directorio externo (por ejemplo, número de teléfono o nombre).

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Buscar**.
- 2) Introduzca la cadena de búsqueda. Por ejemplo, los dos primeros dígitos de un número de extensión.
- 3) Mediante el botón **Opciones**, seleccione el directorio (interno, externo, personal o directorio offline externo) en el que desea ejecutar la búsqueda.
Si no selecciona al menos un directorio para buscar, no se mostrará ningún resultado de la búsqueda.

- 4) Si ha seleccionado el **Directorio Interno**, puede seleccionar una o más de las siguientes opciones de filtro:

- **Usuarios**
- **Usuarios virtuales**
- **Grupos**
- **Grupos UCD**

Esta opción está desactivada de forma predeterminada.

- 5) En el campo de entrada introduzca un término de búsqueda. Puede seleccionar una de estas opciones de búsqueda:

- Si desea buscar una palabra completa, active la casilla de verificación **Coincidir palabra completa**.

Nota: Si **Coincidir palabra completa** está activada, el término de búsqueda no debe contener ningún espacio.

- Si desea buscar parte de una palabra, desactive la casilla de verificación **Coincidir palabra completa**.

Nota: Los términos de búsqueda con espacios solo se aplican a **nombre** y **apellido**.

- 6) Si es necesario, haga clic en el botón **Avanzado** en la parte superior derecha del menú, para cambiar entre la búsqueda simple y la avanzada.
- 7) Haga clic en **Buscar**.

Los resultados aparecen en el lado derecho de la ventana.

Tareas relacionadas

[Cómo enviar mensajes instantáneos \("Chat"\)](#) en la página 105

6.5.2 Cómo marcar un número de teléfono desde el directorio interno

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio interno**
- 2) Haga doble clic en la entrada marcada de la extensión.

6.5.3 Cómo ordenar las extensiones internas

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio interno**.
- 2) Haga clic en el encabezado de columna (Apellidos, Nombre, Extensión, etc.) que desea usar como criterio para ordenar a los abonados.

6.5.4 Cómo filtrar el directorio interno

Puede filtrar el Directorio interno para mostrar solo los usuarios, los usuarios virtuales, los grupos o los grupos UCD.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio interno**.
- 2) Haga clic en **Opciones de directorio**, en la parte superior derecha del directorio.
- 3) Seleccione una o varias de las siguientes opciones:
 - **Usuarios**
 - **Usuarios virtuales**
 - **Grupos**
 - **Grupos UCD**
 - **Mostrar columnas**

La opción **Usuarios** está seleccionada por defecto.

La opción **Mostrar columnas** permite seleccionar columnas específicas, para mostrarlas u ocultarlas del directorio.

El directorio se actualiza para que coincida con su selección.

6.5.5 Cómo agregar contactos externos

Puede guardar los datos de las extensiones externas en el directorio externo en forma de contactos. De esta forma puede acceder rápidamente a esos datos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio externo**. Aparece una lista de todos los contactos externos.
- 2) Haga clic en **Nuevo** o en **Agregar**. Aparece un campo de entrada vacío.
- 3) Introduzca los detalles del nuevo contacto.
- 4) Haga clic en **Guardar**.
- 5) Haga clic en **Cerrar**.

6.5.6 Cómo editar contactos externos

Puede editar los detalles de un contacto, como el título, el nombre, el apellido y el teléfono del trabajo. 1, Tel. trabajo 2, números de móvil/celular y privado en el directorio externo.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio externo**.
- 2) Haga clic en el contacto cuya información desea editar.
- 3) Seleccione **Editar** en el menú y realice los cambios deseados.
- 4) Haga clic en **Guardar**.
- 5) Haga clic en **Cerrar**.

Nota: También se puede editar un contacto externo en los resultados de búsqueda del directorio. Para ello, se debe hacer clic con el botón secundario del ratón en el contacto y, luego, hacer clic en Editar.

6.5.7 Cómo borrar contactos externos

Consejo: Los contactos externos que se han borrado no se pueden restablecer.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio externo**.
- 2) Haga clic en el contacto que desea borrar.
- 3) Haga clic en **Eliminar**.
- 4) Haga clic en **Cerrar**.

6.5.8 Cómo agregar una nota sobre una extensión

Puede agregar notas a las extensiones. Estas notas sirven como una especie de memo. En el Centro de mensajes puede consultar, modificar o borrar estas notas (identificadas en él como mensajes LAN).

Paso a paso

- 1) Haga clic con el botón secundario del ratón en el botón de usuario de la extensión a la que desea añadir una nota.
- 2) Seleccione **Notas**.
- 3) Introduzca el texto en la parte inferior de la ventana.
- 4) Haga clic en **Agregar**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.
- 6) Haga clic en **Cerrar**.

Aparece un símbolo en forma de sobre en la entrada de la extensión del directorio interno.

6.5.9 Cómo mostrar y ampliar una nota sobre una extensión

Paso a paso

- 1) Haga clic con el botón secundario del ratón en el botón de usuario de la extensión cuya nota desea consultar.
- 2) Seleccione **Notas LAN**. Se abrirá la ventana Notas LAN.
- 3) Cambie o amplíe la nota.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

- 5) Haga clic en **Cerrar**.

6.5.10 Cómo borrar una nota sobre una extensión

Paso a paso

- 1) Haga clic con el botón secundario del ratón en el botón de usuario de la extensión cuya nota desea consultar.
- 2) Seleccione **Notas**.
- 3) Seleccione la nota que desea y haga clic en **Eliminar**.
- 4) Haga clic en **Cerrar**.

6.5.11 Cómo agregar un contacto personal

Puede guardar los datos privados en el directorio personal. De esta forma puede acceder rápidamente a esos datos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Directorios**.
- 2) Haga clic en **Directorio personal**.
- 3) Haga clic en **Agregar** en la esquina superior derecha.
- 4) Introduzca los detalles del contacto en la ventana **Contacto personal**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

6.5.12 Cómo editar un contacto personal

En cualquier momento puede modificar los datos privados del directorio personal.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Directorios**.
- 2) Haga clic en **Directorio personal**.
- 3) Haga clic con el botón secundario en el contacto que desea modificar.
- 4) Haga clic en **Editar contacto**.
- 5) Edite los datos del contacto y haga clic en **Guardar**.

Nota: Asegúrese de introducir el número de teléfono en formato canónico.

- 6) Haga clic en **Guardar**.

6.5.13 Cómo borrar un contacto personal

En cualquier momento puede borrar los datos privados del directorio personal.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Directorios**.
- 2) Haga clic en **Directorio personal**.
- 3) Haga clic con el botón derecho en el personal que desea eliminar.
- 4) Haga clic en **Eliminar contacto**.

6.6 Diario

El diario es la lista de todas las llamadas entrantes y salientes. Se puede usar para volver a llamar a los contactos de forma rápida y sencilla o responder a llamadas perdidas.

Carpeta para tipos de llamada

Las llamadas se distribuyen en estas carpetas:

- **Abierto**

Incluye llamadas perdidas sin responder en las que se ha transmitido un número de llamada. En cuanto se responde una de estas llamadas, desaparecen todas las entradas con el número de llamada en cuestión.

- **Todas las llamadas**

- **Perdidas**

- Entrantes (flecha izquierda)
- Salientes (flecha derecha)

- **Contestadas**

- **Interna**

- **Externa**

- **Entrante**

- **Saliente**

Detalles de llamada

Cada llamada se muestra con una Fecha y una Hora y, si lo hay, con un **Número de teléfono**. Si un directorio contiene más información sobre un número de teléfono (por ejemplo, **Apellidos**, **Nombre** y **Compañía**), también aparece indicada. Además, se indica **Dirección**, **Duración** y la columna **Llamada finalizada**.

Ruta	Significado
	Entrante
	Saliente
Llamada finalizada	Significado
	La llamada se ha realizado correctamente o se ha contestado.

Nota: La columna **Llamada finalizada** no se muestra si el administrador del sistema ha habilitado la opción **Desactivar el seguimiento de conversaciones**.

Agrupación

Las llamadas de todas las carpetas se agrupan por el mismo criterio que usted puede seleccionar:

- Fecha (por ejemplo, **Hoy**, **Ayer**, etc., **Semana pasada**, **Hace dos semanas**, **Hace tres semanas**, **Último mes** y **Anterior**)
- Número de teléfono
- Apellidos, Nombre
- Nombre, Apellidos
- Empresa

Orden

A la derecha del nombre del grupo aparece entre paréntesis el número de entradas de diario incluidas.

Las llamadas del diario se pueden organizar en orden alfanumérico ascendente o descendente a partir de cualquier columna. La dirección señalada por el triángulo en el título de una columna indica el orden ascendente o descendente.

Ampliación de una entrada

En la columna de ordenación de las entradas puede ampliar mediante zoom una determinada entrada, carácter por carácter. De esta forma podría saltar, por ejemplo, al primer apellido que empezara con "Sen", letra por letra. Este método también se puede utilizar en los resultados de búsqueda.

Tiempo de retención

El sistema de comunicación guarda las llamadas del diario durante un tiempo máximo limitado, que puede configurar el administrador. En calidad de suscriptor puede reducir ese tiempo. Una vez transcurrido el tiempo de retención, el sistema de comunicación elimina automáticamente las entradas correspondientes.

Las entradas se pueden borrar en todo momento de forma manual.

El administrador puede impedir de forma general que se borren entradas de diario a través del WBM del sistema de comunicación (Application Suite -> UC Suite -> Ajustes generales).

Exportación de datos de diario

Puede exportar los datos de diario del día en curso a un archivo CSV, de forma manual o automática. Puede seleccionar libremente el lugar de almacenamiento del archivo CSV. En cuanto finaliza una exportación manual, aparece una ventana con un enlace al archivo CSV generado con los datos de diario exportados.

La exportación automática se realiza:

- cada vez que se acciona el botón de exportación,
- cada vez que se apaga el PC,

- siempre a medianoche (si no se apaga el PC).

El archivo tiene un nombre según el formato <número de teléfono>-<aaaammdd>.csv. Si el archivo ya existe, los datos se anexan. El archivo contiene los datos del diario de todos los tipos de llamada excepto **Abierta** y **Programada** en los siguientes campos: **Fecha de inicio**, **Hora de inicio**, **Fecha de fin**, **Hora de fin**, **De**, **Para**, **Nombre**, **Apellidos**, **Compañía**, **Dirección**, **Duración**, **Estado** y **Dominio**.

6.6.1 Cómo ordenar el diario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Diario**.
- 2) Haga clic en uno de los grupos: **Abiertas**, **Todas**, **Perdidas**, **Contestadas**, **Externas**, **Internas**, **Entrantes** o **Salientes**.
- 3) Si es necesario, haga doble clic en el triángulo que aparece a la izquierda del grupo en cuestión para desplegar las entradas de diario.
- 4) Haga clic en uno de los títulos de columna (por ejemplo, **Apellido**) para ordenar las entradas de diario según este criterio, en orden alfanumérico ascendente.
- 5) Si desea invertir el orden de clasificación, vuelva a hacer clic en el título de columna.

6.6.2 Cómo agrupar entradas de diario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Diario**.
- 2) Haga clic en uno de los grupos: **Pendientes**, **Todas las llamadas**, **Perdidas**, **Contestadas**, **Internas**, **Externas**, **Entrantes**, **Salientes**.
- 3) Haga clic en **Agrupar por** en la parte superior derecha del directorio y seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Agrupar por: Fecha**
 - **Agrupar por: Número de teléfono**
 - **Agrupar por: Apellidos, Nombre**
 - **Agrupar por: Nombre, Apellidos**
 - **Agrupar por: Compañía**
- 4) Haga doble clic en el triángulo que aparece a la izquierda del grupo para ampliar las entradas de correspondientes.

6.6.3 Cómo borrar las entradas de diario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Diario**.
- 2) Haga clic en uno de los grupos: **Pendientes**, **Todas las llamadas**, **Perdidas**, **Contestadas**, **Internas**, **Externas**, **Entrantes**, **Salientes**.
- 3) Si es necesario, haga doble clic en el triángulo que aparece a la izquierda del grupo en cuestión para desplegar las entradas de diario.

4) Elija una de estas opciones:

- Haga clic en la entrada correspondiente.
- Seleccione las entradas correspondientes.

5) En el menú contextual, seleccione **Borrar**.

6) Haga clic en **Aceptar** para confirmar la pregunta que aparece.

Las entradas de diario que elimine en myAttendant también se eliminan inmediatamente de myPortal for Desktop y myPortal for Outlook (actualización en vivo) si ha iniciado sesión con la misma cuenta.

6.6.4 Cómo modificar el tiempo de retención de las entradas de diario

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.

3) En **Conservar historial de llamadas para**, introduzca el tiempo (en días) durante el cual se debe conservar el historial.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.6.5 Cómo configurar la exportación del diario

Con los siguientes pasos puede

- definir el lugar de almacenamiento del archivo CSV para datos de diario exportados de forma manual y automática
- activar o desactivar la exportación automática de los datos de diario

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.

3) En la sección **Diario**, en **Ruta de exportación**, haga clic en **Explorar**.

4) Seleccione el lugar de almacenamiento deseado para el archivo CSV y haga clic en **Guardar**.

5) Activar o desactivar la exportación automática de los datos de diario:

- Si desea activar la exportación automática, active la casilla de verificación **Activar exportación**.
- Si desea desactivar la exportación automática, desactive la casilla de verificación **Activar exportación**.

6) Haga clic en **Guardar**.

6.6.6 Cómo exportar el diario de forma manual

Requisitos previos

Ha definido un lugar de almacenamiento para los datos del diario que desea exportar.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña o ventana **Diario**.
- 2) Haga clic en **Exportar** en la parte superior derecha del directorio.
En cuanto haya finalizado la exportación, aparece una ventana con un enlace al archivo CSV generado con los datos de diario exportados.
- 3) Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.

6.6.7 Cómo generar una entrada externa desde el diario

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Diario**.
- 2) Haga clic con el botón derecho en la entrada que desea agregar al directorio externo y seleccione **Copiar a externo**.
- 3) Rellene los campos con la información relevante en la ventana **Contacto personal**.
- 4) Haga clic en Guardar.

6.6.8 Cómo marcar una conversación como completada

Una conversación es una serie de llamadas no contestadas desde y hacia un contacto.

Una conversación solo es válida durante unos días. Este número de días lo configura el administrador. Después de ese tiempo, se abre una nueva conversación para el contacto en caso de una llamada perdida. Puede marcar manualmente todas las entradas de diario de una conversación como completadas.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Diario**.
- 2) Localice la entrada del diario del usuario que desea marcar como completada y haga clic con el botón derecho en la entrada.
- 3) Haga clic en la opción **Cerrar conversación**.

Todas las entradas de diario de la conversación con el usuario se marcan como completadas.

Nota: La opción **Cerrar conversación** no estará disponible si el administrador del sistema activado **Desactivar el seguimiento de conversaciones** en WBM.

6.7 Formatos de números de llamada

Para introducir números de llamada se pueden utilizar distintos formatos.

Formato	Descripción	Ejemplo
Canónico	Comienza por + e incluye siempre el prefijo de país, el prefijo local y el resto del número de extensión completo. Se admiten espacios en blanco y los caracteres especiales + () / - : y ;	+49 (89) 7007-98765
Marcación	Tal y como marcaría el número en el teléfono del sistema de su oficina, siempre con código de línea urbana. Se admiten espacios en blanco y los caracteres especiales + () / - : y ;	• 321 (interno) • 0700798765 (red local propia) • 0089700798765 (red local externa) • 0004989700798765 (internacional)

Consejo: Siempre que sea posible, utilice el formato de número de llamada canónico. De esta forma, los números de teléfono serán siempre únicos, completos y consistentes para la interconexión y las extensiones móviles.

Al marcar de forma manual (formato de marcación) una extensión externa, se debe marcar también el código de acceso a línea urbana. Si el número de teléfono de destino (formato de marcación) para el servicio CallMe (UC Suite) se introduce en los clientes de UC de forma manual también hay que introducir el código de acceso a línea urbana.

Al marcar un número de teléfono externo en formato de marcación desde un directorio (y, con ciertos clientes de UC, con la marcación de escritorio y con la marcación clipboard), el sistema de comunicación completa automáticamente el código de acceso a línea urbana (ruta 1). El código de acceso a línea urbana también se completa automáticamente cuando se selecciona un número de teléfono de los datos personales (**Número de móvil**, **Número privado**, etc.) como número de teléfono de destino para el servicio CallMe (UC Suite).

Nota: Al llamar en EE.UU. mediante CSTA a un número de teléfono en formato canónico, el número de teléfono se convierte a formato de marcación.

6.8 Marcación de escritorio

Con la función Marcación de escritorio, puede llamar a un destino seleccionado desde muchas aplicaciones, como un editor o un correo electrónico de Outlook.

Puede utilizar la marcación de clipboard o de escritorio. Los dos métodos marcarán el número seleccionado, pero cambia la forma en que se gestionan las etiquetas del número. El método preferente es la marcación de clipboard.

En función del tipo de secuencia de caracteres utilizada, la marcación funciona como sigue:

- Se marca un número de teléfono en formato canónico.
- Un número de teléfono en formato canónico se marca en cuanto el sistema de comunicación puede determinar si se trata de un destino externo o interno. De lo contrario, se solicita al usuario que haga la selección correspondiente.
- Una cadena que contiene letras o caracteres especiales que no están permitidos en el formato canónico y marcable, se busca en los directorios como nombre o apellido.

El número etiquetado se marca después de un tiempo especificado. Durante ese tiempo se puede cancelar la marcación.

Si el valor preestablecido se modifica de 3 a 0 segundos, la marcación se ejecuta inmediatamente. Con el tiempo, cada vez más aplicaciones han dejado de ser compatibles técnicamente con el método de marcación de escritorio.

Si la marcación de escritorio deja de funcionar (por ejemplo, después de una actualización del sistema operativo o de la aplicación), hay que usar en su lugar la marcación de clipboard.

Nota: La marcación de escritorio no es compatible con Apple Mac OS en general. En este caso, debe utilizar la marcación de clipboard.

6.8.1 Cómo llamar con la marcación de escritorio o clipboard

Requisitos previos

Si está trabajando con un sistema operativo Mac: **Preferencias del sistema > Accesibilidad > Habilitar acceso para dispositivos de ayuda** está activado.

Paso a paso

Si la secuencia de caracteres es un número de teléfono, tiene las opciones siguientes:

- Para la marcación clipboard, etiqüete el número que se debe marcar presionando el botón secundario del ratón y arrastrando el cursor encima. El número seleccionado aparece resaltado en la pantalla. A continuación, pulse la combinación de teclas configurada (por ejemplo, Ctrl+Mayús+D) en el teclado.
- Si desea utilizar la marcación de escritorio, etiqüete el número que se debe marcar presionando el botón secundario del ratón y arrastrando el cursor encima mientras presiona la tecla configurada (CTRL). Aparece una línea verde para indicar el intervalo seleccionado. Al soltar el botón derecho del ratón, se marca el número seleccionado.

Nota: Si desea cancelar la marcación de un número de teléfono, en la ventana emergente haga clic (en un máximo de 5 segundos) en el símbolo Cerrar. Si la secuencia de caracteres consta de letras, se abre la ventana de búsqueda en la que aparecen los nombres presentes en los directorios y que coinciden con dicha secuencia. Si hace clic en una entrada con el botón secundario del ratón, se abrirá un menú contextual

con diferentes números de teléfono a los que puede llamar directamente con el botón izquierdo del ratón.

6.8.2 Cómo configurar la marcación de escritorio y la marcación clipboard

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Teclas de acceso rápido**.
- 3) Si desea utilizar la marcación de escritorio, siga este procedimiento:
 - a) Active la casilla de verificación **Tecla de acceso rápido habilitada en via Desktop** (Mediante escritorio).
 - b) Si desea modificar la combinación de teclas/botones de ratón para la marcación de escritorio, en el campo cuadrado haga clic en **via Desktop** (Mediante escritorio). Mantenga pulsadas una o varias de las teclas **Mayús**, **Ctrl** y **Alt** y haga clic con el botón del ratón que desee.
- 4) Si desea utilizar la marcación clipboard, siga este procedimiento:
 - a) Active la casilla de verificación **Tecla de acceso rápido habilitada en via Clipboard** (Mediante clipboard).
 - b) Si desea modificar la combinación de teclas para la marcación clipboard, en el campo cuadrado haga clic en **Mediante clipboard**. Mantenga pulsada una o varias de las teclas **Mayús**, **Ctrl** y **Alt** y puse a continuación la tecla que desea incorporar a la combinación de teclas.
- 5) En caso necesario, en el campo **Tiempo excedido en la marcación de escritorio (segundos)** introduzca el valor predefinido (estándar: 3). Puede cancelar la marcación durante el tiempo definido en este campo. Con el valor 0s, la marcación se realiza inmediatamente.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

Desde este mismo momento, la combinación de teclas establecida permite iniciar la marcación.

6.8.3 Cómo modificar una combinación de teclas para la marcación de escritorio o clipboard

Si la combinación de teclas configurada no inicia la marcación, siga estos pasos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Teclas de acceso rápido**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea modificar la combinación de teclas para la marcación de escritorio, en el campo cuadrado haga clic en **via Desktop** (Mediante escritorio).
 - Si desea modificar la combinación de teclas para la marcación clipboard, en el campo cuadrado haga clic en **Mediante clipboard**.

4) Elija una de estas opciones:

- Si desea modificar la combinación de teclas/botones de ratón para la marcación de escritorio, mantenga pulsadas una o varias de las teclas Mayús, Ctrl y Alt y, a continuación, haga clic con el botón de ratón deseado.
- Si desea modificar la combinación de teclas para la marcación clipboard, mantenga pulsada una o más de las teclas Mayús, Ctrl y Alt y, además, pulse la tecla que quiera utilizar para la combinación de teclas.

5) Haga clic en **Guardar**.

Desde este mismo momento, la combinación de teclas establecida en el paso 3 permite iniciar la marcación.

6.9 Ventanas emergentes

Las ventanas emergentes (también llamadas bandejas emergentes) permiten responder de forma cómoda con un solo clic, por ejemplo, en caso de llamadas entrantes o de nuevos mensajes de voz.

Las ventanas emergentes aparecen en la esquina inferior derecha de la pantalla. Hay diferentes tipos de ventanas emergentes. Las ventanas emergentes de llamadas y mensajes muestran el número de teléfono, el nombre y la imagen del llamante (si están disponibles). Los botones de las ventanas emergentes varían en función del contexto. Puede controlar las funciones de las ventanas emergentes con el teclado (TAB o teclas de flecha y Entrada).

Las ventanas emergentes se pueden minimizar como iconos de bandeja del sistema. Si hay abiertas más de tres ventanas emergentes de llamadas, aparecen minimizadas automáticamente en la bandeja del sistema.

Puede definir los ajustes siguientes para ventanas emergentes:

- Abrir la ventana principal con llamadas entrantes
- Abrir la ventana emergente con llamadas entrantes
- Abrir la ventana emergente con llamadas salientes
- Cerrar la ventana emergente al final de llamada
- Abrir la ventana emergente en caso de nuevo mensaje de voz
- Abrir la ventana emergente en caso de nuevo mensaje de fax
- Abrir la ventana de mensajes en caso de nuevos mensajes de voz
- Abrir la ventana de mensajes en caso de nuevos mensajes de fax
- Abrir resumen al iniciar el cliente de UC

Las ventanas emergentes también pueden mostrarse con una nueva interfaz de usuario. Aquí, los símbolos descritos a continuación aparecen agrupados de otra forma y tienen una imagen ligeramente diferente.

La interfaz de usuario también incluye un campo llamado **Transferido desde:**. Este campo se muestra en la pantalla emergente cuando la llamada entrante es transferida por otra extensión. De esta manera, puede ver a la persona que llama original y a la persona que le transfirió la llamada.

Si hay abiertas varias ventanas emergentes, se pueden desplegar y cerrar.

Nota: En un cliente Citrix, la bandeja de sistema de Windows solo se puede utilizar en un nivel para poder visualizar y acceder a las ventanas emergentes.

Ventana emergente con llamadas entrantes

Estas son las funciones disponibles:

Icono	Función
	Contestar
	Desvío Transfiere la llamada al buzón de voz.
	Grabar , (siempre que esta función esté activada en el sistema)
	Conferencia La llamada se puede transferir a una conferencia ad-hoc e incorporar a más extensiones.
	Responder con mensaje
	Aviso al llamante Correo electrónico a un usuario para transferir los datos del llamante. El destinatario del correo electrónico (Para...) no está precumplimentado. Los datos de contacto del llamante se transfieren al texto del correo electrónico.
	Enviar mensaje instantáneo Mensaje al usuario llamante.

Ventanas emergentes durante la llamada

Estas son las funciones disponibles:

Icono	Función
	Colgar
	Transferir Transfiere la llamada después de introducir un número de teléfono para la marcación o un nombre para la búsqueda.
	Retener llamada El interlocutor es puesto en una cola de espera para que usted pueda hacer una consulta o llamar a otra extensión. El interlocutor retenido no puede escuchar.

Icono	Función
	Grabar , (siempre que esta función esté activada en el sistema)
	Conferencia La llamada se puede transferir a una conferencia ad-hoc e incorporar a más extensiones.
	Responder con mensaje Correo electrónico al interlocutor. El destinatario del correo electrónico (A:) está preasignado con la dirección de correo electrónico del interlocutor, siempre que esta se pueda determinar con un contacto. Además, mediante Configuración > Mis preferencias > Varios > Responder con mensaje puede definir un texto que aparezca automáticamente como texto del correo electrónico.
	Aviso al llamante Correo electrónico a un usuario para transferir los datos del interlocutor. Ejemplo: ha aceptado la llamada de un compañero y desea comunicárselo. El destinatario del correo electrónico (Para...) no está precumplimentado. En el texto del correo electrónico aparecen los datos de contacto del interlocutor.
	Mensajería instantánea Mensaje al interlocutor.
	Programar devolución de llamada Configurar la fecha, la hora y un texto de aviso para llamar de nuevo al interlocutor.
	Iniciar colaboración Inicie el producto independiente Web Collaboration para acceder a funciones como publicación de aplicaciones y de uso de escritorio, publicación de archivos y chat de vídeo.
	Transferir/Buscar Si en el campo Número de teléfono se introduce un número de teléfono, al hacer clic en el icono la llamada se transfiere a dicho número. Si en el campo se introducen las primeras letras de un nombre, la flecha se convierte en una lupa. Al hacer clic en la lupa se abre la búsqueda y aparecen los resultados que coinciden con las letras introducidas.

Ventana emergentes con llamadas salientes

Estas son las funciones disponibles:

Icono	Función
	Colgar
	Responder con mensaje Correo electrónico al interlocutor. El destinatario del correo electrónico (A:) está preasignado con la dirección de correo electrónico del interlocutor, siempre que esta se pueda determinar con un contacto. Además, mediante Configuración > Mis preferencias > Varios > Responder con mensaje puede definir un texto que aparezca automáticamente como texto del correo electrónico.
	Aviso al llamante Correo electrónico a un usuario para transferir los datos del interlocutor. Ejemplo: ha aceptado la llamada de un compañero y desea comunicárselo. El destinatario del correo electrónico (Para...) no está precumplimentado. En el texto del correo electrónico aparecen los datos de contacto del interlocutor.
	Mensajería instantánea Mensaje al interlocutor.
	Programar devolución de llamada Configurar la fecha, la hora y un texto de aviso para llamar de nuevo al interlocutor.
	Iniciar colaboración Inicie el producto independiente Web Collaboration para acceder a funciones como publicación de aplicaciones y de uso de escritorio, publicación de archivos y chat de vídeo.

Ventanas emergentes en caso de nuevo mensaje de voz

La ventana emergente muestra además la fecha y la hora de recepción del mensaje de voz. Estas son las funciones disponibles:

Símbolo	Función
	Reproducir mensaje por teléfono
	Reproducir mensaje por altavoces
	Pause

Símbolo	Función
	Detener
	Correo electrónico Correo electrónico a un usuario para transferir los datos del mensaje de voz a dicho usuario. El destinatario del correo electrónico (Para...) no está precumplimentado. En el texto del correo electrónico aparecen los datos de contacto del usuario llamado.
	Mensajería instantánea Mensaje al interlocutor.
	Rebobinar
	Reenviar

Ventanas emergentes tras el envío de un mensaje de fax

La ventana emergente muestra la fecha, la hora y el número de transferencias correctas o erróneas. Este tipo de ventana emergente solo aparece si el cliente de UC se abre con el envío del mensaje de fax. Estas son las funciones disponibles:

Símbolo	Función
	Ver
	Cerrar

Ventana emergente con resumen al iniciar el cliente de UC

Al iniciar el cliente de UC, la ventana emergente muestra un resumen con el número de mensajes de voz y de fax recibidos y de las llamadas pendientes. Estas son las funciones disponibles:

Símbolo	Función
	Mensajes de voz: número
	Mensajes de fax: número
	Llamadas pendientes: número

Al hacer clic en el símbolo, puede pasar directamente a los detalles correspondientes.

Si su estado de presencia no es **Oficina**, recibirá un aviso.

Ventana emergente con estado de presencia con tiempo excedido

La ventana emergente se muestra si su estado de presencia no es **Oficina** y se ha superado el momento de regreso programado. Si cierra la ventana

emergente al cabo de una hora se mostrará de nuevo cuándo se excede su estado de presencia. Estas son las funciones disponibles:

Icono	Función
	Modificar el estado de presencia a Oficina .

6.9.1 Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea activar las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes, active la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema con llamadas entrantes**.
 - Si desea desactivar las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes, desactive la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema con llamadas entrantes**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.2 Cómo activar o desactivar la apertura de la ventana principal en caso de llamadas entrantes

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea activar la apertura de la ventana principal en caso de llamadas entrantes, active la casilla de verificación **Abrir contacto Outlook/myPortal for Desktop en caso de llamadas entrantes**.
 - Si desea desactivar la apertura de la ventana principal en caso de llamadas entrantes, desactive la casilla de verificación **Abrir contacto Outlook/myPortal for Desktop en caso de llamadas entrantes**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.3 Cómo activar o desactivar el cierre de las ventanas emergentes al final de la llamada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea activar el cierre de las ventanas emergentes al final de una llamada, active la casilla de verificación **Cerrar ventana emergente al finalizar la llamada**.
- Si desea desactivar el cierre de las ventanas emergentes al final de una llamada, desactive la casilla de verificación **Cerrar ventana emergente al finalizar la llamada**.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.4 Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes en caso de llamadas salientes

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea activar las ventanas emergentes en llamadas entrantes, active la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema con llamadas salientes**.
- Si desea desactivar las ventanas emergentes en llamadas entrantes, desactive la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema con llamadas salientes**.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.5 Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes en caso de nuevo mensaje de voz

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea activar las ventanas emergentes en caso de nuevo mensaje de voz, active la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema en caso de nuevo mensaje de voz**.
- Si desea desactivar las ventanas emergentes en caso de nuevo mensaje de voz, desactive la casilla de verificación **Mostrar símbolo en bandeja de sistema en caso de nuevo mensaje de voz**.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.6 Cómo activar o desactivar automáticamente myAttendant en primer plano en caso de nuevo mensaje de voz

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que myAttendant aparezca automáticamente en primer plano al recibir un nuevo mensaje de voz, active la casilla de verificación **Abrir ventana de mensajes con nuevo mensaje de voz**.
- Si no desea que myAttendant aparezca automáticamente en primer plano al recibir un nuevo mensaje de voz, desactive la casilla de verificación **Abrir ventana de mensajes con nuevo mensaje de voz**.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.7 Cómo activar o desactivar las ventanas emergentes de los mensajes de chat recibidos

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si quiere activar las ventanas emergentes al recibir mensajes de chat, marque la casilla **Mostrar símbolos en bandeja de sistema cuando recibo un mensaje de chat**.

Si esta opción está seleccionada, cuando reciba mensajes de chat la ventana de **Mensaje instantáneo** aparecerá en su pantalla en caso de que la ventana esté cerrada o en segundo plano y no esté escribiendo en el teclado. De lo contrario, aparecerá un mensaje emergente en la esquina inferior derecha de la pantalla cuando recibas mensajes de chat en cualquiera de las siguientes condiciones:

- La ventana de **Mensaje instantáneo** se minimiza en la barra de tareas.
- No hay ninguna conversación seleccionada en la ventana de **Mensaje Instantáneo**.
- Hay una conversación seleccionada en la ventana de **Mensaje Instantáneo** pero el mensaje de chat recibido es de otra conversación.
- Está escribiendo en el teclado pero no en la ventana de **Mensaje Instantáneo**.
- Entra en myPortal for Desktop y hay mensajes de chat recibidos que se han perdido o no se han visto.
- Si quiere desactivar las ventanas emergentes al recibir mensajes de chat, desactive la casilla **Mostrar símbolos en bandeja de sistema cuando recibo un mensaje de chat**.

Si no está seleccionada, cuando reciba mensajes de chat aparecerá la ventana de **Mensaje instantáneo** en su pantalla.

4) Haga clic en **Guardar**.

6.9.8 Cómo abrir una pantalla emergente de evento perdido usando una tecla de acceso rápido

Puede usar una tecla de acceso rápido para volver a abrir la vista general de un evento perdido.

Requisitos previos

La tecla de acceso rápido configurada abre la vista general solo si hay notificaciones para mostrar, es decir, al menos 1 mensaje de correo de voz o 1 mensaje de fax o 1 llamada abierta.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el símbolo **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Teclas de acceso rápido**.
- 3) Introduzca la combinación de teclas deseada en el campo **Mostrar elemento emergente de bandeja de Visión de conjunto** y seleccione la casilla **Tecla de acceso rápido habilitada**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

Cuando presiona la tecla de acceso rápido, se muestra la vista general de bandeja clásica.

6.10 Conferencias

En una conferencia varios usuarios (también externos) pueden comunicarse entre sí al mismo tiempo. La administración de conferencias permite ejecutar o planificar de antemano distintos tipos de conferencia, de forma rápida y sencilla.

Tipos de conferencias

Los distintos tipos de conferencias ofrecen las siguientes opciones:

	AdHoc	Meet Me	Permanente	Permanente abierta
Uso	- Controlada por teléfono - Controlada por aplicación	Controlada por aplicación	Controlada por aplicación	Controlada por aplicación
Inicio	Manual	Programado	Manual	Manual
Fin	Manual	- Programado - Manual	Manual	Manual
Duración de la reserva de canales de conferencia	Valor estándar: 1 hora	Programado	Hasta la desactivación o borrado de la conferencia	Hasta la desactivación o borrado de la conferencia
Extensión	-	x	-	-
Repetición	Manual	Programado	-	-

	AdHoc	Meet Me	Permanente	Permanente abierta
Dirección del establecimiento de conexión desde el sistema	• Saliente	• Saliente • Entrante	• Entrante	• Entrante
Participantes	• Fijo	• Fijo	• Fijo	• Abierto
Autenticación de los participantes de la conferencia	-	• ID de conferencia individual (opcional) • Contraseña (opcional)	• ID de conferencia individual (opcional) • Contraseña (opcional)	• ID de conferencia común (opcional)
Grabación, si está activa en el sistema	• manual (On Demand Conference Recording)	• automático (Auto Conference Recording) • manual (On Demand Conference Recording)	• automático (Auto Conference Recording) • manual (On Demand Conference Recording)	• automático (Auto Conference Recording) • manual (On Demand Conference Recording)
Invitación por correo electrónico con:	• Nombre de conferencia • Enlace para la sesión de Web Collaboration	• Nombre de conferencia • Número de acceso telefónico • ID de conferencia • Contraseña • Fecha y hora del comienzo y final de la conferencia • Enlace para la sesión de Web Collaboration	• Nombre de conferencia • Número de acceso telefónico • ID de conferencia • Contraseña • Enlace para la sesión de Web Collaboration	• Nombre de conferencia • Número de acceso telefónico • ID de conferencia • Contraseña
Cita de Outlook como anexo de correo electrónico (.ics)	-	x	-	-

Conferencia controlada por aplicación

En calidad de participante puede iniciar, controlar y administrar una conferencia con la gestión de conferencias de myPortal for Desktop, myAttendant o myPortal for Outlook. Para utilizar la gestión de conferencias se requiere una licencia.

Conferencia controlada por teléfono

En calidad de participante puede iniciar una conferencia controlada por teléfono de las siguientes formas y, a continuación, controlarla a través del teléfono:

- Llame a los participantes que quiera y conéctelos con la conferencia
- Amplíe una llamada de consulta para una conferencia

- Amplíe una segunda llamada para una conferencia

Sala de conferencias virtual

La sala de conferencias virtual permite seguir una conferencia y a sus participantes en un entorno gráfico en tiempo real y, en calidad de controlador, controlarla. La sala de conferencias virtual muestra el número de teléfono, el nombre y el estado de presencia de los participantes de la conferencia, si la información está disponible.

Símbolo	Significado
	Conferencia
	Conferencia AdHoc
	Programar llamada saliente
	Conferencia Meet Me
	Conferencia permanente
	Conferencia abierta permanente
	Ningún participante en la conferencia
	Controlador de conferencia
	La conferencia se está grabando
	Detener la grabación de la conferencia

Las flechas que unen el sistema de comunicación con los participantes o el controlador de conferencia indican la dirección de establecimiento de conexión desde el sistema de comunicación:

- **Saliente:**

El sistema de comunicación es el que llama. En el caso de los participantes internos, este proceso sólo se realiza si no han activado un desvío al buzón de voz.

- **Entrante:**

El participante o el controlador de conferencia pueden acceder a ella mediante un número de acceso telefónico.

Durante la participación en una conferencia, la realización o aceptación de otra llamada supone la desconexión de la conferencia.

Número de acceso telefónico

El administrador puede modificar los números de acceso telefónico para las conferencias establecidos en la instalación básica. Puede mostrar el número de acceso telefónico para una conferencia.

Controlador de conferencia

La persona que inicia una conferencia se convierte de forma automática, y hasta que se adopte una nueva configuración, en el controlador de conferencia. Puede hacer lo siguiente (en función del tipo de conferencia):

- Agregar o eliminar participantes:
Los participantes eliminados no permanecen en la conferencia.
- Desconectar o recuperar a participantes de conferencia:
Las extensiones recuperadas pueden continuar en la conferencia. Mientras el controlador de conferencia conecta a un participante, este escucha una música de espera y los demás participantes permanecen conectados entre sí. Si solo hay un participante conectado, este oír música en espera.
- Grabar la conferencia
No se pueden grabar las conferencias en las que hay un usuario en retención.
- Definir a otro participante interno del mismo nodo como controlador de conferencia.
- Abandonar la conferencia sin finalizarla:
El participante interno que lleve más tiempo en la conferencia se convierte automáticamente en el controlador.
- Finalizar la conferencia.

Tono de conferencia

Al conectar o desconectar a un participante, los demás participantes escuchan el tono de conferencia. El administrador puede activar o desactivar el tono de advertencia.

Participantes de conferencia

Los participantes pueden abandonar la conferencia o volver a acceder a ella (conferencia Meet Me y permanente). Mientras solo haya un participante en la conferencia, este oír la música de espera. El administrador puede establecer si pueden acceder a la conferencia varios participantes externos. El número máximo de participantes externos está limitado, entre otros factores, por el número de líneas urbanas disponibles.

Finalización automática sin controlador de conferencia

Si en una conferencia solo permanecen participantes externos, transcurrido un determinado tiempo escucharán un tono de advertencia. Transcurrido un tiempo más, el sistema de comunicación finaliza automáticamente la conferencia. El administrador puede modificar estos tiempos.

Notificación por correo electrónico o cita Outlook

El sistema puede notificar automáticamente a los participantes en la conferencia por correo electrónico y, en el caso de las conferencias Meet Me, adicionalmente a través de una cita de Outlook como archivo adjunto (.ics):

Suceso	Participantes de la conferencia notificados	Cita de Outlook
Nueva conferencia	Todo	Creación automática

Suceso	Participantes de la conferencia notificados	Cita de Outlook
Borrado de la conferencia		Borrado automático
Aplazamiento de la conferencia		Actualización automática
Agregar participantes de la conferencia	Afectados	Creación automática (afectados)
Eliminar participantes de la conferencia		Borrado automático (afectados)

El requisito para ello es que el administrador haya configurado el envío de correo electrónico. Además, los participantes de conferencia internos deben haber definido su dirección de email. El usuario que ha iniciado la conferencia deberá introducir la dirección de email de los participantes externos.

Nota: Para las notificaciones por correo electrónico no se hace ningún aviso en caso de error de envío o sobre posibles notificaciones por ausencia, ya que debido a la integración de Web Collaboration el sistema envía directamente los correos electrónicos.

Otras llamadas

Durante la participación en una conferencia, la realización o aceptación de otra llamada supone la desconexión de la conferencia.

Aparcar, Alternar

En una conferencia no están disponibles las prestaciones Aparcar ni Alternar.

Tasas de llamada

Las tasas se asignan a la persona que ha establecido la comunicación sujeta a tasas. Si se produce una transferencia a otro controlador, se transfieren también a él las demás tasas.

Transmisión de vídeo

Si hay una transmisión de vídeo en curso, debe finalizarse antes de participar en una conferencia.

6.10.1 Conferencia Ad-hoc

La conferencia Ad-hoc sucede de forma espontánea y la inicia de forma manual el controlador de conferencia (sin programación previa). El controlador de conferencia puede guardar las conferencias Ad-hoc para poder ejecutarlas en cualquier momento posterior.

Inicio de conferencia

En las extensiones de todos los participantes internos, el sistema abre de forma automática la ventana con la sala de conferencias virtual. El proceso se realiza siempre que los participantes hayan iniciado myPortal for Desktop con la interfaz de usuario, myAttendatant o myPortal for Outlook. El sistema llama de forma simultánea a todos los participantes. Al incorporarse a la conferencia, los participantes reciben un saludo de bienvenida que indica la identidad del controlador de conferencia.

Grabación de la conferencia

El controlador de la conferencia puede grabar la conferencia de forma manual para sí mismo y para todos los participantes internos conectados, siempre que la grabación de llamadas esté activa en el sistema. Los participantes del nodo propio recibirán la grabación en su buzón de voz y los participantes de otros nodos por correo electrónico. La duración de la grabación solo está limitada por la capacidad de memoria disponible del sistema.

Finalizar una conferencia

El controlador de conferencia puede finalizar la conferencia en el cliente o mediante la acción colgar. Como alternativa, la conferencia finaliza cuando todos los participantes han abandonado la conferencia.

Conversión de una llamada en una conferencia

Una extensión interna que esté realizando una llamada puede transferir la llamada a una conferencia ad-hoc y añadir otras extensiones. Para ello, el usuario debe tener una licencia de la UC Suite Conference.

6.10.1.1 Cómo configurar e iniciar una conferencia Ad-hoc

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) Haga clic en el símbolo **+**. Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como controlador de la conferencia.
- 4) Añada los participantes que necesite.
- 5) Seleccione en la ventana **myMeetings** **Me gustaría iniciar la llamada ahora** de la lista desplegable.
- 6) Haga clic en **Inicio**. El sistema le llama a usted y a todos los demás participantes de la conferencia.
- 7) Si desea utilizar OpenScape Web Collaboration en esta conferencia, haga clic en **Iniciar colaboración**.

6.10.1.2 Cómo mostrar una conferencia Ad-hoc propia

Requisitos previos

Ha guardado una conferencia Ad-hoc.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.

- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Ad-hoc.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.

6.10.1.3 Cómo determinar el controlador de una conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.

Aparece la pestaña **Información**.

- El nombre y apellidos del controlador de conferencia se encuentran a la derecha del símbolo .
- Los enlaces para llamar directamente o chatear con el controlador de la conferencia se encuentran a la derecha de los símbolos  y  respectivamente.

6.10.1.4 Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el número de acceso telefónico en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El número de acceso telefónico se encuentra en **DID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.1.5 Cómo determinar el ID de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el ID de conferencia en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El ID de conferencia se encuentra en **ID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.1.6 Cómo agregar participantes de conferencia

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual se ha iniciado una conferencia de la que usted es controlador.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia deseada.

5) Para agregar participantes de conferencia, siga uno de estos métodos:

- Desde un directorio:

Con el ratón, arrastre uno de los participantes de los **Directorios** a la ventana **myMeetings**.

- Desde un resultado de búsqueda:

Busque en los directorios y, a continuación, arrastre a cualquiera de los participantes de los resultados de la lista a la ventana **myMeetings**.

- En la pestaña Participantes:

Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **Participantes** en la parte derecha de la ventana **myMeetings**.

Introduzca uno de los siguientes detalles para el participante en el campo de búsqueda **Escriba un nombre o número** de la pestaña **Participantes: nombre o número de teléfono** en formato canónico o marcable. Sitúe el ratón sobre el nombre o número de teléfono deseado y haga clic en el símbolo  situado a la derecha del nombre o número de teléfono.

- Cualquier participante:

Haga clic en el símbolo  de la ventana **myMeetings**. Introduzca uno de los siguientes datos para el participante en el campo **Escriba un nombre o número** de la ventana **myMeetings: nombre o número de teléfono** en formato canónico o marcable y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

- 6) Si desea seleccionar un número de extensión específico para el participante, mueva el ratón sobre el participante en cuestión en la pestaña **Participantes** y haga clic en el símbolo .

Aparece la ventana **Información de participante**.

- 7) Seleccione el número de extensión deseado en la lista desplegable **Número de teléfono** y haga clic en **Aceptar**.

6.10.1.7 Cómo desconectar a los participantes de conferencia

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual hay una conferencia activa de la que usted es controlador.

Paso a paso

Coloque el ratón sobre el participante de la conferencia conectado en cuestión (no en la pestaña de participantes, sino en la zona central de la ventana de **myMeetings** donde aparecen los participantes conectados) y haga clic en el símbolo **Desconectar**.

Se interrumpe la conexión con el participante pero este permanece en la conferencia.

6.10.1.8 Cómo recuperar a participantes de conferencia

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual hay una conferencia activa de la que usted es controlador.

Paso a paso

Deslice el puntero del ratón sobre el participante de la conferencia (en la pestaña de participantes) que desea recuperar y haga clic en el símbolo **Marcar**.

6.10.1.9 Cómo eliminar a participantes de conferencia

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual se ha iniciado una conferencia de la que usted es controlador.

Paso a paso

Existe una opción en el menú contextual del participante en la conferencia correspondiente:

- Haga clic en el símbolo **Eliminar**.

Se interrumpe la conexión con el participante y es eliminado de la conferencia.

6.10.1.10 Cómo convertir una llamada en una conferencia Ad-hoc

Requisitos previos

Está realizando una llamada.

La ventana emergente de las llamadas entrantes o salientes está activada.

Tiene una licencia UC Suite Conference.

Paso a paso

1) Durante la llamada, haga clic en la pantalla **Llamada entrante de...** o **Llamada saliente a...** en el símbolo de **myMeetings**. Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como controlador de la conferencia.

2) Para agregar participantes de conferencia, siga uno de estos métodos:

- Desde un directorio:

Mediante el ratón, arrastre una de las extensiones de **Directorios** hasta la ventana **Conferencia AdHoc**. En la ventana **Seleccionar número de contacto de participante**, y en la lista desplegable **Número de contacto**, seleccione un número de teléfono y haga clic en **Aceptar**.

- Desde un resultado de búsqueda:

Busque en los directorios y, a continuación, arrastre a cualquiera de los participantes de los resultados de la lista a la ventana **Conferencia AdHoc**. En la ventana **Seleccionar número de contacto de**

participante, y en la lista desplegable **Número de contacto**, seleccione un número de teléfono y haga clic en **Aceptar**.

- Cualquier participante:

En la ventana **Conferencia AdHoc**, haga clic en **Participantes > Agregar participante**. Introduzca los siguientes datos del participante en la ventana **Agregar participantes**: **Nombre** y **Número de teléfono** en formato de marcación o canónico y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

6.10.1.11 Cómo terminar una conferencia ad hoc

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual hay una conferencia activa de la que usted es controlador.

Nota: También puede finalizar una conferencia Ad-hoc mediante la acción colgar en todo momento.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings** y, a continuación, haga clic en **Detener**.
Aparece la ventana emergente Detener conferencia.
- 2) Si desea finalizar la conferencia ahora mismo, active la opción **Deseo detener esta conferencia ahora**.
- 3) También puede ampliar la duración de la conferencia. Para ello:
 - a) Desactive la opción **Deseo detener esta conferencia ahora**.
 - b) En **Ampliar tiempo de conferencia**, introduzca la hora a la que desea ampliar la conferencia y, a continuación, haga clic en **Aceptar**

6.10.1.12 Cómo repetir una conferencia Ad-hoc

Requisitos previos

Ha guardado una conferencia Ad-hoc con un nombre.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Ad-hoc.
- 4) Haga clic en la conferencia deseada.
- 5) Haga clic en **Inicio**. El sistema de comunicación realiza una llamada dirigida a usted y a los participantes de conferencia.

6.10.1.13 Cómo borrar una conferencia Ad-hoc

Requisitos previos

Ha guardado una conferencia Ad-hoc con un nombre.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Ad-hoc.
- 4) Haga clic en la conferencia que desea suprimir.
- 5) Haga clic en el símbolo **Eliminar** que se encuentra al lado del nombre de la conferencia en la pestaña **myMeetings**. Si la conferencia está iniciada, se interrumpe.
- 6) Haga clic en **Aceptar**.

6.10.2 Conferencia Meet Me

Las conferencias Meet Me tienen lugar en un momento futuro y con duración previamente establecida. Pueden repetirse de forma recurrente a la misma hora.

Las conferencias Meet Me permanecen activas durante todo el tiempo, haya conectadas o no extensiones. El controlador de conferencias guarda las conferencias Meet Me con un nombre propio.

Opciones para configurar una conferencia Meet Me

El usuario que inicia la conferencia puede establecer estas propiedades:

- Momento de inicio y final
- Carácter recurrente de la conferencia
- Obligatoriedad de la presencia del controlador
- Obligatoriedad de la autenticación de los participantes para incorporarse a la conferencia (introduciendo el ID de la conferencia o una contraseña mediante el teclado del teléfono).

Nota: Las extensiones Mobility Entry deben introducir el código para marcación posterior MF antes de proceder a la autenticación.

La contraseña estándar para las conferencias es 123456. El controlador de conferencia puede modificar este ajuste para cada uno de los participantes de forma individual.

- Idioma de los anuncios grabados y de las invitaciones por correo electrónico (de forma predeterminada es el idioma del buzón de voz)
- Dirección del establecimiento de conexión para cada uno de los participantes (valor estándar: **Saliente**).

Inicio de conferencia

En las extensiones de todos los participantes internos y en el momento programado, el sistema abre de forma automática la ventana con la sala de conferencias virtual. El proceso se realiza siempre que los participantes hayan iniciado myPortal for Desktop con la interfaz de usuario o myPortal for Outlook. Si se requiere la presencia del controlador de conferencia, el sistema le llama en primer lugar. Si la autenticación es correcta llama de forma simultánea a todos los demás participantes. Los participantes de conferencia que han establecido un desvío al buzón de voz o que han señalado Ausente en el estado de presencia, no reciben ninguna llamada. En función del establecimiento de conexión que haya sido configurado, el sistema llama a los participantes de conferencia, o bien, son ellos los que pueden acceder telefónicamente a la conferencia. El sistema anuncia a los participantes que se incorporan a la conferencia por su nombre, como en: "... Participa en la conferencia", siempre que el iniciador haya grabado el anuncio de su nombre.

Nota: Para que los participantes de una conferencia Meet Me sin autenticación puedan escuchar el anuncio del nombre al inicio de la conferencia, debe haber iniciado previamente una conferencia con autenticación.

Acceso telefónico

Mediante un número de acceso telefónico, los participantes de conferencia pueden acceder a la conferencia en cualquier momento del horario programado, sea cual sea la dirección de establecimiento de conexión establecida. Si se accede fuera del tiempo programado, se emite un anuncio grabado.

Autenticación forzosa con la tecla *

El controlador de conferencia puede configurar la conferencia de modo que cada participante deba autenticarse de algún modo (como mínimo pulsando la tecla *). Esto garantiza que solo se puedan conectar a la conferencia usuarios presentes, y ningún buzón de voz.

Ampliación de la conferencia

Diez minutos antes del final de conferencia programado, los participantes oyen un anuncio grabado en el que se les indica el próximo final de la conferencia y la posibilidad de ampliarla marcando un determinado dígito. Cualquier participante puede ampliar la conferencia marcando el dígito indicado. El controlador de la conferencia puede ampliar la conferencia en cualquier momento desde myPortal for Outlook.

Grabación de la conferencia

El controlador de la conferencia puede grabar la conferencia de forma automática o manual para sí mismo y para todos los participantes internos conectados, siempre que la grabación de llamadas esté activa en el sistema. Los participantes del nodo propio recibirán la grabación en su buzón de voz y los participantes de otros nodos por correo electrónico. La duración de la grabación solo está limitada por la capacidad de memoria disponible del sistema.

Finalizar una conferencia

La conferencia finaliza en el momento programado. El controlador también puede finalizarla antes de tiempo.

6.10.2.1 Cómo configurar una conferencia Meet Me

Requisitos previos

Su administrador ha configurado un número de acceso telefónico para las conferencias.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) Haga clic en el símbolo **+**. Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como controlador de la conferencia.
- 4) Añada los participantes en la conferencia que sean necesarios.
- 5) Seleccione en la ventana **myMeetings**, la opción **Me gustaría que se inicie automáticamente una convocatoria** de la lista desplegable.
- 6) Introduzca el **Nombre de conferencia**.
- 7) Introduzca la **Fecha de inicio**.
- 8) Introduzca la **Hora de inicio**.
- 9) Introduzca al **Hora de fin**.
- 10) Si la conferencia se va a repetir, seleccione la opción **Repetición diaria**, **Repetición semanal** o **Repetición mensual** en la lista desplegable correspondiente. En caso contrario, seleccione **Se produce solo una vez**.
- 11) Si desea borrar una cita de conferencia de una serie de conferencias, siga estos pasos:
 - a) Haga clic en el símbolo **Editar** que se encuentra a la derecha de la lista desplegable mencionada en el paso anterior.
 - b) Haga clic en **Excepciones**.
 - c) Haga clic en **Agregar**.
 - d) En la lista desplegable **Fecha/hora original** seleccione la fecha correspondiente.
 - e) Seleccione **Eliminar esta repetición**.
 - f) Haga clic en **Aceptar**.
 - g) Haga clic en **Cerrar**.
 - h) Haga clic en **Aceptar**.

- 12) Si desea desplazar una cita de conferencia de una serie de conferencias, siga estos pasos:
 - a) Haga clic en el símbolo **Editar** que se encuentra a la derecha de la lista desplegable mencionada en el paso anterior.
 - b) Haga clic en **Excepciones**.
 - c) Haga clic en **Agregar**.
 - d) En la lista desplegable **Fecha/hora original** seleccione la fecha correspondiente.
 - e) Haga clic en **Reprogramar esta repetición**.
 - f) Seleccione una **Nueva fecha** programada.
 - g) Seleccione una **Hora de inicio**.
 - h) Haga clic en **Aceptar**.
 - i) Haga clic en **Cerrar**.
 - j) Haga clic en **Aceptar**.
- 13) Haga clic en **Avanzado**.
- 14) Seleccione el **Idioma de conferencia** deseado para los anuncios grabados y las invitaciones por correo electrónico (de forma predeterminada es el idioma del buzón de voz).
- 15) Active la casilla **Esta conferencia es una conferencia activa**.
- 16) Si desea imponer la autenticación de los participantes en la conferencia mediante contraseñas, marque la casilla **Solicitar una contraseña al unirse el participante**.
- 17) Si desea que la conferencia solo se pueda realizar si está presente el controlador de conferencia, active la casilla de verificación **Esta conferencia necesita de la presencia del controlador**.
- 18) Si desea enviar automáticamente las invitaciones por correo electrónico a los participantes de la conferencia, active la casilla de verificación **Enviar automáticamente invitación por correo electrónico a los participantes de la conferencia**.
- 19) Si desea que el sistema grabe automáticamente la conferencia, active la casilla de verificación **Grabar automáticamente esta conferencia**.
- 20) Si desea utilizar Web Collaboration de forma simultánea con esta conferencia, active la casilla de verificación **Inicio automático de la teleconferencia con Web Collaboration**.
- 21) Si desea utilizar Web Collaboration de forma simultánea con esta conferencia, active la casilla de verificación **Inicio automático de la teleconferencia con Web Collaboration**.
- 22) Si desea que los participantes de conferencia deban autenticarse mediante la tecla asterisco (*), active la casilla de verificación **Forzar a participante a introducir "*" (asterisco) para entrar en la conferencia**.

Nota: Este opción se recomienda si los participantes de conferencia no se deben autenticar mediante contraseña. Esto garantiza que solo se puedan conectar a la conferencia usuarios presentes, y ningún buzón de voz.

- 23) Si desea añadir algún texto introductorio al correo electrónico de invitación o a la pestaña **Información**, introdúzcalo en las **Notas**.
- 24) Haga clic en **Guardar**.

- 25) Si desea modificar la ruta del establecimiento de conexión para un participante de la conferencia, siga estos pasos:
- Haga clic en el símbolo **Participantes** si no aparece la pestaña **Participantes**.
 - Haga clic en el símbolo **i** del participante en la conferencia correspondiente.
Aparece la ventana **Información del participante**.
 - En **Dirección**, haga clic en **Saliente** o **Entrante** para cambiar la dirección.

6.10.2.2 Cómo mostrar su propia conferencia Meet Me

Paso a paso

- Haga clic en **myMeetings**.
- Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- Haga clic en la conferencia programada correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- Si desea mostrar los ajustes generales de la conferencia, haga clic en el símbolo **Editar**.

6.10.2.3 Cómo determinar el controlador de una conferencia

Paso a paso

- Haga clic en **myMeetings**.
- Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - El nombre y apellidos del controlador de conferencia se encuentran a la derecha del símbolo .
 - Los enlaces para llamar directamente o chatear con el controlador de la conferencia se encuentran a la derecha de los símbolos  y  respectivamente.

6.10.2.4 Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el número de acceso telefónico en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El número de acceso telefónico se encuentra en **DID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.2.5 Cómo determinar el ID de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el ID de conferencia en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El ID de conferencia se encuentra en **ID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.2.6 Cómo mostrar más información de su propia conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.

- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - Encontrará más información sobre la conferencia en el apartado **Notas**.

6.10.2.7 Cómo determinar la fecha y hora previstas para una conferencia Meet Me

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia Meet Me, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - La frecuencia de la conferencia Meet Me puede consultarse en el área **Programada**.
 - La fecha y hora de la próxima conferencia Meet Me se encuentra en el área **Siguiente repetición**.

6.10.2.8 Cómo cambiar la contraseña de un participante en una conferencia Meet Me

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia Meet Me correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Participantes** si no aparece la pestaña **Participantes**.
- 6) Haga clic en el símbolo **i** del participante en la conferencia en cuestión.
Aparece la ventana **Información del participante**.
- 7) Introduzca la nueva contraseña en el campo **Contraseña**.
- 8) Haga clic en **Aceptar**.
- 9) Haga clic en **Guardar**.
- 10) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.2.9 Cómo mostrar una conferencia Meet Me, permanente o abierta como controlador de la conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en **Gestionar mis conferencias**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Conferencias a las que pertenezco**.
- 4) Haga clic en una conferencia en **Nombre de la conferencia** y luego en **Ver**.

6.10.2.10 Cómo ampliar una conferencia Meet Me

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual hay una conferencia activa de la que usted es controlador.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia Meet Me correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Más** y, a continuación, en **Ampliar conferencia**. Aparecerá la ventana **Ampliar tiempo de conferencia**.
- 6) Seleccione uno de los siguientes métodos:
 - Haga clic en una de las entradas **10 minutos**, **20 minutos**, **30 minutos** o **1 hora**.
 - A continuación, haga clic en **Más**, introduzca el periodo de tiempo deseado para la ampliación en **Ampliar por** en minutos y haga clic en **Aceptar**.

6.10.2.11 Cómo reprogramar una conferencia Meet Me

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia Meet Me correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Editar**.
- 6) Seleccione una nueva **Fecha de inicio**.
- 7) Seleccione una **Hora de inicio**.

- 8) Seleccione una nueva **Hora de fin**.
- 9) Haga clic en **Avanzado**.
- 10) Active la casilla de verificación **Enviar automáticamente invitación por correo electrónico a los participantes de la conferencia**.
- 11) Haga clic en **Guardar**.

6.10.2.12 Cómo reprogramar una cita para una serie de conferencias Meet Me

Requisitos previos

Usted es el controlador de la conferencia Meet Me.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia Meet Me correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Editar**.
- 6) Haga clic en el símbolo **Editar** que se encuentra a la derecha de la lista desplegable inferior.
- 7) Haga clic en **Excepciones**.
- 8) Haga clic en **Agregar**.
- 9) En la lista desplegable **Fecha/hora original** seleccione la cita de conferencia correspondiente.
- 10) Seleccione **Reprogramar esta repetición**.
- 11) Seleccione una **Nueva fecha** programada.
- 12) Seleccione una **Hora de inicio**.
- 13) Haga clic en **Aceptar**.
- 14) Haga clic en **Cerrar**.
- 15) Haga clic en **Aceptar**.
- 16) Haga clic en **Avanzado**.
- 17) Si desea agregar un texto introductorio a las invitaciones por correo electrónico, haga clic en el campo de entrada **Observaciones** e introduzca el texto deseado.
- 18) Haga clic en **Guardar**.

6.10.2.13 Cómo definir a otro controlador de conferencia

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual se ha iniciado una conferencia de la que usted es controlador.

El nuevo controlador de conferencia es una extensión interna del mismo nodo.

Nota: Solo ahí puede establecer otro controlador de conferencia para una posible sesión de Web Collaboration.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia deseada en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Sitúe el ratón sobre el participante de la conferencia que desee establecer como controlador de la conferencia (en la pestaña de participantes) y haga clic en el símbolo  .
Aparece la ventana **Información de participante**.
- 6) Active la casilla **Definir como controlador de conferencia**.
- 7) Haga clic en **Aceptar**.

6.10.2.14 Cómo borrar una conferencia Meet Me

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia que desea suprimir.
- 5) Haga clic en el símbolo **Eliminar** que se encuentra al lado del nombre de la conferencia en la pestaña **myMeetings**. Si la conferencia está iniciada, se interrumpe.
- 6) Haga clic en **Aceptar**.

6.10.2.15 Cómo terminar una conferencia Meet Me

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual hay una conferencia activa de la que usted es controlador.

Nota: Puede finalizar una conferencia Meet Me en cualquier caso colgando.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings** y, a continuación, haga clic en **Detener**.
Aparece la ventana emergente Detener conferencia.
- 2) Si desea finalizar la conferencia ahora mismo, active la opción **Deseo detener esta conferencia ahora**.
- 3) También puede ampliar la duración de la conferencia. Para ello:
 - a) Desactive la opción **Deseo detener esta conferencia ahora**.
 - b) En **Ampliar tiempo de conferencia**, introduzca la hora a la que desea ampliar la conferencia y, a continuación, haga clic en **Aceptar**

6.10.2.16 Cómo eliminar una cita para una serie de conferencias Meet Me

Requisitos previos

Usted es el controlador de la conferencia Meet Me.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias Meet Me.
- 4) Haga clic en la conferencia Meet Me correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Editar**.
- 6) Haga clic en el símbolo **Editar** que se encuentra a la derecha de la lista desplegable inferior.
- 7) Haga clic en **Excepciones**.
- 8) Haga clic en **Agregar**.
- 9) En la lista desplegable **Fecha/hora original** seleccione la cita de conferencia correspondiente.
- 10) Haga clic en **Eliminar esta repetición**.
- 11) Haga clic en **Aceptar**.
- 12) Haga clic en **Cerrar**.
- 13) Haga clic en **Aceptar**.
- 14) Haga clic en **Avanzado**.
- 15) Si desea agregar un texto introductorio a las invitaciones por correo electrónico, haga clic en el campo de entrada **Observaciones** e introduzca el texto deseado.
- 16) Haga clic en **Guardar**.

6.10.3 Conferencia permanente

Las conferencias permanentes no tienen límite de tiempo. Los participantes de conferencia pueden acceder telefónicamente a ella en cualquier momento.

El controlador de conferencia guarda las conferencias permanentes con un nombre propio. La conferencia se mantiene hasta que es eliminada.

Opciones de configuración de una conferencia permanente

El usuario que inicia la conferencia puede establecer estas propiedades:

- Obligatoriedad de la autenticación de los participantes para incorporarse a la conferencia (introduciendo el ID de la conferencia o una contraseña mediante el teclado del teléfono).

Nota: Las extensiones Mobility Entry deben introducir el código para marcación posterior MF antes de proceder a la autenticación.

La contraseña estándar para las conferencias es 123456. El controlador de conferencia puede modificar este ajuste para cada uno de los participantes de forma individual.

- Idioma de los anuncios grabados y de las invitaciones por correo electrónico (de forma predeterminada es el idioma del buzón de voz)

Inicio de conferencia

En cuanto accede el primer participante de conferencia, el sistema inicia automáticamente la sala de conferencias virtual en las extensiones de los participantes de conferencia internos, siempre que los participantes hayan iniciado myPortal for Desktop con la interfaz de usuario clásica o myPortal for Outlook. Los participantes de conferencia deben acceder por sí mismos. El sistema anuncia a todos los participantes internos que se incorporan a la conferencia mediante un anuncio grabado: "... participa en la conferencia".

Acceso telefónico

Los participantes de conferencia pueden acceder a ella en cualquier momento mediante un número de acceso telefónico.

Grabación de la conferencia

El controlador de la conferencia puede grabar la conferencia de forma automática o manual para sí mismo y para todos los participantes internos conectados, siempre que la grabación de llamadas esté activa en el sistema. Los participantes del nodo propio recibirán la grabación en su buzón de voz y los participantes de otros nodos por correo electrónico. La duración de la grabación solo está limitada por la capacidad de memoria disponible del sistema.

6.10.3.1 Cómo configurar una conferencia permanente

Requisitos previos

Su administrador ha configurado un número de acceso telefónico para las conferencias.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.

- 3) Haga clic en el símbolo **+**. Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como controlador de la conferencia.
- 4) Añada los participantes en la conferencia que sean necesarios.
- 5) Seleccione en la ventana **myMeetings** **Me gustaría crear una sala de conferencias que esté siempre disponible** de la lista desplegable.
- 6) Introduzca el **Nombre de conferencia**.
- 7) Haga clic en **Avanzado**.
- 8) Seleccione el **Idioma de conferencia** deseado para los anuncios grabados y las invitaciones por correo electrónico (de forma predeterminada es el idioma del buzón de voz).
- 9) Active la casilla de verificación **Esta conferencia es una conferencia activa**.
- 10) Si desea imponer la autenticación de los participantes en la conferencia mediante contraseñas, marque la casilla **Solicitar una contraseña al unirse el participante**.
- 11) Si desea enviar automáticamente las invitaciones por correo electrónico a los participantes de la conferencia, active la casilla de verificación **Enviar automáticamente invitación por correo electrónico a los participantes de la conferencia**.
- 12) Si desea que el sistema grabe automáticamente la conferencia, active la casilla de verificación **Grabar automáticamente esta conferencia**.
- 13) Si desea utilizar Web Collaboration de forma simultánea con esta conferencia, active la casilla de verificación **Inicio automático de la teleconferencia con Web Collaboration**.
- 14) Si desea añadir algún texto introductorio al correo electrónico de invitación o a la pestaña **Información**, introdúzcalo en las **Notas**.
- 15) Haga clic en **Guardar**.

6.10.3.2 Cómo mostrar su propia conferencia permanente

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias permanentes.
- 4) Haga clic en la conferencia permanente correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea mostrar los ajustes generales de la conferencia, haga clic en el símbolo **Editar**.

6.10.3.3 Cómo determinar el controlador de una conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.

- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.

Aparece la pestaña **Información**.

- El nombre y apellidos del controlador de conferencia se encuentran a la derecha del símbolo ★.
- Los enlaces para llamar directamente o chatear con el controlador de la conferencia se encuentran a la derecha de los símbolos  y , respectivamente.

6.10.3.4 Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el número de acceso telefónico en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El número de acceso telefónico se encuentra en **DID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.3.5 Cómo determinar el ID de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el ID de conferencia en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El ID de conferencia se encuentra en **ID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.3.6 Cómo mostrar más información de su propia conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - Encontrará más información sobre la conferencia en el apartado **Notas**.

6.10.3.7 Cómo cambiar la contraseña de un participante en una conferencia permanente

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias permanentes.
- 4) Haga clic en la conferencia permanente correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Participantes** si no aparece la pestaña **Participantes**.
- 6) Haga clic en el símbolo **i** del participante en la conferencia en cuestión.
Aparece la ventana **Información del participante**.
- 7) Introduzca la nueva contraseña en el campo **Contraseña**.

- 8) Haga clic en **Aceptar**.
- 9) Haga clic en **Guardar**.
- 10) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.3.8 Cómo definir a otro controlador de conferencia

Requisitos previos

En la sala de conferencias virtual se ha iniciado una conferencia de la que usted es controlador.

El nuevo controlador de conferencia es una extensión interna del mismo nodo.

Nota: Solo ahí puede establecer otro controlador de conferencia para una posible sesión de Web Collaboration.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia deseada en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Sitúe el ratón sobre el participante de la conferencia que desee establecer como controlador de la conferencia (en la pestaña de participantes) y haga clic en el símbolo  .
Aparece la ventana **Información de participante**.
- 6) Active la casilla **Definir como controlador de conferencia**.
- 7) Haga clic en **Aceptar**.

6.10.3.9 Cómo borrar una conferencia permanente

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias permanentes.
- 4) Haga clic en la conferencia permanente que desea eliminar.
- 5) Haga clic en el símbolo **Eliminar** que se encuentra al lado del nombre de la conferencia permanente en la pestaña **myMeetings**. Si la conferencia permanente ya ha comenzado, se interrumpe.

6.10.4 Conferencia abierta permanente

Las conferencias abiertas son para un número determinado de participantes. Pueden acceder todos los participantes que tengan los datos de acceso.

El controlador de conferencia guarda las conferencias permanentes con un nombre propio. La conferencia se mantiene hasta que es eliminada.

Opciones para configurar una conferencia abierta permanente

El usuario que inicia la conferencia puede establecer estas propiedades:

- El número de participantes de conferencia (máx. 16).
- Obligatoriedad de la autenticación de los participantes para incorporarse a la conferencia (introduciendo el ID de la conferencia o una contraseña mediante el teclado del teléfono).

Nota: Las extensiones Mobility Entry deben introducir el código para marcación posterior MF antes de proceder a la autenticación.

La contraseña estándar para las conferencias es 123456. El controlador de conferencia puede modificar este ajuste para cada uno de los participantes de forma individual.

- El ID de conferencia común para todos los participantes de la conferencia.
- Idioma de los anuncios grabados y de las invitaciones por correo electrónico (de forma predeterminada es el idioma del buzón de voz)

Inicio de conferencia

Los participantes de conferencia deben acceder por sí mismos. El sistema anuncia a todos los participantes internos que se incorporan a la conferencia con el anuncio: "... participa en la conferencia"

Acceso telefónico

Los participantes de conferencia pueden acceder a ella en cualquier momento mediante un número de acceso telefónico.

Grabación de la conferencia

El controlador de la conferencia puede grabar la conferencia de forma automática o manual para sí mismo y para todos los participantes internos conectados, siempre que la grabación de llamadas esté activa en el sistema. Los participantes del nodo propio recibirán la grabación en su buzón de voz y los participantes de otros nodos por correo electrónico. La duración de la grabación solo está limitada por la capacidad de memoria disponible del sistema.

6.10.4.1 Cómo configurar una conferencia abierta permanente

Requisitos previos

Su administrador ha configurado un número de acceso telefónico para las conferencias.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) Haga clic en el símbolo **+**. Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como controlador de la conferencia.
- 4) Añada los participantes en la conferencia que sean necesarios.
- 5) Seleccione en la ventana **myMeetings** **Me gustaría crear una sala de conferencias que esté disponible para todos** de la lista desplegable.
- 6) Introduzca el **Nombre de conferencia**.
- 7) En **Número de canales** seleccione el número máximo de participante de conferencia.
- 8) Si desea añadir algún texto introductorio al correo electrónico de invitación o a la pestaña **Información**, introdúzcalo en las **Notas**.
- 9) Haga clic en **Avanzado**.
- 10) Seleccione el **Idioma de conferencia** deseado para los anuncios grabados y las invitaciones por correo electrónico (de forma predeterminada es el idioma del buzón de voz).
- 11) Active la casilla de verificación **Esta conferencia es una conferencia activa**.
- 12) Si desea que el sistema grabe automáticamente la conferencia, active la casilla de verificación **Grabar automáticamente esta conferencia**.
- 13) Si desea establecer el ID de conferencia, siga estos pasos:
 - a) Active la casilla de verificación **Crear su propio ID de conferencia**.
 - b) En el campo de entrada, introduzca el **ID de conferencia** deseado (4-8 dígitos).
- 14) Haga clic en **Guardar**.

6.10.4.2 Cómo mostrar una conferencia abierta permanente propia**Paso a paso**

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias abiertas permanentes.
- 4) Haga clic en la conferencia abierta permanente correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea mostrar los ajustes generales de la conferencia, haga clic en el símbolo **Editar**.

6.10.4.3 Cómo determinar el controlador de una conferencia**Paso a paso**

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.

- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.

Aparece la pestaña **Información**.

- El nombre y apellidos del controlador de conferencia se encuentran a la derecha del símbolo ★.
- Los enlaces para llamar directamente o chatear con el controlador de la conferencia se encuentran a la derecha de los símbolos  y  respectivamente.

6.10.4.4 Cómo determinar el número de acceso telefónico de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el número de acceso telefónico en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El número de acceso telefónico se encuentra en **DID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.4.5 Cómo determinar el ID de una conferencia

Requisitos previos

Usted es el controlador de conferencia.

Nota: En cuanto que participante de conferencia, puede consultar el ID de conferencia en el correo electrónico de invitación a la conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
- 6) El ID de conferencia se encuentra en **ID de conferencia**, en la parte superior de la pestaña **Información**.
- 7) Haga clic en **Cerrar**.

6.10.4.6 Cómo mostrar más información de su propia conferencia**Paso a paso**

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia Conferencia, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - Encontrará más información sobre la conferencia en el apartado **Notas**.

6.10.4.7 Cómo eliminar una conferencia abierta permanente**Requisitos previos**

Usted es el controlador de conferencia.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Conferencias abiertas permanentes.
- 4) Haga clic en la conferencia que desea suprimir.
- 5) Haga clic en el símbolo **Eliminar** que se encuentra al lado del nombre de la conferencia en la pestaña **myMeetings**. Si la conferencia está iniciada, se interrumpe.
- 6) Haga clic en **Aceptar**.

6.10.5 Llamada saliente programada

El programador de llamadas inicia una llamada saliente programada tras confirmar la ejecución de la llamada mediante una ventana emergente, que aparece en la fecha y hora programadas.

Si el programador de llamadas está ocupado en el momento en que debe realizarse la llamada saliente programada, el sistema de comunicación aplaza la llamada saliente programada hasta que vuelva a estar libre. Además, el programador de llamadas es informado de cualquier llamada saliente programada pendiente al iniciar y salir de myPortal for Desktop, con el fin de eliminar dichas llamadas o guardarlas con una nueva hora programada.

Opciones para configurar una llamada saliente programada

El iniciador de la llamada saliente programada puede definir las siguientes propiedades:

- Hora de inicio
- Agregar participantes

Programar llamadas salientes y licencias

- Si el usuario no tiene una licencia de Conferencia activa, solo podrá ver la opción: **Programar llamada saliente**.
- Por otra parte, si el usuario tiene una licencia de Conferencia activa, podrá ver opciones adicionales: Conferencia **Ad-hoc**, **Meet Me**, **Permanente**, **Permanente abierta**.

Cuando la llamada saliente programada tiene más de un participante (excluido el programador de llamadas), el sistema redirigirá la ventana **myMeetings**, para iniciar en su lugar una conferencia **Ad-hoc**.

Inicio de la llamada saliente programada

El sistema abre una ventana emergente en la fecha y hora programadas al programador de llamadas. Desde esta pantalla emergente, el programador de llamadas puede iniciar la llamada saliente programada haciendo clic en el símbolo **Marcar**.

Acceso telefónico

Si el programador de llamadas hace clic en el símbolo **Marcar**, el participante de la llamada saliente programada puede utilizar el símbolo **Contestar** de la pantalla emergente **Llamada entrante** para contestar la llamada saliente programada.

Grabación de la llamada saliente programada

Los programadores de llamadas pueden grabar una llamada saliente programada, siempre que se haya activado en el sistema la grabación en directo de llamadas. La duración de la grabación solo está limitada por la capacidad de memoria disponible del sistema.

6.10.5.1 Cómo configurar una llamada saliente programada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) Haga clic en el símbolo **+**. Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como programador de llamadas.
- 4) Añada un único participante en la llamada.
- 5) Seleccione en la ventana **myMeetings**, la opción **Me gustaría que me recordaran que debo iniciar una llamada más tarde** de la lista desplegable.
- 6) Introduzca una **Fecha de recordatorio**.
- 7) Introduzca una **Hora de recordatorio**.
- 8) Si desea añadir algún texto introductorio al correo electrónico de invitación o a la pestaña **Información**, introdúzcalo en las **Notas**.
- 9) Haga clic en **Guardar**.

Aparecerá una ventana emergente en la fecha y hora programadas. Desde esta pantalla emergente, el programador de llamadas puede iniciar la llamada saliente programada haciendo clic en el símbolo **Marcar** o eliminarla haciendo clic en el símbolo **Eliminar**. Además, en esta ventana el programador de llamadas puede editar los parámetros de esta llamada saliente programada haciendo clic en el símbolo **Editar**. Por último, también existen las opciones de posponer la llamada saliente programada y abrir la ventana de **myMeetings** con los símbolos **Posponer** y **Diario** respectivamente.

Nota: Cuando la llamada saliente programada tenga más de un participante (excluido el programador de llamadas), el sistema redirigirá la ventana **myMeetings**, para iniciar en su lugar una conferencia **Ad-hoc** o una conferencia **Meet Me** o una conferencia **Permanente** o **Permanente abierta**. De lo contrario, se inicia la llamada saliente programada.

6.10.5.2 Cómo configurar una llamada saliente programada para una entrada de diario

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña o ventana **Diario**.
- 2) Haga clic en uno de los grupos: **Pendientes**, **Todas las llamadas**, **Perdidas**, **Contestadas**, **Internas**, **Externas**, **Entrantes**, **Salientes**.
- 3) Haga doble clic en el triángulo que aparece a la izquierda del grupo para ampliar las entradas de diario correspondientes si fuera necesario.
- 4) Haga clic en la entrada correspondiente.
- 5) Seleccione **Programar llamada saliente** en el menú contextual.
Se abrirá la ventana **myMeetings** con usted como programador de la llamada, el contacto seleccionado como participante y la opción **Me gustaría que me recordaran que debo iniciar una llamada más tarde** de la lista desplegable.

- 6) Introduzca una **Fecha de recordatorio**.
- 7) Introduzca una **Hora de recordatorio**.
- 8) Si desea agregar un texto introductorio a las invitaciones por correo electrónico, introdúzcalo en las **Observaciones**.
- 9) Haga clic en **Guardar**.
- 10) Cierre la ventana **myMeetings**.

Aparecerá una ventana emergente en la fecha y hora programadas. Desde esta pantalla emergente, el programador de llamadas puede iniciar la llamada saliente programada haciendo clic en el símbolo **Marcar** o eliminarla haciendo clic en el símbolo **Eliminar**. Además, en esta ventana el programador de llamadas puede editar los parámetros de esta llamada saliente programada haciendo clic en el símbolo **Editar**. Por último, también existen las opciones de posponer la llamada saliente programada y abrir la ventana de **myMeetings** con los símbolos **Posponer** y **Diario** respectivamente.

6.10.5.3 Cómo visualizar la llamada saliente programada

Requisitos previos

Usted es el programador de llamadas.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Llamadas salientes programadas.
- 4) Haga clic en la correspondiente llamada saliente programada en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea ver los ajustes generales de la llamada saliente programada, haga clic en el símbolo **Editar**.

6.10.5.4 Cómo mostrar más información de su propia llamada saliente programada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias llamadas salientes programadas.
- 4) Haga clic en la correspondiente llamada saliente programada en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia llamada saliente programada, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - Puede encontrar más información sobre la llamada saliente programada en el apartado **Notas**.

6.10.5.5 Cómo determinar la fecha y hora programadas de una llamada saliente programada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias llamadas salientes programadas.
- 4) Haga clic en la conferencia correspondiente en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Si desea visualizar información sobre su propia llamada saliente programada, haga clic en el símbolo **Información**.
Aparece la pestaña **Información**.
 - La fecha y la hora de la llamada saliente programada se encuentran en el área **Programada**.

6.10.5.6 Cómo reprogramar una llamada saliente programada

Requisitos previos

Usted es el programador de llamadas.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.
- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Llamadas salientes programadas.
- 4) Haga clic en la correspondiente llamada saliente programada en la pestaña **myMeetings**, para que aparezca en pantalla.
- 5) Haga clic en el símbolo **Editar**.
- 6) Seleccione una nueva **Fecha de recordatorio**.
- 7) Seleccione una nueva **Hora de recordatorio**.
- 8) Si desea agregar un texto introductorio a las invitaciones por correo electrónico, introdúzcalo en las **Observaciones**.
- 9) Haga clic en **Guardar**.

6.10.5.7 Cómo eliminar la llamada saliente programada

Requisitos previos

Usted es el programador de llamadas.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **myMeetings**.
- 2) Haga clic en el símbolo  si no aparece la pestaña **myMeetings**.

- 3) En la pestaña **myMeetings**, puede ver sus propias Llamadas salientes programadas.
- 4) Haga clic en la llamada programada saliente que desea eliminar.
- 5) Haga clic en el símbolo **Eliminar** que se encuentra junto al nombre de la llamada saliente programada en la pestaña **myMeetings** y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

6.11 Web Collaboration

Los clientes de PC de UC myPortal for Desktop (Windows) y myPortal for Outlook permiten la integración del producto Web Collaboration durante conferencias y llamadas telefónicas, para la colaboración simultánea y multimedia. Este producto permite acceder rápidamente a funciones como publicación de aplicaciones y de uso de escritorio, publicación de archivos, navegación simultánea, whiteboarding, push de URL, chat de IM o chat de vídeo con varios participantes.

Un usuario puede iniciar Web Collaboration durante una llamada mediante la ventana emergente del cliente de PC de UC; también pueden iniciarla los moderadores desde una conferencia activa. Al hacerlo se abre la sesión de Web Collaboration. Los participantes de la conferencia no necesitan hacer una instalación local de Web Collaboration. Si en el cliente de PC de UC hay un programa de correo electrónico, se puede enviar a los interlocutores un correo electrónico con un enlace para el cliente de Web Collaboration. Encontrará información sobre Web Collaboration en la documentación del producto de Web Collaboration.

Al crear o modificar una conferencia, el controlador de la conferencia puede programar una sesión de Web Collaboration. Al borrar o finalizar una conferencia, la sesión de Web Collaboration correspondiente se borra automáticamente.

Nota: Para que los clientes de PC de UC puedan iniciar automáticamente Web Collaboration, si estos acceden a Internet mediante un servidor proxy, la autenticación proxy debe estar desactivada.

Tipos compatibles de conexiones

La integración de Web Collaboration admite llamadas telefónicas, conferencias con control telefónico y los siguientes tipos de conferencias controladas por aplicación:

- Conferencia Ad-hoc
- Conferencia programada
- Conferencia permanente

Integración de Web Collaboration

Para la integración de Web Collaboration, el sistema de comunicación debe conocer la dirección del servidor de Web Collaboration. El fabricante ofrece el servidor de Web Collaboration en Internet como servicio (Pubic Server). Como alternativa, también puede ser un servidor de la red de clientes o de un colateral (Custom Server). Si el servidor se encuentra en la red de clientes, el

sistema de comunicación suele acceder a él mediante http o mediante el puerto TCP 5004. Con la solución alojada en Internet (Public Server) se utiliza una conexión segura https, ya que mediante esta conexión se transmiten el número de licencia y la contraseña. De forma predeterminada se utiliza el puerto TCP 5100.

Nota: Para utilizar Web Collaboration, el sistema de comunicación requiere una conexión a Internet (router estándar y servidor DNS). No se admiten las conexiones mediante proxy.

Los participantes de conferencia internos con clientes de PC de UC se conectan automáticamente con la sesión de Web Collaboration correspondiente al inicio de la conferencia. Para ello, FastViewer se descarga y se abre automáticamente en segundo plano, lo que puede durar algunos segundos. Los participantes externos de la conferencia que tengan una dirección de correo electrónico conocida recibirán por correo electrónico un enlace para la sesión de Web Collaboration.

Nota: Una vez finalizada la sesión de Web Collaboration, si los usuarios utilizan MAC OS tienen que cerrar manualmente el cuadro de diálogo de aviso por la sesión finalizada.

En una conferencia programada, la conexión con la sesión de Web Collaboration ya se puede realizar 5 minutos antes del comienzo programado de la conferencia.

Instant Messaging y Web Collaboration

Las funciones de Instant Messaging (mensajería instantánea) del sistema y de Web Collaboration (colaboración web) son independientes entre sí: los mensajes instantáneos de un cliente de PC de UC no aparecen en una sesión de Web Collaboration del mismo participante, y a la inversa.

6.11.1 Cómo iniciar una sesión de Web Collaboration

Requisitos previos

El acceso al servidor de Web Collaboration está configurado en el sistema de comunicación.

Hay programa de correo instalado en PC cliente.

Están activadas las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes o salientes.

Está en una conversación o está participando en una conferencia.

Paso a paso

- 1) En las ventanas emergentes **Llamada entrante** o **Llamada saliente a ...**, haga clic en el símbolo **Iniciar colaboración**.

Se inicia la sesión de Web Collaboration (fastviewer). Además, se abre el programa de correo electrónico y se crea un correo electrónico con el enlace al cliente de Web Collaboration.

Nota: El cuerpo del correo electrónico que incluye la invitación a Web Collaboration es predeterminado y no se puede cambiar.

- 2) Añada direcciones correo y envíe mensaje.
- 3) En cuanto un interlocutor inicia el cliente de Web Collaboration, se le incluye en la sesión de Web Collaboration.

6.11.2 Cómo finalizar una sesión de Web Collaboration

Requisitos previos

Están activadas las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes o salientes.

Está en una conversación o está participando en una conferencia.

Se ha iniciado una sesión de Web Collaboration.

Paso a paso

En las ventanas emergentes **Llamada entrante** o **Llamada saliente a ...**, haga clic en el símbolo **Detener colaboración**.

Se inicia la sesión de Web Collaboration (fastviewer). Además, se abre el programa de correo electrónico y se crea un correo electrónico con el enlace al cliente de Web Collaboration.

Nota: El cuerpo del correo electrónico que incluye la invitación a Web Collaboration es predeterminado y no se puede cambiar.

6.12 Mensajes de voz y de fax

Los servicios de mensajería de voz y fax integrados en el sistema permiten a los usuarios recibir y administrar mensajes de voz y fax a través de myPortal for Desktop y myPortal for Outlook. Fax Printer permite a las extensiones enviar mensajes de fax.

6.12.1 Buzón de voz

El buzón de voz registra de forma centralizada los mensajes de voz y las comunicaciones grabadas. Puede acceder a los mensajes a través de myPortal for Outlook.

Puede consultar o modificar los ajustes de configuración personal de su buzón de voz, por ejemplo, seleccionar el idioma del buzón de voz, determinar el número de teléfono del buzón de voz, seleccionar el modo de grabación o el modo de anuncio, controlar el anuncio del estado de presencia, grabar anuncios o importar anuncios grabados. Al importar anuncios grabados, el sistema realiza una limitación de nivel y una normalización automáticas para cumplir los requisitos de la norma "USA / TIA 968 Signal Power Limitations".

Nota: Para que los llamantes accedan a su buzón de voz en caso de **Ocupado** y **No contesta**, el administrador debe configurar una transferencia de llamadas al buzón de voz. Como alternativa, también puede activar en su teléfono el desvío diferido.

Determinación del número de teléfono del buzón de voz

Puede determinar con qué extensión puede acceder al buzón de voz desde cualquier teléfono para, por ejemplo, escuchar mensajes de voz o modificar el estado de presencia mediante el menú telefónico.

Selección del modo de anuncio o del modo de grabación

En el modo de grabación, los llamantes que accedan a su buzón de voz pueden dejar un mensaje como en un contestador automático. En el modo de anuncio, escuchan la reproducción de un anuncio grabado. Puede establecer esta configuración de forma independiente para cada uno de los estados de presencia.

Anuncios

Puede grabar o importar estos tipos de anuncio grabado:

- Anuncio grabado de nombre:
Se utiliza su nombre al comienzo de aquellas conferencias a las que usted invita y para anunciar su incorporación a una conferencia. Además, el anuncio de nombre grabado se utiliza como bienvenida si ha activado la indicación de su estado de presencia para un determinado llamante, y su estado de presencia no es **Oficina**, **CallMe** ni **No molestar**.
- Saludo personalizado general:
Los llamantes pueden oír este anuncio grabado en el modo de servicio estándar si no se ha activado ningún estado de presencia (Estado **Oficina** o **CallMe**). Al acceder a su buzón de voz, por ejemplo: "En este momento no puedo atender su llamada..."
- Saludo personalizado para **Ocupado**:
Los llamantes escuchan este anuncio en el servicio estándar (es decir, sin que haya activos perfiles definidos por el usuario en el AutoAttendant personal) al acceder a su buzón de voz cuando la línea está ocupada. Por ejemplo: "En este momento no puedo atender su llamada...". Si no ha grabado ningún saludo para **Ocupado**, los llamantes escuchan el saludo personalizado general.
- Saludo personalizado para **No contesta**:
Los llamantes escuchan este anuncio en el servicio estándar (es decir, sin que haya activos perfiles definidos por el usuario en el AutoAttendant personal) al ser desviados al buzón de voz de forma diferida o al ser

transferidos de forma manual al buzón de voz. Por ejemplo: "En este momento no puedo atender su llamada ...". Si no ha grabado ningún saludo para **No contesta**, los llamantes escuchan el saludo personalizado general.

- Anuncios grabados personalizados para perfiles definidos por el usuario del AutoAttendant personal:

El buzón de voz no utiliza estos anuncios en el servicio estándar sino, exclusivamente, en combinación con el AutoAttendant personal.

Nota: Antes de utilizar anuncios grabados o música de otra fuente, asegúrese de que el material no está protegido por derechos de copyright.

El buzón de voz puede generar anuncios grabados de presencia relativos al contexto (excepto para los estados de presencia **Oficina**, **CallMe** y **No molestar**) con una indicación del momento programado de regreso; por ejemplo: "xxx en una reunión hasta hoy a las catorce treinta". Los anuncios de estado de presencia se pueden activar y desactivar de forma independiente para determinados llamantes y para todos los llamantes externos.

En el servicio estándar, el buzón de voz reproduce los anuncios en este orden (de izquierda a derecha):

Perfil	Anuncio grabado de nombre	Indicación del estado de presencia	Saludo personalizado
Ocupado	-	-	para Ocupado (si no hay grabado un anuncio: general)
No contesta	-	-	para No contesta (si no hay grabado un anuncio: general)
Reunión	x (si ha activado la indicación del estado de presencia para el llamante en cuestión)	x (si ha activado la indicación del estado de presencia para el llamante en cuestión)	General
Enfermo			
Pausa			
Fuera de oficina			
Vacaciones			
Pausa de mediodía			
En casa	-	-	General
No molestar			

Ejemplo: Indicación del estado de presencia activada para el llamante

Perfil	Anuncio grabado de nombre	Indicación del estado de presencia	Saludo personalizado
Reunión	"Natalie Dubios"	"está en una reunión hasta hoy a las catorce treinta".	"En este momento no puedo atender su llamada ..."

Ejemplo: Indicación del estado de presencia desactivada para el llamante

Perfil	Anuncio grabado de nombre	Indicación del estado de presencia	Saludo personalizado
Fuera de oficina	-	-	"En este momento no puedo atender su llamada ..."

AutoAttendant central

El AutoAttendant central permite al administrador del sistema de comunicación ofrecer a los llamantes selecciones basadas en el tiempo para reenviar sus llamadas a números de teléfonos definidos o a su buzón de voz. Como en el AutoAttendant personal, los llamantes realizan su selección introduciendo determinados dígitos en el teléfono. Con el AutoAttendant central pueden seguir más mensajes a los descritos anteriormente.

Indicación del estado de presencia

Puede establecer si los llamantes escucharán una indicación de su estado de presencia al acceder a su buzón de voz. Esta opción se puede permitir o denegar de forma conjunta para todos los llamantes externos o de forma individualizada para determinados llamantes.

Consulta de los mensajes de voz mediante la conmutación

myAttendant permite conceder o denegar el acceso de la conmutación a sus mensajes de voz y fax. En este último caso, la conmutación sólo puede establecer cuántos mensajes tiene.

Omisión de la solicitud de contraseña

El administrador del sistema puede configurar el buzón de voz para que omita la solicitud de contraseña si se llama desde uno de los números de teléfono adicionales. Este ajuste también se aplica al servicio de notificación telefónico del buzón de voz.

Idioma del buzón de voz

Puede establecer el idioma en el que se reproducirán el menú del buzón de voz y los anuncios grabados del sistema.

6.12.1.1 Cómo determinar el número de teléfono del buzón de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) Encontrará el número de llamada del buzón de voz en el campo **Número del buzón de voz**.
- 4) Haga clic en **Cerrar** y luego en **OK**.

6.12.1.2 Cómo seleccionar el modo de grabación o el modo de anuncio

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Comunicaciones > Ajustes del buzón de voz**.
- 3) Seleccione uno de los siguientes valores de estado de presencia en la sección **Ajustes del buzón de voz**:
 - Si desea que los llamantes puedan dejar mensajes en su buzón de voz, seleccione **Activo**.
 - Si desea que los llamantes solo puedan escuchar anuncios grabados del buzón de voz, sin poder dejar mensajes, seleccione **Inactivo**.

Nota: Cuando Perfil está activo, el llamante puede depositar un mensaje en su buzón de voz aunque la opción **Grabación de mensaje de voz** esté configurada como **Inactiva**.

- 4) Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Cómo editar el perfil de AutoAttendant personal](#) en la página 128

6.12.1.3 Cómo grabar un anuncio grabado

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Perfiles** y en cualquier perfil.
- 3) Haga clic en **Grabar**.
- 4) En la lista, haga clic en el anuncio grabado con la denominación deseada.
- 5) Haga clic en **Grabar**. El buzón de voz llama a su teléfono.
- 6) Acepte la llamada del buzón de voz.
- 7) Enuncie el texto del mensaje después de la señal.

Consejo: Si desea utilizar anuncios grabados o música de otra fuente: antes de usarlos asegúrese de que el material no está protegido por copyright.

- 8) Haga clic en **Detener**.

- 9) Si desea escuchar el anuncio grabado en el teléfono, haga clic en **Reproducir**. Para salir del bucle de reproducción, haga clic en **Detener**.
- 10) Si desea volver a grabar el anuncio, haga clic nuevamente en **Grabar**.
- 11) Haga clic en **Guardar**.

6.12.1.4 Cómo importar anuncios grabados

Requisitos previos

El archivo de sonido está disponible en formato PCM con las siguientes propiedades: 8 kHz, 16 bits, mono.

Consejo: Antes de usar este material, asegúrese de que no está protegido por copyright.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Perfiles** y en cualquier perfil.
- 3) Haga clic en **Grabar**.
- 4) Haga clic en **Cargar**.
- 5) Seleccione el archivo deseado y haga clic en **Abrir**.
- 6) Lea y haga clic en **Aceptar** en la ventana **¡Advertencia!**
- 7) Haga clic en **Aceptar**.
- 8) Haga clic en **Cerrar** y en **Guardar**.

Nota: Al importar anuncios grabados, el sistema realiza automáticamente una limitación de volumen y una normalización del sonido, para cumplir los requisitos definidos en la norma "USA / TIA 968 Signal Power Limitations".

6.12.1.5 Cómo borrar un anuncio grabado

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Perfiles** y en cualquier perfil.
- 3) Haga clic en **Grabar**.
- 4) En la lista, haga clic en el anuncio grabado con la denominación deseada.
- 5) Haga clic en **Eliminar**.
- 6) Haga clic en **Cerrar** y en **Guardar**.

6.12.1.6 Cómo activar o desactivar la indicación del estado de presencia para los llamantes externos

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad > Presencia de buzón de voz**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea activar la indicación del estado de presencia del buzón de voz para llamantes externos, active la casilla de verificación **Mi presencia se reproducirá a los llamantes externos al llegar a mi buzón de voz**.
 - Si desea desactivar la indicación del estado de presencia del buzón de voz para llamantes externos, desactive la casilla de verificación **Mi presencia se reproducirá a los llamantes externos al llegar a mi buzón de voz**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.12.1.7 Cómo activar o desactivar la indicación del estado de presencia para determinados llamantes

Requisitos previos

Para poder desactivar la indicación del estado de presencia de forma individualizada para determinados llamantes, dichas llamadas deberán ser transferidas.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad > Presencia de buzón de voz**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea impedir la indicación del estado de presencia del buzón de voz para un determinado número de teléfono, haga clic en **Agregar**. En el campo de entrada introduzca el número de teléfono y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Nota: Puede utilizar estos caracteres como comodín para definir intervalos de números de teléfono: ? para un número y * para varias cifras.

- Si desea permitir la indicación del estado de presencia del buzón de voz para un determinado número de teléfono, haga clic en la entrada deseada y, a continuación, haga clic en **Eliminar**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.12.1.8 Cómo autorizar o impedir la consulta de mensajes de voz y fax mediante la conmutación

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad > Seguridad y acceso**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea autorizar la consulta de mensajes de voz y fax mediante el puesto de operadora, active la casilla de verificación **Los recepcionistas pueden escuchar mis mensajes de voz y leer mis mensajes de fax**.
 - Si desea impedir la consulta de mensajes de voz y fax mediante el puesto de operadora, desactive la casilla de verificación **Los recepcionistas pueden escuchar mis mensajes de voz y leer mis mensajes de fax**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.12.1.9 Cómo seleccionar el idioma del buzón de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Comunicaciones > Ajustes del buzón de voz**.
- 3) Seleccione **Idioma de buzón de voz** en la lista desplegable.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

6.12.2 Administración de los mensajes de voz

Puede escuchar mensajes de voz, reenviarlos, moverlos a otra carpeta, guardarlos como archivo WAV o llamar al remitente, por ejemplo.

Carpetas para los mensajes de voz

myPortal for Desktop organiza los mensajes de voz en las siguientes carpetas:

- **Bandeja de entrada**
- **Reproducido**
- **Guardado**
- **Eliminado**

Indicación de los mensajes de voz

Estos símbolos identifican los distintos tipos de mensajes de voz:

Símbolo	Tipo de mensaje de voz
-	Mensaje de voz a un usuario
	Mensaje de voz a un grupo
	Llamada grabada

Símbolo	Tipo de mensaje de voz
	Conferencia grabada

La vista de lista de los mensajes de voz muestra la siguiente información detallada:

- Símbolo de tipo de mensaje de voz
- **Fecha**
- **Hora**
- **Grupo**, si está disponible
- **Número de llamada**, si está disponible
- **Apellido**, si está disponible

En el caso de las conferencias grabadas: nombre de la conferencia si lo hay. Si no es así, apellidos del segundo participante de la conferencia, si está disponible la información.

- **Nombre**, si está disponible
- **Empresa**, si está disponible
- **Prioridad**

Identificación por colores: urgente (rojo), privado (azul), normal (negro). Al escuchar la bandeja de entrada, el buzón de voz emite un anuncio en el que se informa sobre el número de mensajes por cada grado de prioridad.

- **Duración**

Tiempo de retención para mensajes de voz

El sistema de comunicación borra automáticamente los mensajes de voz que hayan superado el tiempo de retención configurado por el administrador.

Mensajes de voz para grupos

El administrador puede configurar grupos para mensajes de voz. Cada grupo tiene un número de teléfono propio. El sistema de comunicación transfiere los mensajes de voz dirigidos a un grupo a cada uno de sus miembros. En cuanto una de las extensiones escucha un nuevo mensaje, el mensaje se identifica como escuchado en todos los miembros del grupo. Si un miembro de grupo borra un mensaje, la entrada correspondiente se borra en los demás miembros de grupo.

Escucha de mensajes de voz

Los mensajes de voz se pueden escuchar en el teléfono o en el PC. Cuando se escucha por primera vez un nuevo mensaje de voz, el sistema de comunicación lo mueve automáticamente desde la carpeta **Bandeja de entrada** a la carpeta **Reproducido**.

Llamada al remitente de un mensaje de voz

Puede llamar al remitente de un mensaje de voz.

Reenvío de un mensaje de voz

Los mensajes de voz se pueden reenviar a extensiones internas.

Mover un mensaje de voz

Puede mover un mensaje de voz a otra carpeta.

Guardar un mensaje de voz como archivo

Nota: El sistema de comunicación guarda los mensajes de voz durante un tiempo limitado que el administrador puede configurar de forma individualizada para cada carpeta. Transcurrido ese tiempo, el sistema de comunicación borra los mensajes de voz automáticamente.

Los mensajes de voz se pueden guardar como archivos WAV en el sistema de archivos del PC para archivarlos de forma permanente o para enviarlos en forma de correo electrónico a un destinatario.

Accesibilidad del menú de gestión del correo de voz

Para acceder y administrar mensajes de correo de voz a través de su aplicación cliente, es esencial tener una licencia de correo de voz personal asignada directamente a su cuenta. Tenga en cuenta que la mera membresía en un grupo de correo de voz no confiere los permisos necesarios para escuchar o administrar mensajes de voz dentro de la aplicación. Esta función está disponible exclusivamente para usuarios individuales a quienes se les ha otorgado una licencia de correo de voz personal.

6.12.2.1 Cómo escuchar un mensaje de voz en el teléfono**Requisitos previos**

Su estado de presencia es **Oficina** o **CallMe**.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz** o en la ventana correspondiente.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada; por ejemplo, en **Bandeja de entrada**.
- 3) Haga clic en el mensaje de voz deseado.
- 4) Haga clic en **Reproducir por teléfono**.

Pasos siguientes

Acepte la llamada del buzón de voz.

6.12.2.2 Cómo escuchar un mensaje de voz en el PC**Requisitos previos**

Su PC dispone de una tarjeta de sonido configurada correctamente y de altavoces o auriculares.

Nota: Si utiliza iTunes en Mac OS para reproducir archivos multimedia, la biblioteca de iTunes integrará automáticamente los mensajes de voz que haya reproducido. Es posible que

al hacer la sincronización, los mensajes se transfieran a iCloud y que se transmitan a otros dispositivos. Por ello, le recomendamos borrarlos de forma manual.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz** o en la ventana correspondiente.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada; por ejemplo, en **Bandeja de entrada**.
- 3) Haga clic en el mensaje de voz deseado.
- 4) Haga clic en **Reproducir por altavoces**.
- 5) En la ventana emergente, haga clic en **Reproducir**.

6.12.2.3 Cómo devolver llamada al remitente de un mensaje de voz

Requisitos previos

Se ha transmitido el número de teléfono del llamante.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz** o en la ventana correspondiente.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada; por ejemplo, en **Reproducidos**.
- 3) Haga clic en el mensaje de voz deseado.
- 4) Haga clic en **Llamar al remitente** y, si puede escoger entre varios números de teléfono, haga clic también en el número de teléfono deseado.

6.12.2.4 Cómo reenviar un mensaje de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña o ventana **Mensajes de voz**.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada, por ejemplo, **Reproducido**.
- 3) Haga clic en el mensaje de voz deseado.
- 4) En el menú contextual, haga clic en **Reenviar mensaje**.
- 5) Si desea ordenar la lista de destinatarios, haga clic en uno de los títulos de columna **Extensión** o **Nombre**, para ordenar según este criterio en orden alfanumérico ascendente.
- 6) Si desea invertir el orden de clasificación, haga clic de nuevo en el título de la columna.
- 7) Active la casilla de verificación para el destinatario o destinatarios deseados.
- 8) Si desea grabar un comentario, siga estos pasos:
 - a) Haga clic en **Comentario**.
 - b) Haga clic en **Empezar**. El buzón de voz llama a su teléfono.
 - c) Acepte la llamada del buzón de voz.
 - d) Enuncie el comentario después de la señal.
 - e) Haga clic en **Detener**.
 - f) Si desea escuchar el comentario en el teléfono, haga clic en **Escuchar**. Para salir del bucle de reproducción, haga clic en **Detener**.
 - g) Si desea volver a grabar el comentario, haga clic nuevamente en **Grabar**.
- 9) Haga clic en **Reenviar**.

6.12.2.5 Cómo mover un mensaje de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña o ventana **Mensajes de voz**.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada, por ejemplo, **Reproducido**.
- 3) Haga clic en el mensaje de voz deseado.
- 4) En el menú contextual de **Mover mensaje a > ...**, seleccione la carpeta deseada.

6.12.2.6 Cómo guardar un mensaje de voz como archivo WAV

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz** o en la ventana correspondiente.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada; por ejemplo, en **Reproducidos**.
- 3) Haga clic en el mensaje de voz deseado.
- 4) Haga clic en **Guardar como WAV** en el menú contextual.
- 5) En la ventana **Guardar**, seleccione una carpeta. En el campo de entrada, introduzca el nombre de archivo deseado y, a continuación, haga clic en **Guardar**.

6.12.2.7 Cómo ordenar los mensajes de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz** o en la ventana correspondiente.
- 2) Haga clic en la carpeta deseada; por ejemplo, en **Reproducidos**.
- 3) Haga clic en uno de los títulos de columna: **Tipo**, **Fecha**, **Hora**, **Nombre del grupo**, **Nº de llamada**, **Apellido**, **Nombre de la empresa**, **Prioridad** o **Duración** para ordenar los mensajes de voz según este criterio, por orden alfanumérico ascendente.
- 4) Si desea invertir el orden de clasificación, vuelva a hacer clic en el título de columna.

6.12.2.8 Cómo borrar un mensaje de voz

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz** o en la ventana correspondiente.
- 2) Haga clic en una de las carpetas: **Bandeja de entrada**, **Reproducidos** o **Guardados**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Haga clic en el mensaje de voz deseado.
 - Marque los mensajes de voz deseados.
- 4) Seleccione **Mover mensaje a > Mover a eliminados** en el menú contextual.

- 5) Si desea borrar el mensaje definitivamente:
- Haga clic en la carpeta **Eliminados**.
 - Seleccione el mensaje o mensajes deseados.
 - Seleccione **Mover mensaje a > Mensaje eliminado permanentemente** en el menú contextual.

6.13 Mensajes

Los mensajes instantáneos permiten conversar (chat) con otros interlocutores. El sistema de comunicación es compatible con usuarios de la UC Suite y con interlocutores externos a través de XMPP y del chat multiusuario, y ambas opciones combinadas.

Los mensajes instantáneos enviados y recibidos se muestran en forma de cuadro de diálogo a usted y a sus interlocutores.

El estado del suscriptor correspondiente está indicado en la esquina superior derecha de la ventana **Mensajería instantánea**.

Icono	Estado
	Registrado
	No registrado

Si un interlocutor está desconectado, en función del tipo de destinatario seleccionado, sucede lo siguiente con el mensaje instantáneo:

Destinatarios	Comportamiento
Extensiones individuales	El mensaje instantáneo aparece en el siguiente inicio de sesión.
Grupo en Favoritos	El mensaje instantáneo no se muestra nunca en las extensiones que estén desconectadas.

Mensajes instantáneos externos

Puede chatear con *un* interlocutor XMPP externo (por ejemplo, un usuario de Google Talk).

Chat entre varios usuarios

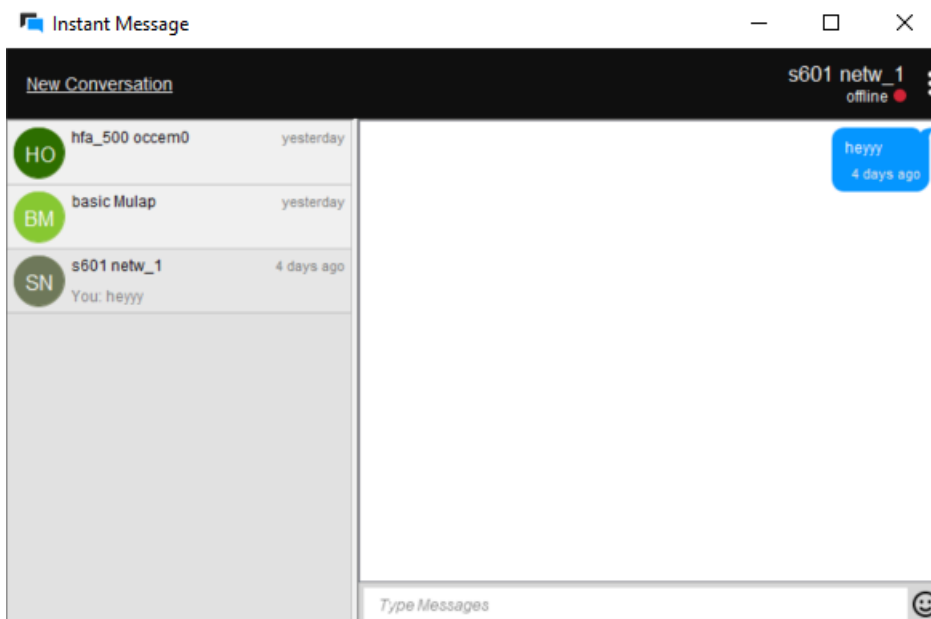
Chat entre varios usuarios es el intercambio de mensajes instantáneos con varios interlocutores de comunicación. El sistema de comunicación admite como máximo un interlocutor XMPP externo.

Mensajería instantánea y Web Collaboration

Las funciones de mensajería instantánea del sistema y de Web Collaboration son independientes entre sí: los mensajes instantáneos de un cliente de PC de UC no aparecen en una sesión de Web Collaboration del mismo participante: y a la inversa.

Ventana de mensaje instantáneo

La ventana **Mensaje Instantáneo** consta de las siguientes áreas:



- Área de extensión (1)
muestra los interlocutores que están participando en el chat en forma de símbolo o imagen (si está disponible)
- Área de mensajes (2)
muestra el estado de presencia actual y los mensajes instantáneos de todos los participantes en el chat

También puede ver:

- Cuando alguien le está escribiendo un mensaje, mediante un indicador en la parte inferior izquierda de la ventana de chat.
- Los mensajes que ha visto alguien, mediante una etiqueta "Visto por".

Nota: El estado de presencia de los interlocutores XMPP externos solo aparece si se consulta con la función de suscripción del menú contextual y el interlocutor XMPP admite la consulta.

- Área de entrada (3)
Esta zona, situada en la parte inferior de la ventana, contiene el campo de entrada de los mensajes instantáneos.

6.13.1 Cómo enviar mensajes instantáneos ("Chat")

En el directorio interno, puede enviar mensajes instantáneos a una o varias extensiones, o "chatear" con las extensiones.

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación ha desactivado el envío de mensajes instantáneos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Mensajes**.
Aparece la ventana **Mensaje instantáneo**.
- 2) Seleccione **Nueva conversación** y busque el usuario con el que desea chatear.
- 3) Si desea agregar al chat otros interlocutores (para crear un chat de grupo), arrástrelos desde **Directorios** a la ventana **Mensaje instantáneo**.
- 4) Introduzca el texto en el cuadro de texto **Escribir mensajes** de la sección de entrada.
- 5) Presione **Intro** en su teclado para enviar el mensaje.

Tareas relacionadas

[Cómo buscar extensiones](#) en la página 34

6.13.2 Cómo eliminar un mensaje instantáneo

Puede eliminar un solo mensaje o todos los mensajes que haya enviado en una conversación.

Requisitos previos

Mensajería instantánea activada en el sistema.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Mensajes**.
Aparece la ventana **Mensaje instantáneo**.
- 2) Seleccione una conversación y:
 - a) Para eliminar un solo mensaje que haya enviado, deslice el cursor del ratón sobre el mensaje y haga clic en .
El mensaje se elimina para todos los participantes.
 - b) Para eliminar todos los mensajes de la conversación, haga clic en  y seleccione **Eliminar mensajes**.
Todos sus mensajes se eliminan para todos los participantes.

Nota: La opción **Eliminar mensajes** también está disponible haciendo clic con el botón secundario del ratón en la conversación en la lista de conversaciones.

6.13.3 Cómo abandonar una conversación de mensajería instantánea

Puede abandonar una conversación en cualquier momento.

Cuando abandona una conversación con una sola persona, la conversación se borra permanentemente para ambos.

Cuando abandona una conversación con varias personas, la conversación se elimina de su lista de conversaciones, pero otros participantes pueden seguir utilizándola.

Antes de abandonar una conversación, puede borrar todos los mensajes que tenga en ella.

Paso a paso

1) Haga clic en Mensajes.

Aparece la ventana **Mensaje instantáneo**.

2) Seleccione la conversación que desea abandonar, haga clic en y seleccione Abandonar.

Aparece una ventana emergente.

3) Si la conversación es con una sola persona, haga clic en Aceptar.

4) Si la conversación es con varias personas, siga uno de estos procedimientos:

- a) Haga clic en **Aceptar**, si quiere eliminar todos los mensajes de la conversación antes de salir.
- b) Haz clic en **No**, si quiere que sus mensajes permanezcan en la conversación.

Nota: La opción **Abandonar** también está disponible haciendo clic con el botón secundario del ratón en la conversación en la lista de conversaciones.

7 Funciones de puesto de operadora

La sección "Funciones de puesto de operadora" describe las funciones de conmutación de myAttendant, así como la administración de extensiones y el centro de mensajes.

7.1 Funciones de conmutación

Las funciones de conmutación permiten controlar las llamadas telefónicas entrantes. Puede contestar llamadas, transferirlas a otro usuario, retenerlas o aparcirlas. Estas funciones se ejecutan en la sección de control de conexión de la ventana principal.

Llamadas activas

En la sección Llamadas activas aparece la lista de las llamadas entrantes activas en ese momento. Si la llamada procede de un llamante desconocido cuyos datos no estén guardados en el sistema, sólo contiene información el campo ID. Tiene la opción de rellenar los demás campos con la información pertinente y guardar la entrada en el directorio externo. Si los datos ya están guardados se muestra esta información por cada una de las llamadas:

Columna	Icono	Descripción
ID de llamada		Código de identificación exclusivo que el sistema asigna automáticamente a cada llamada. Este código se puede asignar a un llamante. De esta forma, si en el futuro recibe llamadas entrantes de ese número sabrá quién es el llamante.
Llegado a las		Indica cuándo se ha recibido una llamada por primera vez y muestra con un icono el estado de llamada correspondiente.
		Sonando
		Al teléfono
		Aparcado
		Retenido
		Transferir
		Marcando
	-	Aviso llam. en espera
CLI		Indica el número de teléfono del llamante.

Columna	Icono	Descripción
Apellidos, Nombre y Compañía		En el caso de los llamantes con información almacenada, incluye datos detallados (nombre, apellidos, compañía). Si el ID de usuario está asignado a una persona (por ejemplo, un cliente) cuyos datos estén guardados en el directorio externo, en caso de llamada entrante, los campos "Nombre" y "Número de teléfono/Compañía" muestran la información correspondiente.
Llamada para		Indica a quién va dirigida la llamada. Esta función resulta especialmente útil si se reciben varias llamadas simultáneas con myAttendant.
Estado		Muestra el estado de una llamada, por ejemplo, sonando, hablando, etc. Al hacer clic con el botón derecho en una llamada, aparecerán funciones que pueden aplicarse a la misma, como: Desaparcar: si la llamada está aparcada. Desconectar: si hay una conversación activa.

Ancho de columna modificable en el área "Llamadas activas"

En el área Llamadas activas puede modificar la anchura de las columnas. myAttendant memoriza la anchura que haya configurado y la aplica al abrir la ventana cuando vuelva a iniciar sesión.

Llamadas retenidas / transferidas / aparcadas

En la sección Llamadas retenidas / transferidas / aparcadas aparece la lista de las llamadas entrantes que ha retenido, aparcado o transferido. La sección Llamadas activas muestra información detallada sobre el llamante de cada conexión.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

7.1.1 Cómo contestar una llamada

Paso a paso

- 1) Haga clic con el botón derecho en la llamada en estado **Sonando** en el área **Llamadas activas** del Control de llamadas.
- 2) Haga clic en
 - **Contestar llamada**
 - Presione **0** en el teclado numérico

Nota: Al pulsar la barra espaciadora se activará el botón que esté actualmente enfocado, por ejemplo, Responder o Colgar durante una llamada.

Está hablando con la persona que llama.

7.1.2 Cómo aparcar una llamada

Cuando una llamada es aparcada, se desplaza hasta una posición de aparcamiento disponible hasta que la extensión vuelva a estar disponible.

Requisitos previos

Debe haber aceptado la llamada.

Paso a paso

- 1) Con el botón secundario del ratón, y en la sección **Llamadas activas** del control de conexión, haga clic en la llamada correspondiente.
- 2) Haga clic en **Aparcar llamada**.

La llamada se desplaza a la sección **Llamadas retenidas / transferidas / aparcadas** del control de conexión. Se muestra el estado de la llamada **Aparcado** y la posición de aparcamiento.

7.1.3 Cómo desaparcar una llamada

Al desaparcar una llamada, continúa una llamada aparcada.

Paso a paso

- 1) Con el botón secundario del ratón, haga clic en la llamada aparcada.
- 2) Haga clic en **Desaparcar llamada**.

7.1.4 Cómo retener una llamada

Una llamada entrante se retiene si establece una nueva comunicación con otro usuario.

Paso a paso

- 1) En el control de conexión, haga clic con el botón secundario del ratón en la llamada correspondiente.
- 2) Haga clic en

- **Retener llamada**
- Presione - en el teclado numérico.

La llamada se mueve a la sección "Llamadas retenidas / transferidas / aparcadas" del control de conexión. La llamada muestra el estado "Retenido".

7.1.5 Cómo recuperar una llamada

"Recuperar llamada" permite continuar una llamada retenida.

Paso a paso

- 1) Con el botón secundario del ratón, haga clic en la llamada retenida.

- 2) Haga clic en
 - **Recuperar llamada**
 - Presione - en el teclado numérico.

7.1.6 Cómo transferir una llamada

Requisitos previos

Se ha aceptado la llamada.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la llamada.
- 2) Tiene las siguientes opciones:
 - Con el botón del mouse presionado, arrastre la llamada al botón de usuario del suscriptor deseado y luego suelte el botón del mouse (arrastre & y suelte)
 - Presione + en el teclado numérico.

Nota: La transferencia en un solo paso (transferencia ciega) no está disponible para llamadas en espera. La transferencia de una llamada en espera arrastrando & y soltando sobre un botón BLF no responde. Del mismo modo, el botón de transferencia está inactivo. Siempre puedes consultar el destino de la transferencia o transferir directamente (a ciegas) una llamada activa.

- 3) Responda la pregunta **¿La otra parte desea hablar?** en la pantalla emergente con **Sí**.

7.1.7 Cómo grabar y reproducir una llamada

Requisitos previos

Está conectado con su interlocutor.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **F12**(Grabar). Se graba la conversación.
- 2) Al finalizar la conversación aparece una ventana emergente:
 - Haga clic en **Escuchar**. La conversación grabada se reproduce a través de los altavoces del PC.
 - o
 - Haga clic en **Cerrar**. La conversación grabada se guarda en la sección de mensajes del Centro de mensajes con su identificación propia y se identifica con un punto rojo. El punto rojo es el símbolo que identifica las comunicaciones grabadas.

Consejo: El número de teléfono de la llamada grabada se guarda en el Diario.

7.1.8 Cómo finalizar una llamada (colgar)

La función "Colgar" se utiliza para desconectar una llamada en curso.

Paso a paso

- 1) Haz clic con el botón derecho en la llamada que se encuentre en estado "Hablando" en el Control de llamadas.
- 2) Seleccionar
 - **Desconectar llamada** de las opciones mostradas o
 - Pulse la tecla `Enter`.

Nota: Al pulsar la barra espaciadora se activará el botón que esté actualmente enfocado, por ejemplo, Responder o Colgar durante una llamada.

7.1.9 Cómo contactar con usuarios no disponibles por correo electrónico

Requisitos previos

Están activadas las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes o salientes.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el símbolo **Responder con mensaje** en las ventanas emergentes **Llamada entrante desde...** y **Llamada saliente a....**
- 2) Se abre Outlook con un mensaje de correo electrónico. El destinatario del correo electrónico tiene preasignada la dirección de correo electrónico del llamante.

Nota: Puede definir un texto que aparezca automáticamente como texto de correo electrónico desde **Configuración > Mis preferencias > Varios > Responder con mensaje**.

- 3) Si lo desea, cambie el asunto y amplíe el texto predefinido de correo electrónico.
- 4) Haga clic en **Enviar**.

7.1.10 Cómo enviar los datos de llamada a un usuario por correo electrónico

Requisitos previos

Están activadas las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes o salientes.

Si las ventanas emergentes para llamadas no están activas, esta funcionalidad está disponible a través del botón de función **F2 - Aviso al llamante**.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el símbolo de **Aviso al llamante** en las ventantas emergentes **Llamada entrante** y **Llamada saliente a...**
- 2) Se abre Outlook con un mensaje de correo electrónico. En el texto del correo electrónico están los datos de la llamada.
- 3) Introduzca el destinatario deseado para el correo electrónico.
- 4) Si es necesario, modifique el asunto y añada un texto explicativo a los datos de contacto.
- 5) Haga clic en **Enviar**.

7.1.11 Cómo iniciar manualmente una llamada

Paso a paso

- 1) Elija una de estas opciones:
 - En la lista desplegable de números de teléfono, introduzca el número en formato de marcación o en formato canónico
 - En la lista desplegable de números de teléfono, introduzca las letras iniciales de un nombre (al menos 3 letras). En una lista, aparecen todos los nombres que comienzan por las letras indicadas. Seleccione el nombre deseado.
 - En la lista desplegable de números de teléfono, seleccione un número de teléfono o un nombre.
- 2) Haga clic en **Marcar** o presione la tecla `Intro`.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

7.2 Administración de extensiones

Para la administración de extensiones en myAttendant están disponibles los botones de usuario, el directorio interno, el directorio externo y el directorio personal. Las extensiones internas se identifican como usuarios en la interfaz de usuario y las extensiones externas como contactos.

Botones de usuario

Los botones de usuario se encuentran en la pestaña **Estándar** y forman parte de la ventana principal de myAttendant.

De forma predeterminada, los botones de usuario están ordenados alfabéticamente por apellidos.

En una pestaña de botones de usuario hay disponibles 100 botones de usuario.

Puede cambiar el número de botones de usuario disponibles por pestaña. Consulte también [Cómo cambiar el número de botones de usuario](#) en la página 115.

Se pueden configurar varias pestañas para botones de usuarios. Los nombres de los botones son libres.

A los botones de usuario se les pueden asignar extensiones internas y externas, y contactos personales (usuarios).

Asignar botones de usuario con extensiones internas

Después de crear un nuevo grupo, los botones de usuario correspondiente se pueden ocupar (asignar) con las extensiones internas del sistema de comunicación.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

7.2.1 Cómo asignar botones de usuario a varias extensiones

Mediante el directorio interno y externo se pueden asignar botones de usuario a varias extensiones.

Paso a paso

- 1) Vaya a la pestaña **Botones de usuario**.
- 2) Haga clic con el botón secundario en un botón de usuario vacío y seleccione **Agregar usuario**.
- 3) En la ventana emergente, seleccione el directorio que desea y busque el abonado.
- 4) Haga clic en **Agregar**.

7.2.2 Cómo ordenar extensiones

Paso a paso

- 1) Vaya a la pestaña **Botones de usuario**.
- 2) Haga clic con el botón secundario del ratón sobre un botón de usuario.
- 3) Ordene las extensiones:
 - Haga clic con el botón derecho en **Ordenar > Nombre** o
 - Haga clic con el botón derecho en **Ordenar > Apellidos**.

Consejo: Es posible que tenga que proporcionar la contraseña de **configuración** para que esta operación surta efecto.

7.2.3 Cómo borrar una entrada de extensión

Se pueden borrar extensiones internas y externas de los botones de usuario. La extensión no se borra del directorio correspondiente.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña de los botones de usuario.

- 2) Haga clic en la extensión que desea borrar.
- 3) Con el botón secundario del ratón, seleccione **Eliminar usuario**.

7.2.4 Cómo crear nuevas pestañas para botones de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Configuración de grupo**.
- 3) Haga clic en **Nuevo** y asigne un nombre a la pestaña.
- 4) Haga clic en **Aceptar**.
- 5) Marque la entrada recién creada para la pestaña y haga clic en **Poblar autom.**
- 6) En la lista desplegable **Crear grupos basados en**, seleccione Departamento o Ubicación.
- 7) En la lista desplegable **Ordenar grupos por**, seleccione Apellidos o Nombre.
- 8) Haga clic en el botón de opción **Añadir los nuevos grupos al final de mis grupos existentes**.
- 9) Haga clic en **Aceptar**.
- 10) Haga clic en **Guardar**.

7.2.5 Cómo cambiar el número de botones de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.
- 3) Seleccione el número deseado de botones de usuario por pestaña de botones de usuario en la lista desplegable **Número de botones de puesto de operadora**.

Las opciones disponibles son:

- 50
- 100
- 150
- 200
- 300

- 4) Haga clic en **Guardar**.

7.2.6 Cómo crear una nueva estructura de botones de usuario

Nota: Al crear una nueva estructura de pestañas de botones de usuario, se borra la estructura existente.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Configuración de grupo**.
- 3) Haga clic en **Nuevo** y asigne un nombre a la pestaña.
- 4) Haga clic en **Aceptar**.
- 5) Marque la entrada recién creada para la pestaña.
- 6) Haga clic en **Poblar automáticamente**.

Nota: En una pestaña se pueden administrar 90 entradas de extensión. Las entradas sin nombres aparecen al final de la última pestaña. Aparecen ordenadas por teléfonos IP con nombres, teléfonos IP sin nombres, números de fax con nombres, números de fax sin nombres.

- 7) En la lista desplegable **Crear grupos basados en**, seleccione Departamento o Ubicación.
- 8) En la lista desplegable **Ordenar grupos por**, seleccione Apellidos o Nombre.
- 9) Haga clic en el botón de opción **Volver a crear mi estructura de grupos**.
- 10) Haga clic en **Aceptar**.
- 11) Aparece una consulta de seguridad. Haga clic en **Sí**.
- 12) Haga clic en **Guardar**.

7.2.7 Cómo copiar botones de usuario de otro usuario

Requisitos previos

El usuario del que desea copiar los botones debe activar **Permitir que otros usuarios copien mi diseño de BLF**.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Configuración de grupo**.
- 3) Haga clic en **Copiar del usuario**.
Aparecerá una nueva ventana.
- 4) En la lista desplegable **Del usuario**, seleccione el usuario que tiene los botones que desea copiar.
Cuando selecciona el usuario, aparece un resumen de los grupos.

Nota: Los usuarios que no tienen grupos no están disponibles para que los seleccione y no aparecerán en la lista desplegable.

- 5) Haga clic en **Aceptar**.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

Los grupos y botones de BLF se copian al usuario local, anulando cualquier configuración de grupos que el usuario local ya pueda tener.

Nota: No podrá copiar los contactos personales del usuario.

7.2.8 Cómo ordenar las pestañas de botones de usuario

Puede modificar la secuencia en la que aparecen las pestañas de botones de usuario.

Requisitos previos

Hay configuradas varias pestañas con botones de usuario.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Configuración de grupo**.
- 3) En el campo **Nombre grupo** haga clic en un grupo.
- 4) Haga clic en los botones **Subir** o **Bajar**.
- 5) Si es necesario, repita los pasos 3 y 4.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

7.2.9 Cómo borrar pestañas de botones de usuario

Las pestañas, una vez eliminadas, no se pueden restablecer.

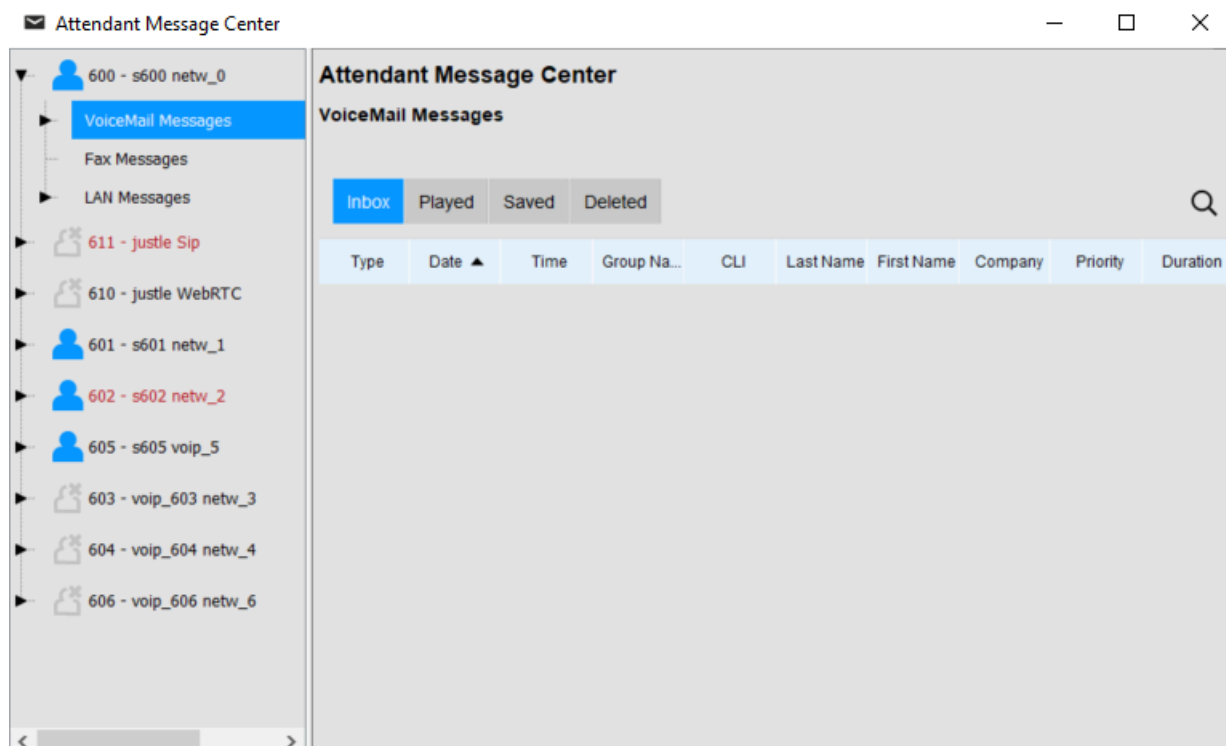
Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Configuración de grupo**.
- 3) Marque los grupos en el campo **Nombre grupo**.
- 4) Haga clic en **Eliminar**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

7.3 Centro de mensajes

En el **Centro de mensajes** se administran y registran los mensajes de voz y fax, los mensajes instantáneos y los SMS.

Se pueden administrar los mensajes de otras extensiones. No obstante, éstas deberán concedido el permiso requerido.



En la parte izquierda de la ventana (a partir de ahora: "lista de extensiones") aparece un listado con todas las extensiones del estado de comunicación. Se indica también su estado de presencia o ausencia. En la parte superior, aparece su estado propio con un resumen de mensajes desplegado. Siguen las demás extensiones en orden alfabético.

En función de la selección realizada en el resumen de mensajes, en la ventana derecha (a partir de ahora: información detallada de mensajes) aparece información sobre los mensajes. Esta información se presenta en forma de tabla y permite seleccionar los mensajes para proceder a su edición.

Los distintos tipos de mensajes se pueden editar de esta forma:

- Los **mensajes de voz** se pueden escuchar, eliminar y reenviar,
- Los **Mensajes LAN** se pueden leer, modificar y borrar.
- Los **SMS** se pueden leer, escribir y enviar a extensiones internas.
- Los **mensajes de fax** se pueden reenviar.

Mensajes LAN

Solo los usuarios de myAttendant pueden crear mensajes LAN. Sirven como una especie de "tablón de notas" para el usuario, para que pueda dejar anotaciones (sobre las distintas extensiones). Estos mensajes se pueden ver, modificar o borrar, pero no se pueden enviar a otras extensiones.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

7.3.1 Cómo iniciar el centro de mensajes mediante la tecla de función

Paso a paso

Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.

Nota: Si el centro de mensajes ya estaba abierto en segundo plano, hay que cambiar la tarea y pasarlo a primer plano. En un mismo PC sólo puede estar abierto un centro de mensajes.

7.3.2 Cómo iniciar el centro de mensajes mediante el botón secundario del ratón

Paso a paso

- 1) En la ventana principal de myAttendant, haga clic con el botón secundario del ratón sobre el botón del abonado para la que desea iniciar el Centro de mensajes de puesto de operadora. Se abre una ventana emergente.
- 2) En la ventana emergente, haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.

Nota: Si el Centro de mensajes de puesto de operadora ya está abierto en segundo plano, hay que cambiar la tarea y pasarlo a primer plano. Puede abrir una única sesión del Centro de mensajes de puesto de operadora por PC.

7.3.3 Cómo mostrar el resumen de mensajes

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en una extensión.

7.3.4 Cómo escuchar mensajes de voz

Requisitos previos

Para escuchar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.

- 3) Haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece delante de la entrada **Buzón de voz**.
La ventana de detalles de los mensajes muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Reproducidos**, **Guardados**, **Eliminados** y **Total**.
- 4) Haga clic en una de estas categorías.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de voz. Haga clic en **Reproducir mensaje**.
- 6) Haga clic en una de las categorías:
 - **Por teléfono**
 - **Por altavoces**

7.3.5 Cómo mover mensajes de voz

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece delante de la entrada **Buzón de voz**.
La ventana de detalles de los mensajes muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Reproducidos**, **Guardados**, **Eliminados** y **Total**.
- 4) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de voz. Haga clic en **Mover mensaje a**.
- 5) Haga clic en una de las categorías:
 - **Buzón de entrada**
 - **Reproducido**
 - **Guardado**
 - **Eliminado**

7.3.6 Cómo reenviar mensajes de voz

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.

- 3) Haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece delante de la entrada **Buzón de voz**.
La ventana de detalles de los mensajes muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Reproducidos**, **Guardados**, **Eliminados** y **Total**.
- 4) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de voz. Haga clic en **Reenviar mensaje**.

7.3.7 Cómo guardar mensajes de voz

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece delante de la entrada **Buzón de voz**.
La ventana de detalles de los mensajes muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Reproducidos**, **Guardados**, **Eliminados** y **Total**.
- 4) Haga clic en una de estas categorías.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de voz. Haga clic en **Guardar como Wav**.

7.3.8 Cómo mover mensajes de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Leído**, **Borrado**, **Elementos enviados** y **Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en uno de los grupos de fax mostrados.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax.
- 6) Haga clic en **Mover mensaje a**.

7) Haga clic en una de las categorías disponibles:

- **Entrada**
- **Reproducido**
- **Guardado**
- **Eliminado**

7.3.9 Cómo reenviar mensajes de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada, Leído, Borrado, Elementos enviados y Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en uno de los grupos de fax mostrados.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax. Haga clic en **Reenviar mensaje**.
Se abre la ventana Reenviar mensaje, que le permite buscar y añadir contactos como destinos.
- 6) Haga clic en **Aceptar**.

7.3.10 Cómo guardar mensajes de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada, Leído, Borrado, Elementos enviados y Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en uno de los grupos de fax mostrados.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax.
- 6) Haz clic en **Guardar como**.

- 7) Seleccione una ubicación y escriba un nombre de archivo.
- 8) Haga clic en **Guardar**.

7.3.11 Cómo ver los mensajes de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra grupos de mensajes de fax en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Leído**, **Borrado**, **Elementos enviados** y **Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en uno de los grupos de fax mostrados.
Si un mensaje de fax se recibe parcialmente, aparece un signo de exclamación junto al número de páginas recibidas, indicando que el mensaje no está completo.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax.
- 6) Haga clic en **Ver fax**.
El mensaje de fax aparece en la nueva ventana.

7.3.12 Cómo llamar al remitente de un mensaje de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Leído**, **Borrado**, **Elementos enviados** y **Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en uno de los grupos de fax mostrados.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax.
- 6) Haga clic en .
Se llama al remitente del mensaje de fax.

7.3.13 Cómo borrar mensajes de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada, Leído, Borrado, Elementos enviados y Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en uno de los grupos de fax mostrados.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax.
- 6) Haga clic en **Mover mensaje a**.
- 7) Haga clic en  **Borrado**

7.3.14 Cómo mostrar el informe de envío de mensajes de fax

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición. La extensión debe tener una licencia para Fax.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada, Leído, Borrado, Elementos enviados y Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en el grupo de fax **Elementos enviados**.
En la ventana de información detallada sobre mensajes, aparecen los mensajes de fax del grupo de fax.
- 5) Con el botón secundario del ratón, marque un mensaje de fax.
- 6) Haga clic en **Propiedades**.
Se abre la ventana Trabajos en Spool mostrando información sobre el mensaje de fax.
- 7) Haga clic en el mensaje de fax y en **Protocolo de envío**.
La ventana **Visor de myReports** se abre en su navegador predeterminado.

7.3.15 Cómo ordenar los mensajes de fax

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en **Mensajes de fax**.
La ventana Detalles del mensaje muestra los mensajes de voz en las siguientes categorías: **Bandeja de entrada**, **Leído**, **Borrado**, **Elementos enviados** y **Enviando elementos**.
- 4) Haga clic en la carpeta deseada, por ejemplo, **Leído**.
- 5) Haga clic en uno de los títulos de las columnas: **Fecha**, **Hora**, **Nº de llamada**, **Apellidos**, **Nombre**, **Nombre de empresa**, **Grupo de fax** o **Páginas** para ordenar los mensajes en orden alfanumérico ascendente.
- 6) Si desea invertir el orden de clasificación, vuelva a hacer clic en el título de columna.

7.3.16 Cómo editar mensajes LAN

Requisitos previos

Para editar mensajes de otras extensiones, éstas deben haber autorizado la edición.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Centro de mensajes de puesto de operadora**.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de una extensión.
- 3) Haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece delante de la entrada **Mensajes LAN**.
- 4) En la ventana derecha, haga clic en el mensaje correspondiente.
- 5) Puede modificar (actualizar) el mensaje o borrarlo

7.3.17 Cómo ver, modificar o borrar mensajes LAN

Consejo: Los mensajes LAN guardados como módulos de texto no se eliminan. Sólo se elimina el texto introducido directamente en la sección Mensajes LAN.

Paso a paso

- 1) Inicie el Centro de mensajes de puesto de operadora.
- 2) En la lista de extensiones, haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece por delante de la extensión deseada.
- 3) Haga clic en el símbolo en forma de triángulo que aparece delante de la entrada **Mensajes LAN**. Se muestran los mensajes LAN de esa extensión.
- 4) En la tabla, haga clic en la indicación del mensaje LAN deseado.

- 5) Haga clic en **Actualizar** para editar el mensajes LAN, o
- 6) haga clic en **Eliminar** para eliminarlo.

7.4 AutoAttendant personal

El AutoAttendant personal ofrece a los llamantes, en función su estado de presencia, opciones de selección para el desvío de llamadas de voz a los números de teléfono establecidos por usted o a su buzón de voz. Los llamantes hacen la selección introduciendo determinados dígitos por teléfono.

Perfiles de buzón de voz personalizados para el AutoAttendant personal

Por cada estado de presencia hay un perfil definido por el usuario en el que se pueden establecer las opciones de selección para los llamantes. Cada perfil se puede activar o desactivar de forma independiente. De forma predeterminada, no hay activo ningún perfil. Si desactiva un perfil, se aplica el comportamiento estándar del buzón de voz al estado de presencia correspondiente.

Anuncios

Si el perfil está activo, el buzón de voz reproduce los siguientes anuncios grabados:

- Anuncio grabado de nombre:
Si ha activado los anuncios dinámicos, se utilizará el anuncio de nombre grabado por usted como bienvenida, excepto cuando el estado de presencia sea **Oficina**, **CallMe** o **No molestar**.
- Anuncios dinámicos:
Si ha activado los anuncios dinámicos, el buzón de voz genera anuncios relativos al contexto para el estado de presencia (excepto para **Oficina**, **CallMe** y **No molestar**) con una indicación de la hora programada de regreso; p. ej., "... está en una reunión hasta hoy a las catorce treinta". La reproducción de los anuncios dinámicos se puede activar o desactivar para cada perfil de forma independiente. Si en un perfil están activados los anuncios dinámicos, los anuncios grabados de estado de presencia se pueden activar o desactivar de forma independiente para determinados llamantes o para todos los llamantes externos.
- Anuncio grabado personalizado para el perfil:
Antes de activar un perfil debe grabar un anuncio grabado personalizado para dicho perfil. En este anuncio se indican a los llamantes las opciones de selección y los dígitos asignados (por ejemplo, Para dejar un mensaje, presione 1. Para hablar con mi representante, presione 2. Para desviar esta llamada a mi teléfono móvil, presione 3. Si desactiva los anuncios dinámicos del perfil es conveniente indicar al comienzo de los anuncios personalizados su estado de presencia.

El buzón de voz reproduce los anuncios de un perfil en este orden (de izquierda a derecha):

Perfiles de buzón de voz	Anuncio grabado de nombre	Anuncio dinámico	Anuncio personalizado del perfil
Ocupado	-	x	x

Perfiles de buzón de voz	Anuncio grabado de nombre	Anuncio dinámico	Anuncio personalizado del perfil
No contesta	-	x	x
Reunión	x (si los anuncios dinámicos están activados)	x (si los anuncios dinámicos están activados)	x
Enfermo			
Pausa			
Fuera de oficina			
Vacaciones			
Pausa de mediodía			
En casa			
No molestar	-	-	x

Ejemplo: anuncios dinámicos activados

Perfiles de buzón de voz	Anuncio grabado de nombre	Anuncio dinámico	Anuncio personalizado del perfil
Reunión	"Natalie Dubois"	"está en una reunión hasta hoy a las catorce treinta".	"Para dejar un mensaje, presione 1. Para hablar con mi representante, presione 2."

Ejemplo: anuncios dinámicos desactivados

Perfiles de buzón de voz	Anuncio grabado de nombre	Anuncio dinámico	Anuncio personalizado del perfil
Fuera de oficina	-	-	"En este momento estoy fuera de la oficina. Para dejar un mensaje, presione 1. Para hablar con mi representante, presione 2. Para desviar esta llamada a mi teléfono móvil, presione 3."

Nota: En el caso de los perfiles "Ocupado" y "No contestada":

Si no se configura "**Saltar saludo dinámico**", el buzón de voz vuelve a reproducir los siguientes anuncios:

Saludo dinámico - anuncio de perfil - 'por favor, deje un mensaje después del tono...'

Si se configura "**Saltar saludo dinámico**", el buzón de voz vuelve a reproducir los siguientes anuncios:

anuncio del perfil - 'por favor, deje un mensaje después del tono...'

Acciones

Al editar el perfil se establecen las acciones correspondientes a los dígitos indicados en el anuncio grabado:

- **Grabar**

El llamante puede depositar un mensaje en su buzón de voz.

- **Transferir**

El llamante es reenviado a un destino definido.

- **- Ninguno -**

Se repiten los anuncios grabados del perfil.

7.4.1 Cómo editar el perfil de AutoAttendant personal

Requisitos previos

Ha grabado un anuncio para el estado en cuestión.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en Perfil y, a continuación, en el perfil del estado correspondiente.
- 3) En la línea con el dígito correspondiente a la Acción deseada, seleccione una de estas opciones:
 - Si después de la entrada, desea reenviar a los llamantes al buzón de voz, seleccione Grabar.
 - Si después de la entrada, desea reenviar a los llamantes a otro destino, seleccione Transferir.
 - Si después de la entrada no desea que se realice ninguna acción, seleccione# Ninguno#.
- 4) Si ha seleccionado Transferir, en el campo Destino introduzca el número de teléfono en formato de marcación o en formato canónico.
- 5) Para la función del perfil seleccione una de estas opciones:
 - Si desea activar el perfil, active la casilla de verificación Perfil activo.
 - Si desea desactivar el perfil, desactive la casilla de verificación Perfil activo.
- 6) Para el anuncio grabado de su estado de presencia, seleccione una de estas opciones:
 - Si desea que el buzón de voz indique su estado de presencia, desactive la casilla de verificación Saltar saludo dinámico.
 - Si no desea que el buzón de voz indique su estado de presencia, active la casilla de verificación Saltar saludo dinámico.
- 7) Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Cómo seleccionar el modo de grabación o el modo de anuncio](#) en la página 96

8 Configuración

Puede utilizar myAttendant para configurar reglas de desvío de llamadas, números de marcación directa, etc. Los ajustes de configuración se pueden guardar y restaurar.

Nota: Cuando se crea una nueva extensión en el sistema, los campos del nombre y del apellido se sincronizan con el paquete UC Suite. Esta sincronización se produce cuando se reinicia el sistema o se cambia cualquier configuración de la extensión en WBM. Si los campos de nombre y apellido aparecen en gris, significa que el administrador del sistema ha bloqueado la función que permite editar el nombre y el apellido.

8.1 Cómo modificar los datos propios

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) Puede introducir o modificar los siguientes datos.

- **Nombre de usuario**
- **Extensión**
- **Contraseña**
- **Nombre**
- **Apellidos**
- **Número del buzón de voz**
- **Número de móvil**
- **Número externo 1**
- **Número externo 2**
- **Número de domicilio**
- **Número de fax**
- **Número del asistente**
- **Correo electrónico**

Nota: Si desea cambiar el nombre y los apellidos, la acción debe efectuarla el administrador. De lo contrario, los cambios no se mantendrán después de una sincronización. Se produce una sincronización cuando el administrador reinicia el sistema o cuando se cambia la configuración.

- 4) Puede ocultar o mostrar estas indicaciones a otros usuarios. Para ello, active o desactive la casilla de verificación **Visibilidad**:
 - **Número de móvil**
 - **Número externo 1**
 - **Número externo 2**
 - **Número de domicilio**
- 5) Haga clic en **Guardar**.

8.2 Cómo insertar Mi imagen

Requisitos previos

Tiene un archivo de imagen con su foto en uno de los siguientes formatos de archivo: BMP, JPG/JPEG/JFIF, PNG.

El tamaño del archivo de imagen no supera los 10 MB.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mi fotografía**.
- 3) Haga clic en **Seleccionar** para buscar la imagen en su dispositivo.
- 4) Seleccione la nueva imagen de perfil y haga clic en **Abrir**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

8.3 Cómo modificar su contraseña

Nota: Por motivos de seguridad, modifique la contraseña después del primer registro. De lo contrario, usuarios no autorizados podrían, por ejemplo, acceder a sus datos utilizando la contraseña por defecto.

Nota: También puede modificar la contraseña a través del menú telefónico del buzón de voz.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) En **Contraseña**, haga clic en **Cambiar**.
- 4) En el campo **Actual**, introduzca su contraseña actual.
- 5) En los campos **Nuevo** y **Confirmar**, introduzca su nueva contraseña.
 - a) La contraseña debe estar formada sólo por dígitos e incluir al menos seis dígitos.
 - b) La cantidad máxima de caracteres repetidos es dos y la cantidad máxima de caracteres secuenciales es tres.
 - c) El nombre de la cuenta (invertido o no) no puede formar parte de la contraseña.
 - d) Se obliga al usuario a cambiar la contraseña predeterminada después del primer uso.
 - e) La cantidad máxima de intentos de inicio de sesión erróneos es cinco.

Nota: La contraseña es válida para todos los clientes de la UC Suite y para el acceso telefónico al buzón de voz.

- 6) Haga clic en **OK** y, a continuación, en **Guardar**.

8.4 Cómo definir su dirección de correo electrónico

Requisitos previos

El administrador de su sistema de comunicación ha configurado el envío de correo electrónico.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) En **Correo electrónico** introduzca su dirección de correo electrónico.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.5 Cómo definir un número de teléfono adicional

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) En uno de los campos **Número de móvil**, **Número externo 1**, **Número externo 2**, **Número privado** o **Número del asistente**, introduzca un número de teléfono adicional en formato de marcación o en formato canónico.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Si no desea que **Número de móvil**, **Número de teléfono externo 1**, **Número de teléfono externo 2** o **Número privado** se muestren en el directorio interno, desactive la casilla de verificación **Visibilidad** que aparece junto al número de teléfono.
 - Si desea que **Número de móvil**, **Número de teléfono externo 1**, **Número de teléfono externo 2** o **Número privado** se muestren en el directorio interno, active la casilla de verificación **Visibilidad** que aparece junto al número de teléfono.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

8.6 Programación de las teclas de función de un teléfono

Su teléfono incluye un determinado número de teclas de función. Algunas de estas teclas de función tienen funciones preasignadas. Con myAttendant puede adaptar a sus necesidades las funciones de las teclas de función preasignadas y de todas las demás teclas de función.

Consejo: En los teléfonos con display, determinadas teclas de función también se pueden programar directamente en el teléfono.

Ocupación múltiple de las teclas de función

La asignación de las teclas de función puede ser doble: al primer nivel se pueden asignar todas las funciones disponibles y al segundo números de teléfono externos. Para utilizar el segundo nivel, el teléfono debe tener configurada la tecla de cambio de nivel (tecla Mayús). El LED de las teclas de función siempre tiene asignado el primer nivel.

8.6.1 Cómo programar las teclas de función del teléfono

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.
- 3) Haga clic en **Iniciar**, junto a la fila Programar telefónicas. En el navegador se abre una ventana para programar las teclas de función del teléfono.
 - a) Si aparece un mensaje similar a Hay un problema con el certificado de seguridad de la página Web, haga clic en **Continuar cargando este sitio Web**.
- 4) Bajo el icono del teléfono, haga clic en la zona de teclas que quiera editar.
- 5) En la vista detallada del área de teclas, haga clic en el icono de tecla al final de la línea correspondiente. El icono se vuelve rojo e indica que la función está activa para programación.
- 6) En la lista desplegable **Seleccionar función**, seleccione la deseada.
 - a) Si una función requiere información adicional (parámetros), seleccione los detalles o introduzca los datos necesarios.

Consejo: Seleccione la función **Conmutar nivel** para que una tecla de función tenga acceso a un segundo nivel en el que puede programar números de teléfono externos.

- 7) Haga clic en **Guardar**.
- 8) Si ha seleccionado un teléfono de sistema con rotulación de teclas automática (por ejemplo, optiPoint 420 Standard), puede introducir el texto que debe aparecer en el display de la tecla de función en la columna **Rotulación**.
- 9) Si en una tecla de función ha configurado **Conmutar nivel**, active la casilla de verificación de **nivel 2**. Indique los números de teléfono externos tal y como se describe.
- 10) Si desea programar más teclas de función, repita los pasos del 4 al 9.
- 11) Cierre la ventana del navegador para la programación de teclas.
- 12) Haga clic en **Guardar**, en la ventana **Configuración de myAttendant**.

8.7 Cómo cambiar la contraseña

Nota: Por motivos de seguridad, modifique la contraseña después del primer registro. De lo contrario, personas no autorizadas podrían acceder a sus mensajes de voz y fax

Configuración

Cómo modificar el nombre de usuario

utilizando la contraseña predeterminada o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

Nota: También puede modificar la contraseña a través del menú telefónico del buzón de voz.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) En **Contraseña**, haga clic en **Cambiar**.
- 4) En el campo **Actual**, introduzca su contraseña actual.
- 5) En los campos **Nuevo** y **Confirmar**, introduzca su nueva contraseña.
 - a) La contraseña sólo puede contener cifras.
 - b) La cantidad máxima de caracteres repetidos es dos y la cantidad máxima de caracteres secuenciales es tres.
 - c) El nombre de la cuenta (invertido o no) no puede formar parte de la contraseña.
 - d) Se obliga al usuario a cambiar la contraseña predeterminada después del primer uso.
 - e) La cantidad máxima de intentos de inicio de sesión erróneos es cinco.

Nota: La contraseña es válida para todos los clientes de la UC Suite y para el acceso telefónico al buzón de voz.

- 6) Haga clic en **OK** y, a continuación, en **Guardar**.

8.8 Cómo modificar el nombre de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Detalles personales > Mis detalles personales**.
- 3) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca el nombre de usuario deseado.

Nota: Este **Nombre de usuario** seleccionado se aplica a todos los clientes de UC Suite. Si desea interconectar **myAttendant** con los clientes de UC de **myPortal to go** y **myPortal @work**, debe introducir sus propios números internos como **Nombre de usuario**.

- 4) Haga clic en **OK** y, a continuación, en **Guardar**.

8.9 Cómo activar o desactivar el registro automático

Nota: Solo debe utilizar el registro automático si está completamente seguro de que nadie más tiene acceso a su

PC. De lo contrario, otras personas podrían acceder a sus mensajes de voz o fax, o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad > Seguridad y acceso**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea activar el registro automático, active la casilla de verificación **Recordar mi contraseña e iniciar la sesión automáticamente en myAttendant**.
 - Si desea desactivar el registro automático, desactive la casilla de verificación **Recordar mi contraseña e iniciar la sesión automáticamente en myAttendant**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.10 Cómo permitir que otros usuarios vean sus datos de llamada

Puede permitir que los usuarios del directorio vean información sobre su llamada activa, por ejemplo, con quién está hablando, si es una llamada entrante o saliente, y la duración de la llamada. Esta opción está desactivada de forma predeterminada.

Requisitos previos

El administrador del sistema es quien permite que esta prestación se pueda activar.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el símbolo **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad > Seguridad y acceso**.
- 3) Seleccione la opción **Permitir que los demás usuarios vean con quién estoy hablando**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.11 Notificaciones

Puede hacer que myAttendant le notifique sobre llamadas y otras acciones.

Las bandejas emergentes aparecen en la esquina inferior derecha de la pantalla. Existen distintos tipos de bandejas emergentes. Las bandejas emergentes para llamadas y mensajes muestran el número de teléfono, el nombre y la imagen de la persona que llama, si es posible. Los botones en la bandeja aparecen cambiantes según la situación. Puede controlar funciones en las ventanas emergentes mediante el teclado (**TAB** o teclas de flecha y **Enter**).

Tan pronto como se abren más de tres ventanas emergentes en la bandeja para llamadas, se minimizan automáticamente y se muestran como íconos en la barra de tareas.

Puede definir las siguientes configuraciones para las bandejas emergentes:

- Mostrar una ventana emergente en la bandeja de llamadas entrantes
- Mostrar una ventana emergente en la bandeja en las llamadas salientes
- Muestra una ventana emergente en la bandeja cuando finalizas una llamada
- Muestra una ventana emergente en la bandeja cuando cambie su estado de presencia
- Mostrar una ventana emergente en la bandeja cuando aparece un nuevo mensaje de correo de voz
- Mostrar una ventana emergente en la bandeja cuando aparece un nuevo mensaje de fax
- Muestra una ventana emergente cuando recibe un mensaje de chat
- Abrir la ventana de mensajes en los nuevos mensajes de voz
- Abrir la ventana de mensajes en los nuevos mensajes de fax
- Abrir la aplicación en llamadas entrantes
- Mostrar una ventana emergente para llamadas perdidas
- Habilitar el modo de transferencia rápida

La bandeja emergente también se puede mostrar en una nueva interfaz de usuario. En esta interfaz, los símbolos descritos a continuación están agrupados de manera diferente y tienen una apariencia ligeramente distinta.

La interfaz de usuario también incluye un campo llamado **Reenviado desde:** Este campo se muestra en la ventana emergente de la bandeja cuando la llamada entrante es reenviada por otra extensión. De esta manera, podrá ver quién lo llamó originalmente y quién le reenvió la llamada.

Si hay varias bandejas abiertas, es posible expandirlas y contraerlas.

Nota: La barra de tareas de Windows en un cliente de servidor Citrix solo debe operarse a una unidad de altura para que las ventanas emergentes permanezcan visibles y fácilmente accesibles.

Bandeja emergente en llamadas entrantes

Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Respuesta
	Desvío Reenvía la llamada al buzón de voz

Símbolo	Función
	Responder con mensaje Enviar correo electrónico a la persona que llama. Ejemplo: No puede aceptar la llamada y desea notificar a la persona que llama (por ejemplo, "le devolveré la llamada enseguida"). El campo de destinatario del correo electrónico (Para:) se completa previamente con la dirección de correo electrónico de la persona que llama, siempre que la dirección pueda determinarse a partir de un contacto. Además, puede definir un texto que se muestre automáticamente como texto del correo electrónico a través de Configurar > Mis preferencias > Varios > Responder con mensaje.
	Aviso de llamada Enviar correo electrónico a un suscriptor para reenviar los datos de la persona que llama a ese suscriptor. El destinatario del correo electrónico (Para... :) El campo no está relleno previamente. Los datos de contacto de la persona que llama se transfieren al texto del correo electrónico.
	Mensajería instantánea Mensaje para la persona que llama.
	Programar devolución de llamada Configure la fecha y la hora, así como un texto informativo para volver a llamar a la persona que llama.

Bandeja Emergente Durante la Llamada

Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Colgar
	Transferir Transfiere la llamada después de ingresar un número a marcar o un nombre a buscar.
	Hold El interlocutor se pone en espera para que pueda consultar con alguien en la sala o llamar a otro suscriptor. La persona que llama en espera no puede escuchar sus conversaciones.
	Registro (si está habilitado en el sistema)

Símbolo	Función
	Conferencias La llamada puede ampliarse a una conferencia ad hoc y se pueden agregar más participantes.
	Responder con mensaje Enviar correo electrónico al socio de comunicación. El campo de destinatario del correo electrónico (Para:) se completa previamente con la dirección de correo electrónico del socio de comunicación, siempre que la dirección pueda determinarse a partir de un contacto. Además, puede definir un texto que se muestre automáticamente como texto del correo electrónico a través de Configurar > Mis preferencias > Varios > Responder con mensaje.
	Aviso de llamada Enviar correo electrónico a un suscriptor para reenviar los datos del socio de comunicación a ese suscriptor. Ejemplo: Ha atendido la llamada de un colega y desea notificarle. El destinatario del correo electrónico (Para... :) El campo no está relleno previamente. Los datos de contacto del socio de comunicación se transfieren al texto del correo electrónico.
	Mensajería instantánea Mensaje al interlocutor.
	Programar devolución de llamada Configure la fecha y la hora, así como un texto informativo para volver a llamar al interlocutor.
	Iniciar colaboración Inicia el producto de colaboración web independiente para acceder a funciones como compartir escritorio y aplicaciones, compartir archivos y chat de video.
 	Transferencia / Búsqueda Si se ingresa un número de teléfono en el campo frente a la flecha, al hacer clic en la flecha se transferirá la llamada a ese número de teléfono. Cuando se introducen las letras iniciales de un nombre en el campo delante de la flecha, ésta cambia a una lupa. Al hacer clic en la lupa se abre la Búsqueda y se muestran los resultados de las letras ingresadas.

Aparece la bandeja en las llamadas salientes

Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Colgar
	Responder con mensaje Enviar correo electrónico a la parte llamada. Ejemplo: No logra comunicarse con el destinatario de la llamada y desea avisarle por correo electrónico sobre algún asunto relevante. El campo de destinatario del correo electrónico (Para:) se completa previamente con la dirección de correo electrónico de la parte llamada, siempre que la dirección pueda determinarse a partir de un contacto. Además, puede definir un texto que se muestre automáticamente como texto del correo electrónico a través de Configurar > Mis preferencias > Varios > Responder con mensaje .
	Aviso de llamada Enviar correo electrónico a un suscriptor para reenviar los datos de la parte llamada a ese suscriptor. Ejemplo: No logra comunicarse con la persona llamada y desea avisarle a un colega sobre esto. El destinatario del correo electrónico (Para... :) El campo no está relleno previamente. Los datos de contacto de la parte llamada se transfieren al texto del correo electrónico.
	Mensajería instantánea Mensaje al destinatario.
	Programar devolución de llamada Configure la fecha y la hora, así como un texto informativo para volver a llamar a la persona llamada.

Bandeja emergente para nuevos mensajes de voz

La ventana emergente también muestra la fecha y la hora en que se recibió el mensaje de correo de voz. Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Reproducir mensaje a través del teléfono
	Reproducir mensaje a través de altavoces
	Pausa
	Detener

Símbolo	Función
	Email Enviar correo electrónico a un suscriptor para reenviar los datos del mensaje de voz a ese suscriptor. El destinatario del correo electrónico (Para... :) El campo no está relleno previamente. Los datos de contacto de la parte llamada se transfieren al texto del correo electrónico.
	Mensajería instantánea Mensaje al interlocutor.
	Rebobinar
	Adelante

Bandeja emergente para nuevo mensaje de fax

La ventana emergente también muestra la fecha y la hora en que se recibió el mensaje de fax. Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Ver
	Cerrar

Bandeja emergente después de enviar un mensaje de fax

Esta ventana emergente muestra la fecha y la hora, así como el número de transmisiones exitosas o fallidas. Este tipo de ventana emergente solo aparece si el cliente UC está abierto al enviar mensajes de fax. Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Ver
	Cerrar

Bandeja emergente con descripción general sobre cómo iniciar el cliente UC

Al iniciar el cliente UC, la ventana emergente muestra una descripción general (resumen) con la cantidad de mensajes de voz y fax recibidos y las llamadas abiertas. Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Buzones de voz: número

Símbolo	Función
	Mensajes de fax: número
	Convocatorias abiertas: número

Puede acceder a los detalles específicos haciendo clic en los símbolos respectivos.

Si su estado de presencia no es **Oficina**, recibirá un mensaje correspondiente.

Bandeja emergente en estado de presencia vencida

La ventana emergente se muestra si su estado de presencia no es **Oficina** y la hora programada para su regreso ya pasó. Si cierra la ventana emergente, volverá a aparecer después de una hora si su estado de presencia aún está vencido. Las siguientes funciones están disponibles:

Símbolo	Función
	Cambiar el estado de presencia a Oficina .

8.11.1 Cómo configurar las notificaciones

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Notificaciones**
- 3) Seleccione la casilla de verificación para cada notificación que desee recibir.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.12 Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Apariencia**.
- 3) Seleccione el **idioma** deseado.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

Pasos siguientes

Cierre el cliente y reinícielo.

8.13 Cómo cambiar el aspecto de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Aspecto**.
- 3) Seleccione el **Aspecto** de la interfaz de usuario que desea.

Configuración

Teclas de acceso rápido

- 4) Haga clic en **Guardar**.

Pasos siguientes

Cierre el cliente y reinícielo.

8.14 Teclas de acceso rápido

Puede configurar teclas de acceso rápido para determinadas aplicaciones y, así, facilitar la marcación mediante el escritorio.

Se pueden definir teclas de acceso rápido para las siguientes funciones:

- Contestar / Cortar llamada
- Desviar / Transferir llamada
- Mostrar elemento emergente de bandeja de llamada

8.14.1 Cómo configurar y activar teclas de acceso rápido

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Teclas de acceso rápido**.
- 3) Mantenga pulsado **CTRL+MAYÚS** o **CTRL+ALT** o **MAYÚS+ALT** y, a continuación, pulse cualquier tecla para definirla como tecla de acceso rápido.
- 4) Activa la casilla de verificación **Tecla de acceso rápido habilitada** para activar la tecla de acceso rápido configurada.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

8.15 Cómo modificar la dirección de servidor

Con esta opción puede modificar la dirección IP de contacto con el sistema de comunicación.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.
- 3) En **Dirección de servidor** modifique la dirección preconfigurada.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.16 Cómo configurar la transferencia de una llamada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.

- 3) En la lista desplegable **Método de transferencia**, seleccione una de estas opciones:
 - Si desea transferir la llamada a una extensión sin hablar antes con el usuario, seleccione **Transferencia ciega**.
 - Si antes de transferir la llamada a una extensión desea hablar con el usuario, seleccione **Transferencia supervisada**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.17 Cómo activar o desactivar la marcación mediante entrada del nombre

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Mis preferencias > Varios**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea activar la marcación mediante entrada del nombre, active la casilla de verificación Activar Live Search.
 - Si desea desactivar la marcación mediante entrada del nombre, desactive la casilla de verificación Activar Live Search.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Si en la marcación mediante entrada del nombre también desea buscar en los contactos LDAP, active la casilla de verificación Incluir contactos LDAP en Live Search.
 - Si en la marcación mediante entrada del nombre no desea buscar en los contactos LDAP, desactive la casilla de verificación Incluir contactos LDAP en Live Search.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

8.18 Cómo definir un número de marcación directa

Si, por ejemplo, myAttendant es utilizado por varias empresas, al establecer números de teléfono virtuales (ID) se comunica a qué empresa está dirigida la llamada.

Requisitos previos

En el sistema de comunicación hay que establecer un número de marcación directa por cada número de teléfono virtual.

Nota: Esta función sólo deberían llevarla a cabo técnicos especializados.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Números de llam. de marcación directa**.
- 3) Haga clic en **Agregar** y, en el campo **Nº llam. marc. directa**, introduzca el número de teléfono virtual. En el campo **Nombre de Nº llam. marc. directa** introduzca el nombre de empresa correspondiente.

Configuración

Configuración de copia de seguridad de myAttendant

- 4) Haga clic en **OK** y, a continuación, en **Guardar**.

8.19 Configuración de copia de seguridad de myAttendant

Puede guardar distintos ajustes de configuración para myAttendant en archivos de copia de seguridad y restaurar o borrar estos ajustes.

8.19.1 Cómo guardar una configuración

Puede guardar los ajustes de configuración de su sesión de myAttendant en un archivo de copia de seguridad.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Almacenamiento**.
- 3) Haga clic en **Crear copia de seguridad**.
- 4) Introduzca, si es necesario, un nombre de archivo. Haga clic en **Aceptar**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Cómo recuperar una configuración](#) en la página 144

8.19.2 Cómo recuperar una configuración

Requisitos previos

Debe tener un archivo de copia de seguridad de la configuración.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **myAttendant > Copia de seguridad y recuperación**.
- 3) Seleccione un archivo de copia de seguridad.
- 4) Haga clic en **Recuperar copia de seguridad**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Cómo guardar una configuración](#) en la página 144

[Cómo borrar un archivo de configuración](#) en la página 144

8.19.3 Cómo borrar un archivo de configuración

Requisitos previos

Debe tener un archivo de copia de seguridad de la configuración.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
 - 2) Haga clic en **myAttendant > Copia de seguridad y recuperación**.
 - 3) Seleccione el archivo de copia de seguridad que desea borrar.
 - 4) Haga clic en **Eliminar copia de seguridad**.
 - 5) Haga clic en **Guardar**.
-

Tareas relacionadas

[Cómo recuperar una configuración](#) en la página 144

9 Anexo

El anexo incluye información de referencia como, por ejemplo, un listado de las prestaciones que se pueden utilizar con teléfonos SIP.

9.1 Prestaciones de los clientes de UC que se pueden utilizar con teléfonos SIP

Las prestaciones indicadas a continuación de los clientes de UC myAttendant, myPortal for Desktop y myPortal for Outlook se pueden utilizar con teléfonos SIP.

El teléfono SIP utilizado debe cumplir los siguientes requisitos:

- No se admite 3PCC según RFC 3725.
- Se admite la prestación "Aviso llam. en espera".
- El bloqueo de avisos de llamada en espera está desactivado.

Como alternativa, se puede activar el bloqueo de avisos de llamada en espera en el sistema de comunicación para las extensiones con teléfono SIP.

Nota: El alcance de funcionalidad de las prestaciones depende del teléfono SIP utilizado y no se puede garantizar su integridad.

Las prestaciones indicadas a continuación se comprobaron con éxito con OpenStage 15 S.

- Prestaciones orientadas a llamada/conexión:
 - Llamar
 - Desviar llamada
 - Recuperar llamada
 - Conferencia controlada por aplicación
 - Retener
 - Alternar
 - Consulta
 - Desconectar
 - Transferir
- Prestaciones orientadas al teléfono:
 - No molestar
 - Desvío de llamadas

Índice

A

abonado
 agregar nota [37](#)
 mostrar nota [38](#)
 ordenar [35](#)
 abonado externo
 añadir [36](#)
 editar [36](#)
 eliminar [37](#)
 abonados (múltiples)
 asignar botones de usuario [114](#)
 Actualizaciones automáticas [21](#)
 ad-hoc, conferencia [55](#), [59](#)
 anuncio dinámico [126](#)
 Anuncio grabado [92](#)
 anuncio personal [126](#)
 archivo de configuración
 Borrar [145](#)
 Archivo WAV
 mensaje de voz [99](#)
 autenticación
 participante de conferencia [55](#)
 AutoAttendant
 central [92](#)
 personal [92](#), [126](#)
 AutoAttendant personal [126](#)

B

botones de función [14](#)
 botones de usuario [13](#)
 Botones de usuario [113](#)
 borrar [117](#)
 borrar extensión [114](#)
 copiar botones del usuario [116](#)
 crear nueva estructura [116](#)
 crear nuevos [115](#)
 diseño [113](#)
 múltiples [113](#)
 orden [113](#)
 ordenar [117](#)
 ordenar abonados [114](#)
 buzón de voz [92](#), [126](#)
 Buzón de entrada [121](#)
 editar [120](#)
 eliminados [120](#), [120](#), [121](#), [121](#)
 Entrada [120](#), [120](#), [121](#)
 guardados [120](#), [120](#), [121](#), [121](#)
 reproducidos [120](#), [120](#), [121](#), [121](#)
 Buzón de voz
 editar [119](#), [120](#), [121](#)

C

CallMe [29](#)
 carpeta
 mensaje de voz [99](#)
 centro de mensajes
 inicio [119](#), [119](#), [119](#)
 colgar la llamada [112](#)
 Combinación de teclas para la marcación de escritorio [44](#)
 Concepto [11](#)
 conferencia [55](#)
 finalización automática sin controlador de conferencia [56](#)
 conferencia abierta permanente [82](#)
 conferencia controlada por aplicación [56](#)
 conferencia Meet Me [55](#), [66](#), [86](#)
 conferencia permanente [55](#)
 Conferencia permanente [76](#)
 conferencia, controlada por teléfono [56](#)
 configuración
 contraseña [15](#)
 Recuperar [144](#)
 Configuración
 guardar [144](#)
 Configuración de la conectividad de Outlook [25](#)
 Configuración de teclas de acceso rápido [142](#)
 Contraseña
 buzón de voz [92](#)
 Control de llamadas [108](#)
 Llamadas activas [108](#)
 Llamadas retenidas / transferidas / aparcadas [109](#)
 Convenciones de representación [11](#)
 correo de voz privado [99](#)
 correo de voz urgente [99](#)
 correo electrónico
 invitación a conferencia [55](#)

D

Definir número de marcación directa [143](#)
 Desvío de llamadas
 emergencia [31](#)
 especificar [30](#)
 sin atender [31](#)
 Devol. llam.
 diario [39](#)
 diario [39](#)
 entradas del grupo [39](#)
 orden [39](#)
 tiempo de retención [39](#)

E

emisor de llamada
 mensaje de voz [99](#)
 enviar mensaje instantáneo [106](#)
 estado de presencia [27](#), [126](#)
 Estado de presencia
 anuncios [92](#)
 Extensión
 Buscar [34](#)
 mostrar nota [37](#)
 extensiones Mobility Entry
 en conferencia [55](#)

F

FastViewer [90](#), [90](#)
 formato de números de llamada [43](#)
 formato de números de llamada canónico [43](#)
 formato de números de llamada de marcación [43](#)
 Funciones de conmutación [108](#)

G

gestión de conferencias [56](#)
 grupo
 mensaje de voz [99](#)

H

historial de llamadas [42](#)

I

idioma
 buzón de voz [92](#)
 imagen, insertar [131](#)
 indicación de nombre [92](#), [126](#)
 Instrucciones de uso [11](#)
 invitación
 conferencia [55](#)

L

llamada
 Grabar [111](#)
 perdida [39](#)
 programda [39](#)
 respuesta [109](#)
 retener [110](#)
 transferir [111](#)
 Llamada
 aparcar [110](#)
 desaparcar [110](#)

M

Marcación clipboard [44](#)

Marcación de escritorio [44](#)
 marcar un número [35](#), [113](#)
 Mensaje [104](#)
 mensaje de fax
 consulta mediante conmutación [92](#)
 mensaje de voz
 Borrar [99](#)
 desviar [99](#)
 escucha a [99](#)
 mover [99](#)
 privado [99](#)
 urgente [99](#)
 mensaje instantáneo [104](#)
 mensajería instantánea [118](#)
 mensajes
 gestionar [117](#)
 Mensajes de fax [118](#)
 desviar [122](#)
 editar [121](#), [122](#), [122](#), [123](#), [123](#), [124](#), [124](#), [125](#)
 mover [121](#), [124](#)
 Mensajes del buzón de voz [118](#)
 mensajes instantáneos [118](#)
 mensajes LAN
 Borrar [125](#)
 editar [125](#)
 enviar [125](#)
 leer [125](#)
 Modificar la dirección de servidor [142](#)
 Modificar los datos propios [130](#)
 Modo de anuncio [92](#)
 Modo de grabación [92](#)
 Mostrar notas [37](#)
 myAttendant
 inicio [19](#)
 puesta en servicio inicial [18](#)

N

nota
 añadir [37](#)
 nota, mostrar [38](#)
 notificación
 configurar [141](#)
 número de acceso telefónico
 conferencia [55](#)
 número de teléfono
 buzón de voz [92](#)

O

orden
 mensaje de voz [99](#)

P

perfil definido por el usuario, perfil personalizado [126](#)
 Perfil para AutoAttendant personal [126](#)
 prioridad [99](#)

Programación de teclas [132](#)

R

recuperar llamada [111](#)

Regla de llamada

activar [32](#)

cambiar nombre [32](#)

crear [31](#)

editar [31](#)

Reglas de llamada

borrar [32](#)

resumen de mensajes [118](#)

resumen de mensajes, mostrar [119](#)

S

sala de conferencias virtual [55](#)

saludo personalizado [92](#)

Saludo personalizado general [92](#)

Seleccionar el idioma [22](#)

Servicio CallMe [29](#)

SMS [118](#)

T

Teclas de acceso rápido [142](#)

Teléfono SIP

prestaciones de los clientes de UC [146](#)

Teletrabajo [29](#)

Tipos de temas [11](#)

trabajando con dos monitores [15](#)

V

ventana principal de la consola del asistente [13](#)

ventanas emergentes [15](#), [47](#), [135](#)

visualización en pantalla

minimizar y maximizar [15](#)

W

Web Collaboration [90](#), [90](#), [90](#)

