



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape UC Application V10

UC Desktop Application

Instrucciones de manejo

08/2024

## **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](mailto: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 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Contents

<b>1 Acerca de documento.....</b>	<b>6</b>
1.1 Historial de cambios.....	6
1.2 Acerca de este documento.....	7
1.3 Marcado utilizado.....	7
1.4 Acrónimos utilizados.....	7
1.5 Descripción general del cliente.....	8
<b>2 Introducción.....</b>	<b>10</b>
2.1 Instalación de la aplicación UC Desktop.....	10
2.1.1 Descarga y extracción del archivo .zip de la aplicación de escritorio.....	11
2.1.2 Añadir excepciones de confianza.....	12
2.2 Actualización de la aplicación de escritorio UC.....	12
2.3 Iniciar sesión.....	12
2.4 Cerrar sesión.....	13
2.5 Cambiar la password.....	13
2.6 Determinación del dispositivo de preferencia.....	14
2.7 Opciones para realizar y recibir llamadas.....	14
2.7.1 Llamadas salientes.....	14
2.7.2 Llamadas entrantes.....	15
2.8 Adición de un nuevo dispositivo.....	16
2.9 Configuración de audio/vídeo.....	16
2.9.1 Usar efectos de vídeo.....	16
2.10 Definición del estado de presencia.....	17
2.11 Aceptación de una llamada.....	17
2.12 Llamada a un contacto.....	17
2.13 Inicio de un chat.....	17
<b>3 Características de la aplicación de escritorio.....</b>	<b>19</b>
3.1 Ventana principal de la aplicación.....	19
3.1.1 Menú de aplicaciones.....	20
3.1.2 Menú Bandeja del sistema.....	20
3.1.3 Pestaña exclusiva para la configuración de la aplicación de escritorio.....	22
3.1.4 Integración de auriculares.....	25
3.1.4.1 Requisitos de los dispositivos Poly/Plantronics.....	25
3.2 Control de llamada general.....	25
3.2.1 Llamada a un contacto del directorio.....	26
3.2.2 Rechazo de una llamada.....	26
3.2.3 Finalización de una llamada activa.....	26
3.2.4 Retención de una llamada activa.....	26
3.2.5 Cómo transferir una llamada a otro suscriptor.....	26
3.2.6 Traspaso de una llamada activa a otro dispositivo.....	27
3.2.7 Alternancia entre llamadas.....	27
3.2.8 Realización de una llamada de consulta.....	28
3.2.9 Respuesta de una llamada.....	28
3.2.10 Grupo de búsqueda de múltiples líneas.....	28
3.2.11 Realizar una videollamada.....	30
3.2.12 Inicio de una pantalla compartida.....	31
3.2.12.1 Cómo compartir pantalla WebRTC en una llamada con un contacto externo.....	31
3.3 Contactos.....	32
3.3.1 Creación de un nuevo contacto.....	32
3.3.2 Búsqueda de contactos.....	33

## Contents

3.3.3 Agrupación de contactos para realizar funciones de grupo.....	33
3.4 Lista de llamadas.....	33
3.5 Conferencias.....	33
3.5.1 Creación de una conferencia.....	34
3.5.2 Creación de una conferencia programada o persistente.....	34
3.5.3 Inicio de una conferencia ad-hoc.....	35
3.5.4 Iniciar Web Collaboration.....	36
3.5.5 Uso del puntero del ratón y del puntero de los comentarios durante el uso compartido de pantalla de WebRTC.....	36
3.5.6 Solicitud de control remoto de escritorio durante la compartición de pantalla de WebRTC.....	37
3.5.7 Acceso para invitados a una conferencia.....	37
3.5.7.1 Unirse a una conferencia a través de un enlace de acceso de invitado.....	38
3.5.7.2 Cambiar la configuración de audio/vídeo para usuarios invitados.....	39
3.5.7.3 Concesión de permisos para compartir contenido multimedia a usuarios invitados.....	40
3.5.8 Inicio de una gran conferencia.....	40
3.5.9 Control de llamada de la conferencia.....	41
3.5.9.1 Lista de participantes de la conferencia.....	41
3.5.9.2 Opciones de diseño de la vista de conferencia.....	42
3.5.9.3 Opciones de diseño de la vista de vídeo.....	42
3.5.10 Búsqueda de conferencias.....	43
3.6 Correo de voz.....	44
3.6.1 Visualización de los mensajes de voz.....	44
3.6.2 Reproducción de un mensaje de voz.....	44
3.6.3 Uso de la función de saludo del correo de voz.....	44
3.7 Función de equipos.....	45
3.7.1 Creación de un equipo.....	45
3.8 Chat.....	46
3.8.1 Visualización del historial de chat.....	46
3.8.2 Anclaje de una conversación de chat.....	46
3.8.3 Cómo añadir usuarios a un chat.....	47
3.8.4 Adición de un archivo adjunto a un mensaje de chat.....	48
3.8.5 Borrar un mensaje de chat.....	48
3.8.6 Salida de un chat.....	49
3.8.7 Iniciar y usar el chat en una llamada bilateral.....	49
3.8.8 Iniciar, utilizar y añadir al chat durante una llamada de conferencia.....	50
3.8.8.1 Iniciar el chat durante una llamada de conferencia.....	51
3.8.8.2 Utilizar el chat durante una llamada de conferencia.....	51
3.8.8.3 Ocultar el chat durante una llamada de conferencia.....	51
3.8.8.4 Añadir un usuario invitado al chat de la conferencia.....	52
3.8.8.5 Visualización de mensajes de chat después de finalizar una conferencia.....	52
3.8.9 Búsqueda de chats.....	53
3.8.10 Reenviar mensajes de chat.....	53
3.9 Pizarra.....	54
3.9.1 Añadir, editar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia.....	54
3.10 Encuestas.....	56
3.10.1 Crear una encuesta.....	57
3.10.2 Editar una encuesta.....	59
3.10.3 Iniciar una encuesta durante una llamada de conferencia.....	59
3.10.4 Enviar invitaciones a encuestas.....	60
3.10.5 Respuestas a encuestas.....	61
3.10.5.1 Mostrar resultados de encuestas durante una llamada de conferencia.....	61
3.10.5.2 Mostrar respuestas a encuestas.....	62
3.10.5.3 Borrar respuestas a encuestas.....	63
3.10.5.4 Imprimir respuestas a encuestas.....	63
3.10.6 Eliminar una encuesta.....	64
3.11 Levantar la mano.....	64

3.11.1 Visualización de la función Levantar las manos.....	64
3.11.2 Levantar la mano durante una conferencia.....	65
3.11.3 Bajar la mano durante una conferencia.....	66
3.11.4 Bajar las manos como moderador.....	66
3.12 Mis notas.....	67
3.12.1 Añadir a Mis notas durante una llamada de conferencia.....	68
3.12.2 Visualización de notas en Mis notas.....	68
3.12.3 Crear una nueva nota en Mis notas.....	68
3.12.4 Borrar una nota de Mis notas.....	69
3.12.5 Reenviar una nota.....	69
3.13 Integración de funciones.....	70
3.13.1 Integración de la pantalla compartida con otras funciones.....	70
3.13.2 Integración de la pizarra con otras funciones.....	71
3.14 Indicador de calidad de llamada.....	72
3.14.1 Ver métricas de calidad de llamadas.....	72
3.14.2 Calificación de la calidad de la llamada.....	73
3.15 Perfiles y reglas.....	73
3.15.1 Creación de un perfil de reglas.....	74
3.15.2 Edición de un perfil de reglas.....	74
3.15.3 Activación/desactivación de un perfil de reglas.....	75
3.15.4 Eliminación de un perfil de reglas.....	75
3.16 Integración con MS Office 365.....	75
3.17 Integración de complementos de UC y OpenScape.....	76
3.18 Reglas de desvío sencillas y avanzadas.....	76
3.18.1 Creación de un desvío simple.....	76
3.18.2 Creación de una regla avanzada.....	78
3.18.3 Edición de una regla avanzada.....	78
3.18.4 Deshabilitación de una regla avanzada.....	78
3.18.5 Eliminación de una regla avanzada.....	79
3.19 Funciones de accesibilidad.....	79
3.19.1 Habilitación del indicador de teclado visual.....	79
3.19.2 Activación del alto contraste.....	79
3.19.3 Uso de la función de lector de pantalla.....	80
3.20 Uso de la DesktopApp en MacOS.....	80
3.21 Instalación de la aplicación de escritorio en MacOS.....	81
3.22 Solución de problemas de la DesktopApp en MacOS.....	81
<b>4 Auriculares compatibles.....</b>	<b>82</b>
<b>5 Restricciones de uso.....</b>	<b>83</b>

## Acerca de documento

Historial de cambios

# 1 Acerca de documento

En esta sección se ofrece información sobre este documento.

## 1.1 Historial de cambios

Fecha	Cambios	Justificación
09-05-2021	Creación del documento	
04-08-2021	Añadido: - Sección Uso del puntero del ratón durante la compartición de pantalla WebRTC	UCBE-27281
22-09-2021	Correcciones menores	UCBE-28015 UCBE-28018 UCBE-28017
01-04-2022	Información actualizada sobre los auriculares compatibles	UCBE-29739
02-05-2022	Añadido: - Capítulo "Borrar un mensaje de chat"	UCBE-29224
02-03-2022	Añadido: - "Chat en una conferencia" - "Iniciar y utilizar el chat en una llamada de conferencia" - "Pizarra" - "Añadir, editar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia"	UCBE-29117 UCBE-31716
30-08-2023	Añadido: - "Levantar la mano" - "Iniciar, utilizar y añadir al chat durante una llamada de conferencia" - "Añadir un usuario invitado al chat de la conferencia" - "Acceso de invitado a una conferencia"	UCBE-33210 UCBE-33211 UCBE-33213

Fecha	Cambios	Justificación
20-09-2023	Añadido: - "Integración de funciones" - "Mis notas" - "Búsqueda de chats" - "Reenviar mensajes de chat" - "Búsqueda de conferencias"	UCBE-33216

## 1.2 Acerca de este documento

Este documento va dirigido a usuarios finales que utilizan la aplicación de escritorio OpenScape de OpenScape UC como parte de la solución de UC.

## 1.3 Marcado utilizado

En este documento utilizamos los siguientes elementos de marcado para resaltar pasajes específicos.

Elemento	Marcado
Opciones de la interfaz gráfica de usuario	Seleccione <b>Guardar</b> para...
Secuencia de opciones de menú	<b>Usuarios y recursos &gt; Recursos</b>
Salida de línea de comando	C:> comando desconocido
Entrada del sistema	Introduzca verdadero en el campo...
Nombres de directorio y de archivo	/var/config.xml
Contenido de archivo	connname=%NOMBRE_CONEXIÓN%
Nombres de las teclas del teclado	Pulse Intro para...
Especificaciones con contenido variable	<nombre de usuario>

## 1.4 Acrónimos utilizados

En este documento se utilizan los siguientes acrónimos.

Acrónimo	Significado
CTI	Integración de telefonía informática
DTMF	Multifrecuencia de doble tono

## Acerca de documento

Descripción general del cliente

Acrónimo	Significado
GUI	Interfaz gráfica de usuario
HTML	Lenguaje de marcado de hipertexto
IP	Protocolo de Internet
RSDI	Red Digital de Servicios Integrados
LAN	Red de área local
MWI	Indicador de mensaje en espera
OND	Dispositivo de un solo número
ONS	Servicio de un solo número
PKI	Infraestructura de clave pública
PSTN	Red telefónica pública comutada
QoS	Calidad de servicio
RAM	Memoria de acceso aleatorio
SIP	Protocolo de inicio de sesión
TCP	Protocolo de control de transmisión
TC	Telecomunicaciones
TUI	Interfaz de usuario de telefonía
UDP	Protocolo de datagrama de usuario
UMS	Sistema de mensajes unificados
URI	Identificador de recurso uniforme
XML	Lenguaje de marcado extensible

## 1.5 Descripción general del cliente

La aplicación OpenScape UC Desktop es un cliente de OpenScape UC que se puede instalar en el escritorio del usuario. Está diseñada para integrarse estrechamente con OpenScape UC WebClient, añadiendo características adicionales con el fin de permitir una mejor experiencia de usuario e interacción con la gama de productos OpenScape.

La aplicación OpenScape UC Desktop proporciona todas las funciones de UC WebClient existentes, así como las siguientes funciones adicionales:

- Fácil instalación/actualización
- Puede lanzarse automáticamente cuando su sistema se inicia
- Capacidades de «softphone» WebRTC
- Compatible con auriculares Jabra, Sennheiser, JPL, Plantronics, Gigaset, Logitech (botones de control de llamada a través de la interfaz HID)

- Teclas de acceso rápido para contestar una llamada o hacer una llamada a un número seleccionado
- Tel. de apoyo: protocolo
- Función de notificación emergente para los eventos más importantes (llamada, chat, TMW)
- Facilidad de uso mejorada («¿Dónde está la PESTAÑA de OpenScape UC en mi navegador?»)
- Colaboración con Microsoft Teams como servicio que se ejecuta en segundo plano
- Funcionalidad de la bandeja del sistema que permite el acceso a funciones importantes

## Introducción

Instalación de la aplicación UC Desktop

# 2 Introducción

Este capítulo describe los primeros pasos para empezar a usar la aplicación UC Desktop.

## 2.1 Instalación de la aplicación UC Desktop

La instalación de la aplicación UC Desktop se inicia mediante UC WebClient. Siga las instrucciones a continuación para instalar la aplicación de escritorio.

---

### NOTICE:

La aplicación UC Desktop no se actualiza a través de la herramienta de integración de escritorio (DI-Tool). La aplicación UC Desktop se instala y ejecuta de forma independiente. Si desea eliminar la DI-Tool, debe desinstalarla por separado.

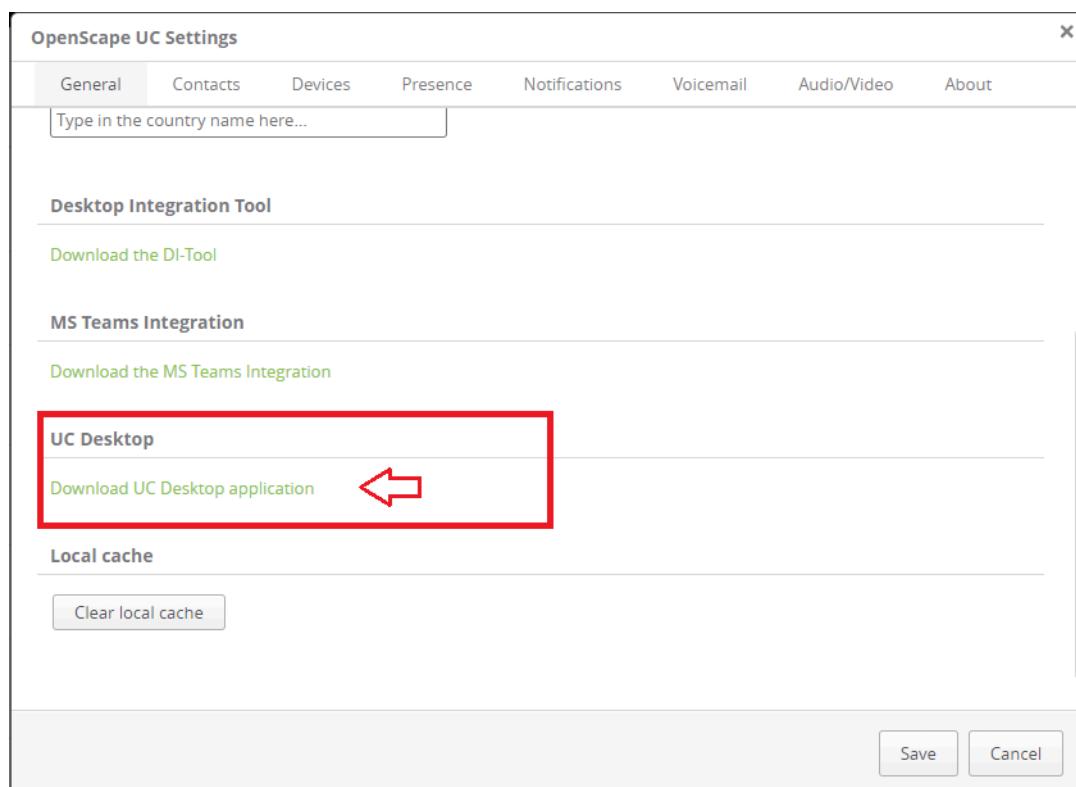
---

## 2.1.1 Descarga y extracción del archivo .zip de la aplicación de escritorio

En el menú de configuración de OpenScape UC Web Client, puede encontrar el enlace para descargar los archivos de instalación. Si no ve el enlace, comuníquese con el administrador del sistema para activarlo.

### Step by Step

- Vaya a la pestaña **Configuración > General** del WebClient y haga clic en el enlace **Descargar la aplicación UC Desktop**.



Un archivo .zip llamado `ucdeskapp.zip` comenzará a descargarse.

- Busque el `ucdeskapp.zip` (normalmente se encuentra en la carpeta de descargas de forma predeterminada) y extráigalo.

Se extraen los siguientes dos archivos:

- `UCDesktopAppSetup.exe`
- `deployment.json`

- Haga doble clic en el archivo `UCDesktopAppSetup.exe` para abrir el asistente de instalación e iniciar el proceso de instalación.

Siga las instrucciones del asistente de instalación para finalizar la instalación de la aplicación de escritorio.

## Introducción

Actualización de la aplicación de escritorio UC

### 2.1.2 Añadir excepciones de confianza

Para un uso óptimo de la aplicación de escritorio OpenScape UC, se recomienda añadir el siguiente proceso como excepción de confianza en su software antivirus:

C:/Users/<USER>/AppData/ Local/Programs/UCDesktopApp/  
UCDesktopApp.exe

---

#### NOTICE:

Si ha elegido que la instalación se haga para todos los usuarios de su ordenador, la ruta predeterminada de la instalación es:

C:/Program Files/UCDesktopApp/UCDesktopApp.exe

---

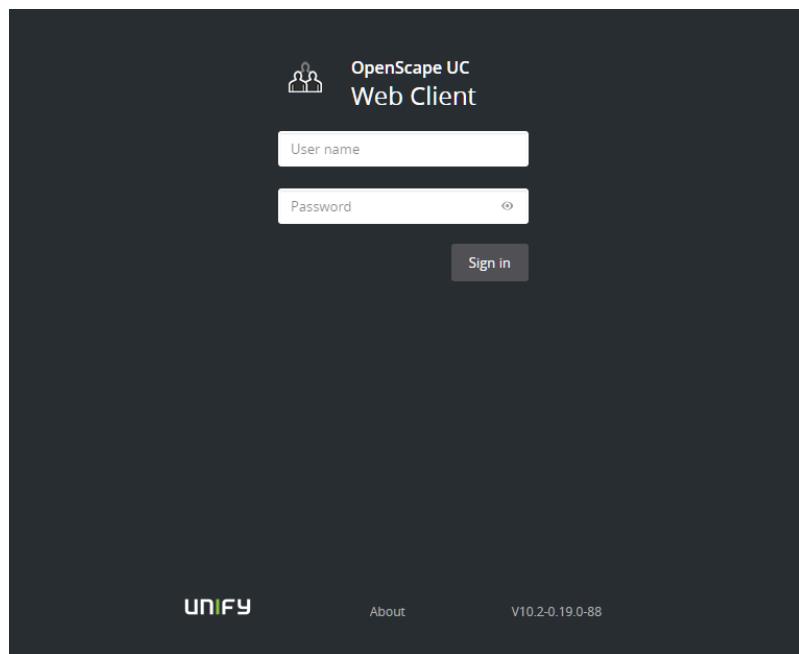
Durante el inicio, la aplicación de escritorio UC realiza llamadas a PowerShell para obtener la información necesaria del sistema operativo. Si la política de la empresa no permite las llamadas de PowerShell, debe añadirse una excepción en la política de la empresa para UCDesktopApp.

### 2.2 Actualización de la aplicación de escritorio UC

Vaya al menú de la bandeja del sistema y haga clic en **Buscar actualizaciones** para comprobar si hay una nueva versión de la aplicación de escritorio UC disponible para su actualización. Si hay una nueva versión disponible, puede elegir si desea iniciar la carga inmediatamente o no.

### 2.3 Iniciar sesión

Para iniciar sesión en la aplicación OpenScape UC Desktop, debe introducir sus credenciales de UC. Si el sistema no está configurado para el inicio de sesión automático, pida al administrador del sistema que le proporcione sus credenciales (nombre de usuario y contraseña) para usar el producto.



Una vez que se haya registrado en la aplicación OpenScape Desktop, se mostrará la interfaz de usuario.

Es posible que aparezca un descargo de responsabilidad sobre llamadas de emergencia informándole de que este cliente no debe utilizarse para llamadas de emergencia. Este mensaje seguirá apareciendo cada vez que inicie sesión, salvo que haga clic en Aceptar para indicar que ha leído y comprendido el descargo de responsabilidad.

## 2.4 Cerrar sesión

Puede que desee cerrar sesión (desconectarse) antes de cerrar el navegador para indicar a los demás usuarios que ya no está conectado al sistema:

Para cerrar sesión, haga clic en su nombre de usuario en la barra de encabezado y seleccione **Cerrar sesión**.

## 2.5 Cambiar la password

Le recomendamos que cambie la password periódicamente para evitar accesos no autorizados a su cuenta.

### Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la barra de encabezado y seleccione **Perfil > Cambiar password**.
- 2) Introduzca la nueva password y haga clic en **Guardar**.

## Introducción

Determinación del dispositivo de preferencia

## 2.6 Determinación del dispositivo de preferencia

Puede elegir un dispositivo de para iniciar llamadas salientes o recibir llamadas entrantes.

### Step by Step

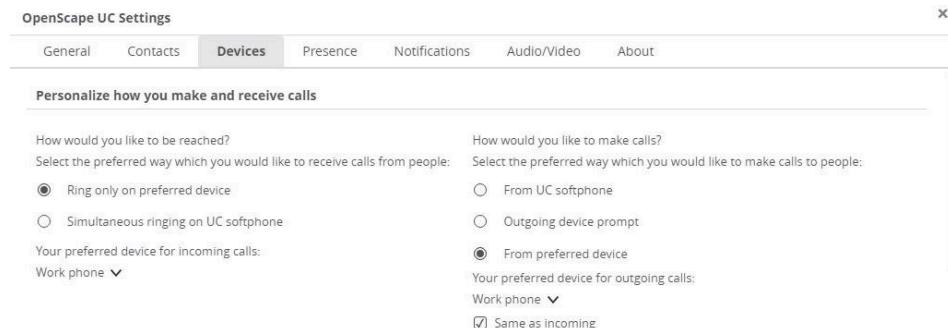
- 1) Haga clic en  en la barra de encabezado.  
Se abre el menú de configuración.
- 2) Seleccione un dispositivo en **Llamadas entrantes** y en **Llamadas salientes**.

Ya ha definido su dispositivo de preferencia para las llamadas entrantes y salientes.

También puede configurar su dispositivo de preferencia en **Configuración**

## 2.7 Opciones para realizar y recibir llamadas

Puede realizar o recibir llamadas utilizando el dispositivo de preferencia, los softclients UC u otros dispositivos.



### 2.7.1 Llamadas salientes

Puede realizar llamadas salientes de tres formas diferentes:

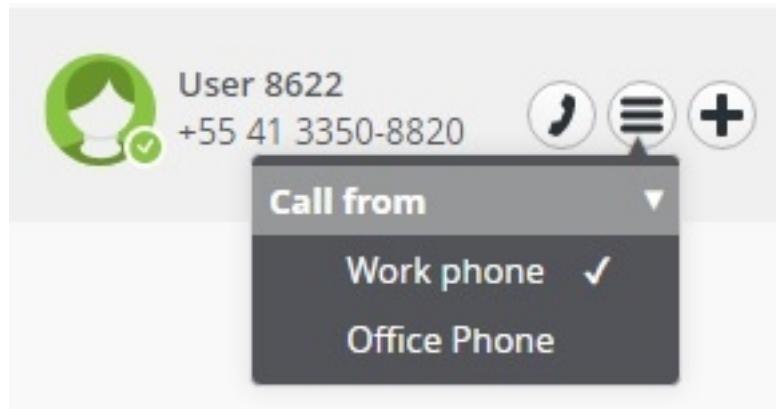
- Utilizar el dispositivo saliente de preferencia;
- Evitar la configuración del dispositivo de preferencia y utilizar el dispositivo de softphone UC para las llamadas salientes;
- Elegir el dispositivo en un menú que se solicita en cada llamada saliente.

El menú que permite elegir el dispositivo para las llamadas salientes solo se muestra para la primera llamada saliente. Las segundas llamadas, las llamadas de transferencia y las llamadas de consulta utilizarán el mismo dispositivo elegido anteriormente.

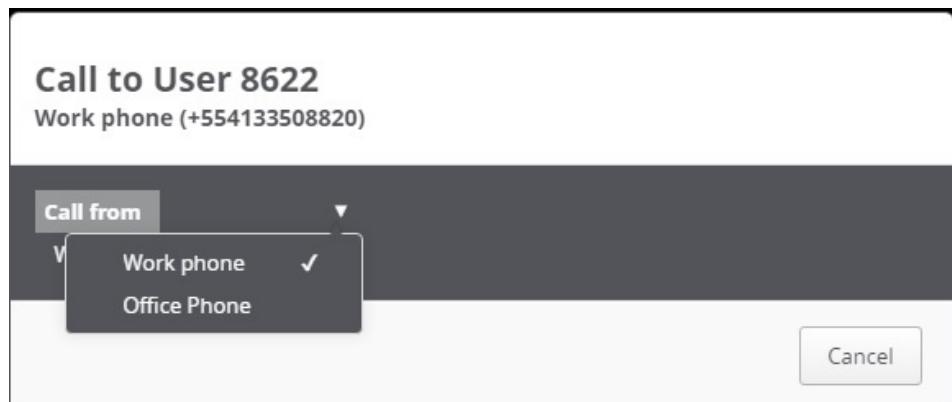
Cada vez que el usuario elige un dispositivo diferente en el aviso, el dispositivo saliente de preferencia cambia.

Al elegir hacer llamadas salientes desde el aviso o desde el softphone UC, el menú del dispositivo saliente de preferencia no se mostrará en la ventana principal.

Al elegir hacer llamadas salientes desde el aviso, se mostrará el menú predeterminado como en la ilustración siguiente:



Si se utiliza la función de teclas de acceso rápido, aparecerá una ventana emergente como la que se muestra en la ilustración siguiente:



## 2.7.2 Llamadas entrantes

Tiene dos formas diferentes de recibir llamadas:

- Avisar solo al dispositivo entrante de preferencia;
- Obtener una señal simultánea en el softphone.

Mediante un timbre simultáneo, cuando entra una llamada al usuario, el softphone UC recibe un timbre audible, independientemente del timbre del dispositivo entrante de preferencia. Al pulsar el botón de respuesta en el cliente de UC, la llamada se pasa automáticamente al softphone y se responde.

## Introducción

Adición de un nuevo dispositivo

## 2.8 Adición de un nuevo dispositivo

Puede seleccionar un dispositivo de la lista para definirlo como dispositivo de preferencia. Pueden añadir nuevos dispositivos a esta lista en cualquier momento.

### Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la barra de encabezado y seleccione **Configuración > Dispositivos**.
- 2) Seleccione **Añadir nuevo dispositivo** en **Sus teléfonos** e introduzca el **Nombre de dispositivo** y el **Número de teléfono**.
- 3) Determine sus **Preferencias de tono y de transferencia**.
- 4) Haga clic en **Añadir dispositivo** y luego en **Guardar**.

Ha añadido un nuevo dispositivo a la lista de dispositivos en **Sus teléfonos**.

## 2.9 Configuración de audio/vídeo

Al usar WebRTC como dispositivo de preferencia, puede realizar llamadas de audio y vídeo usando su aplicación UC Desktop como un *softphone*.

Para verificar la configuración de los dispositivos de audio y vídeo que se utilizarán, haga clic en su nombre de inicio de sesión en la barra de encabezado y seleccione **Configuración > Audio/Vídeo**.

### 2.9.1 Usar efectos de vídeo

Puede usar efectos de vídeo para cambiar el fondo en videollamadas o conferencias, o cuando esté inactivo.

#### Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la barra de encabezado y, a continuación, en **Configuración**.
- 2) Vaya a la pestaña **Audio/Vídeo**.  
Los **Efectos de vídeo** se muestran en el menú desplegable situado debajo de la ventana de vista preliminar de la cámara. Por defecto, cuando no se selecciona ningún efecto de vídeo, el valor se establece en **Ninguno**.
- 3) Haga clic en el menú desplegable **Efectos de vídeo** y seleccione un efecto de la lista.  
Están disponibles los siguientes efectos de vídeo: **Difuminado, Oficina, Habitación, Estante, Pintura y Empresa**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

El fondo se actualizará y podrá verlo en la ventana de vista preliminar de la cámara.

## 2.10 Definición del estado de presencia

Mostrar su estado de presencia actual a otros usuarios puede ayudarle a indicar su disponibilidad para las comunicaciones en general.

### Step by Step

- 1) Seleccione el ícono de su estado de presencia: por ejemplo,  en la barra de encabezado, para abrir el menú de configuración de presencia.
- 2) Seleccione su nuevo estado de presencia: Disponible, No molestar, Ocupado, etc.

El nuevo estado de presencia se muestra en la barra de encabezado.

## 2.11 Aceptación de una llamada

Las llamadas entrantes dirigidas su servicio de un solo número (ONS) se enviarán a su dispositivo de preferencia y una barra de señalización indicará que el dispositivo está sonando.

Haga clic en , en la barra de señalización, para aceptar la llamada.

## 2.12 Llamada a un contacto

Puede iniciar una llamada con uno de sus contactos.

### Step by Step

- 1) Introduzca los apellidos, el nombre o el número de directorio del contacto en el campo de búsqueda del área de contactos.
- 2) Mueva el ratón encima del contacto al que desea llamar.
- 3) Haga clic en  y seleccione el número de directorio para la llamada.
- 4) Haga clic en  en la barra de señalización:

Se abre una barra de control de llamada con la nueva conexión.

## 2.13 Inicio de un chat

Puede iniciar un chat con un contacto.

### Step by Step

- 1) Deslice el puntero del ratón por encima de un contacto de la lista de contactos para ver los controles adicionales.

2) Haga clic en .

Verá los números de teléfono y las direcciones en los que puede localizar al contacto.

3) Haga clic en **Chat**.

La ventana de chat se abre en un formato minimizado en el margen inferior de la pantalla.

## 3 Características de la aplicación de escritorio

Con el cliente de UC de escritorio puede implementar todas las funciones de OpenScape WebClient. Estas son las siguientes:

### Funciones de llamada

- Gestión de llamadas

### Funciones de conferencia

- Creación e inicio de conferencias de audio y web persistentes
- Inicio de conferencias de audio, video y web programadas
- Uso de la función de acceso para invitados de UC para unirse a conferencias

### Funciones de contactos

- Creación y organización de contactos privados o equipos

### Chat

- Chats con uno o más socios de comunicación

### Perfiles

- Creación y edición de perfiles para la gestión de reglas y escenarios de comunicación

### Funciones de correo de voz

- Visualización y reproducción de mensajes de voz

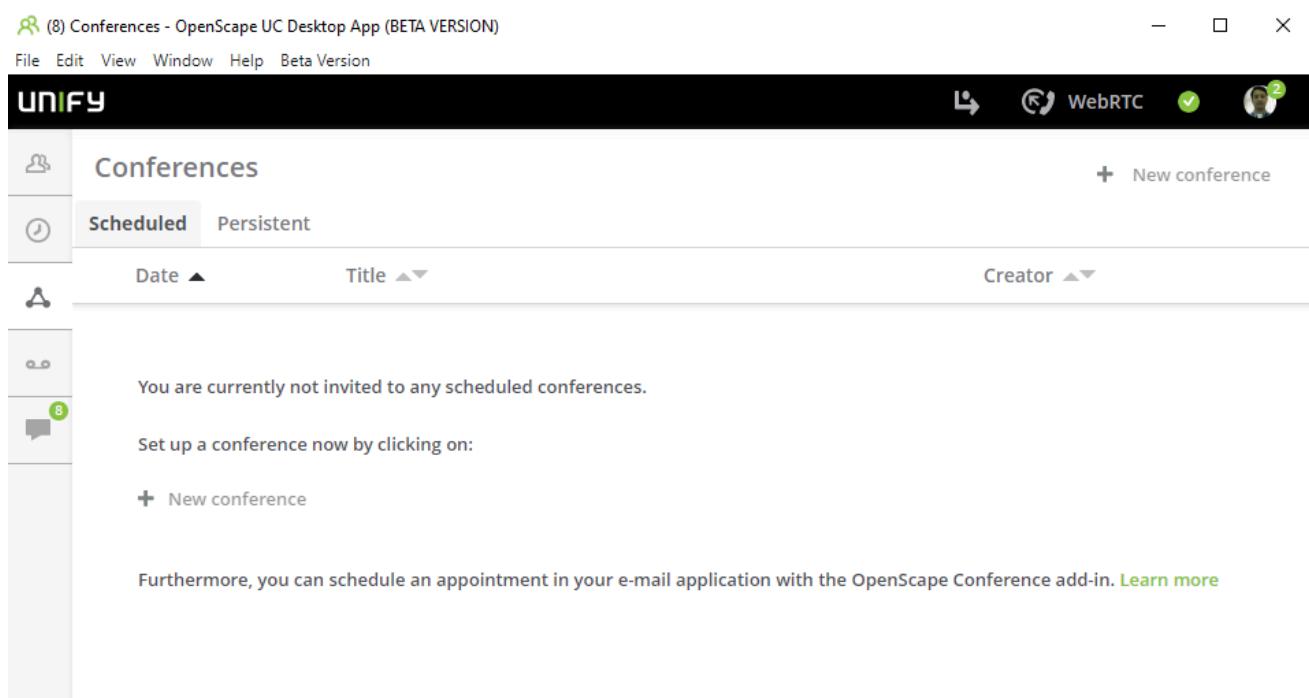
### Funciones de accesibilidad

- Habilitación del indicador de teclado visual
- Uso de la función de lector de pantalla
- Ajuste del contraste de la interfaz

### 3.1 Ventana principal de la aplicación

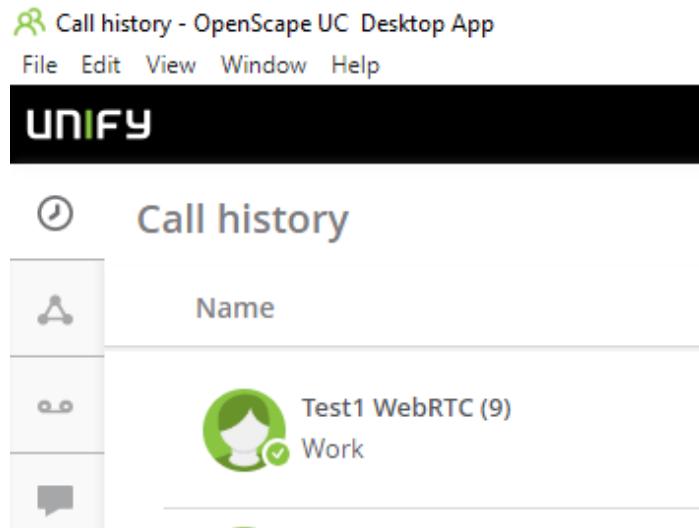
La ventana principal de la aplicación OpenScape UC Desktop es la aplicación de escritorio que equivale a la interfaz principal de UC WebClient.

## Características de la aplicación de escritorio



### 3.1.1 Menú de aplicaciones

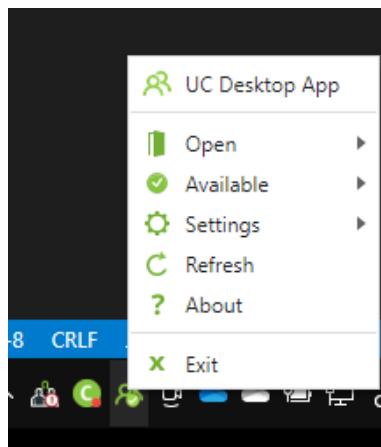
Este es el menú desde donde puede acceder a todas las funciones principales de OpenScape UC.



### 3.1.2 Menú Bandeja del sistema

Este es el menú de acceso rápido de la aplicación UC Desktop, que le permite cambiar o manejar rápidamente algunas funciones básicas desde la interfaz de su escritorio sin la necesidad de abrir la aplicación principal.

Simplemente haga clic con el botón derecho en el icono de la aplicación en la barra de herramientas de Windows para abrir el menú Bandeja del sistema, como se muestra en la captura de pantalla a continuación:



Desde el menú Bandeja del sistema, accede rápidamente a las siguientes configuraciones:

- **Botón Aplicación UC Desktop**  
Al hacer clic en el botón de la aplicación UC Desktop, se abre la interfaz principal de la aplicación UC Desktop.
- **Abrir**
  - **Perfil de UC**  
Accede directamente a su perfil de usuario de UC
  - **Ajustes de UC**  
Accede directamente a la pestaña **Ajustes** de UC
  - **Desvío de llamadas y reglas de UC**  
Accede directamente a su interfaz de desvío y reglas donde puede configurar sus preferencias, reglas y perfiles de desvío de llamadas, como se describe en los apartados:  
[Reglas de desvío sencillas y avanzadas](#) y [Perfiles y reglas](#).
- **Botón de disponibilidad**  
Para ver o cambiar su estado de presencia actual (disponible, ocupado, no molestar, etc.)

## Características de la aplicación de escritorio

- **Configuración**

Accede rápidamente a los ajustes y configuraciones principales de su aplicación:

- **Integración de auriculares**

Habilita/deshabilita la función de integración de auriculares de la aplicación UC Desktop como se describe en el apartado [Integración de auriculares](#).

- **Abrir carpeta de registro**

Accede a sus archivos de registro, que se utilizan con fines de mantenimiento.

- **Abrir archivo de configuración**

Accede a las opciones de implementación y la configuración de la aplicación.

- **Abrir carpeta de instalación**

Accede a la carpeta donde se haya instalado su aplicación.

- **Botón de recarga**

Esta opción reinicia la aplicación UC.

- Botón **Actualizar**

Actualiza su aplicación como si pulsara el botón F5 y carga nuevamente el contenido de la ventana principal de la aplicación.

- Botón **Acerca de**

Muestra los términos de su licencia de usuario final.

- Botón **Salida**

Para cerrar y cerrar sesión en la aplicación UC Desktop.

### 3.1.3 Pestaña exclusiva para la configuración de la aplicación de escritorio

La aplicación de escritorio OpenScape UC tiene una pestaña adicional en el menú de configuración que le permite personalizar algunas configuraciones del usuario.

Se puede acceder a la pestaña exclusiva de la aplicación a través de **Aplicación de escritorio OpenScape UC > Aplicación de escritorio**. En esta pestaña exclusiva puede configurar lo siguiente:

- **Teclas de acceso rápido personalizables**

- Para realizar una llamada
  - Para aceptar llamadas entrantes
  - Para abandonar una llamada en curso
  - Para rechazar una llamada

- **Controlar las notificaciones de las aplicaciones**

Los avisos de notificación se muestran para notificar eventos como nuevos mensajes de chat, llamadas entrantes, etc. Puede activar o desactivar la función de notificación de la aplicación de escritorio.

La aplicación de escritorio UC muestra notificaciones para los siguientes eventos:

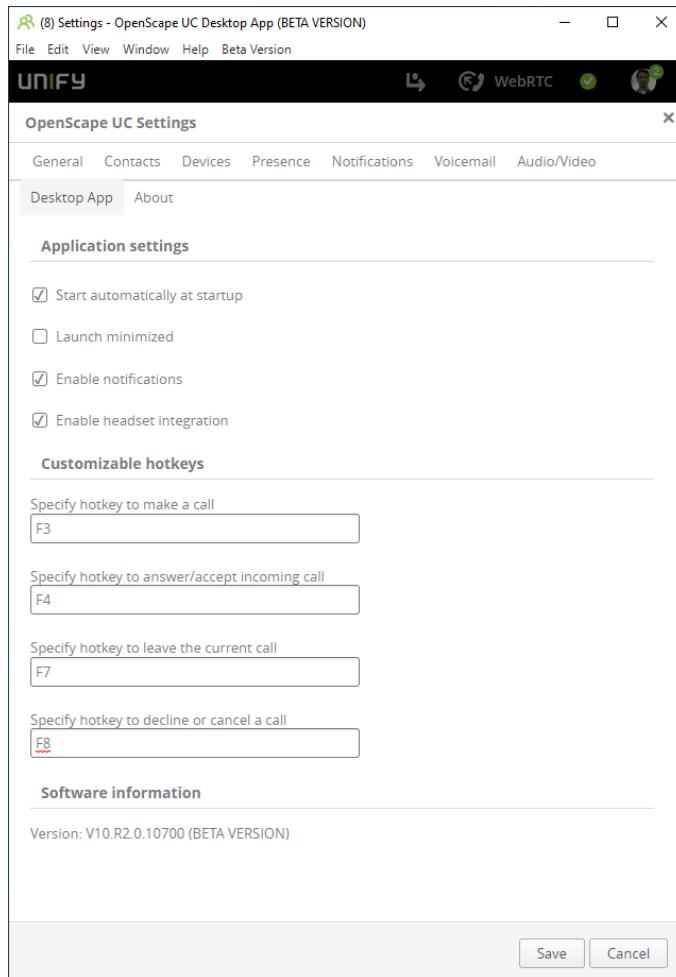
- Llamadas entrantes
  - Conferencias\*
  - Llamadas directas\*
  - Llamada en equipo UC
- Mensajes de chat
- Llamadas salientes
  - Nueva llamada iniciada por el complemento de integración de MS Teams\*\*
  - Nueva llamada iniciada mediante el protocolo Tel
  - Nueva llamada iniciada por la acción de la tecla de acceso directo (especifique la tecla de acceso directo para realizar una llamada)
- Nuevo mensaje de voz

\* Puede aceptar o rechazar la llamada entrante mediante el aviso

\*\*Puede finalizar la llamada mediante el aviso

- Comportamiento de Windows durante el arranque (lanzamiento de la aplicación minimizado)
- Activar la integración de los auriculares para responder/borrar la llamada a través de los botones de los auriculares (controladores)

## Características de la aplicación de escritorio



Reglas para crear combinaciones de teclas de acceso rápido:

**Permitido:**

- CTRL + F2 a F11
- Mayús + F2 a F11
- CTRL + A a Z.
- CTRL + 0 a 9
- CTRL + Mayús + A a Z/0 a 9

**No permitido:**

- F1 a F12 (teclas de función solas) o teclado
- ALT

---

**NOTICE:** ALT es el método abreviado de teclado para acceder a cualquier entrada del menú de la aplicación a través del teclado.

---

- ALT + F4
- CTRL + C
- CTRL + V
- CTRL + P

El borrado de la tecla de acceso rápido (retroceso o espacio en blanco) borra la selección y elimina la tecla de acceso rápido.

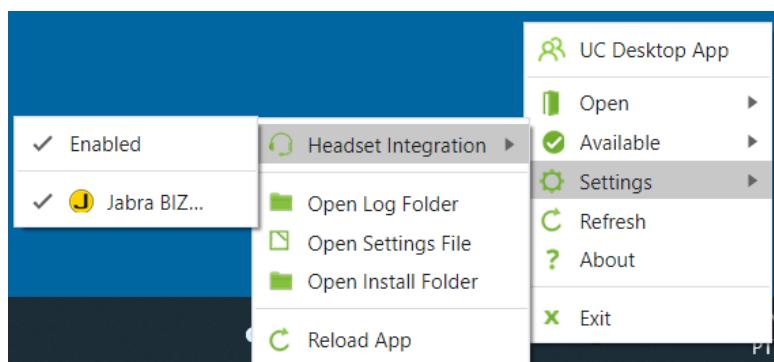
### 3.1.4 Integración de auriculares

La aplicación UC Desktop admite la función de integración de auriculares:

Esto significa que la aplicación UC Desktop permite el uso de botones de auriculares de fabricantes compatibles para acciones de control de llamadas, como responder, borrar o silenciar una llamada. Puede habilitar o deshabilitar esta función desde el menú de configuración de la aplicación de escritorio, opción Habilitar integración de auriculares o desde la opción **Configuración** en el menú **Bandeja del sistema**.

En la configuración del menú Bandeja del sistema, también puede ver la lista de auriculares compatibles conectados a su ordenador. Si un auricular conectado no es compatible, no aparecerá en la lista. Los auriculares activos que utiliza la aplicación llevan una marca de verificación.

Puede cambiar el auricular activo simplemente haciendo clic en el modelo deseado de la lista.



#### 3.1.4.1 Requisitos de los dispositivos Poly/Plantronics

La aplicación UC Desktop permite la integración con dispositivos Plantronics. Para habilitar esta funcionalidad, debe instalar el software Plantronics Hub en su ordenador.

Si hay más de unos auriculares Plantronics conectados, debe seleccionar los auriculares principales especificados en Plantronics Hub en la pestaña Audio/Vídeo del cuadro de diálogo Configuración de OpenScape UC. Para ello, vaya al menú de la bandeja del sistema y seleccione **Abrir > Configuración**.

## 3.2 Control de llamada general

Con el cliente, puede iniciar y controlar las funciones generales de llamada en su dispositivo de preferencia.

Las funciones generales de llamada incluyen:

- Iniciar una llamada
- Aceptar/rechazar llamadas
- Desviar desviadas
- Iniciar llamadas de consulta
- Retención de llamadas
- Conmutar llamadas simultáneas

## Características de la aplicación de escritorio

- Transferir llamadas

### 3.2.1 Llamada a un contacto del directorio

Puede llamar a un contacto que no sea uno de sus contactos privados pero cuyos datos estén disponibles en el directorio.

#### Step by Step

- 1) Introduzca el nombre o el número en el campo de búsqueda del área de contactos y pulse **Intro** o haga clic en el icono .
- 2) Seleccione  y un número de teléfono.
- 3) Haga clic en , en la barra de señalización:

Se abre una barra de control de llamada con la nueva conexión.

### 3.2.2 Rechazo de una llamada

Para rechazar una llamada entrante, haga clic en , en la barra de señalización.

### 3.2.3 Finalización de una llamada activa

Mientras realiza una llamada telefónica, haga clic en  en la barra de control de llamada: Si está usando el receptor del dispositivo terminal para la llamada, simplemente cuélguelo.

### 3.2.4 Retención de una llamada activa

Durante una llamada activa, puede optar por retener la conexión y reanudarla cuando lo desee. Para ello, haga clic en  en la barra de control de llamada de la conexión telefónica.

### 3.2.5 Cómo transferir una llamada a otro suscriptor



Durante la llamada, seleccione el botón  en la barra de control de llamada.

Aparece un campo para seleccionar a quién desea transferir la llamada. Puede buscar un contacto o escribir el número al que desea transferir la llamada. La



Llamada se transfiere al pulsar el botón que aparece al seleccionar el contacto.

### 3.2.6 Traspaso de una llamada activa a otro dispositivo

Utilizando los controles de llamada de esta barra de control de llamada, puede traspasar la llamada activa a otro dispositivo sin necesidad de terminarla.

#### Step by Step

- 1) Seleccione en la barra de control de llamada de la conexión telefónica.  
Se muestra un menú con una lista de dispositivos.
- 2) Seleccione el dispositivo para reanudar la llamada.  
Se traspasa la línea activa.  
El dispositivo suena.
- 3) El usuario acepta la llamada en el dispositivo.

### 3.2.7 Alternancia entre llamadas

Con independencia del número de conexiones telefónicas que mantenga simultáneamente, solo podrá tener una llamada activa a la vez. Las demás conexiones telefónicas se pondrán automáticamente en espera (retenidas).

Las barras de señalización de las distintas conexiones telefónicas se representan a modo de pestañas en la barra de pestañas. Las pestañas de las llamadas retenidas aparecen atenuadas en color gris. Los controles de las pestañas le permiten decidir cuál de las conexiones telefónicas desplegar para realizar una llamada. Este proceso se llama alternar entre llamadas.

Mientras esté conectado simultáneamente a dos o más conexiones telefónicas:

- Haga clic en en la pestaña correspondiente de la barra para retener una llamada actualmente activa.  
La llamada se retendrá.
- Haga clic en en la pestaña correspondiente de la barra para conectar con una llamada retenida.  
El resto de llamadas se pondrá automáticamente en espera.

#### Example

---

#### NOTICE:

## Características de la aplicación de escritorio

No es posible Alternar/Reconectar entre llamadas entrantes establecidas en un dispositivo de preferencia que sea un OND externo, como, por ejemplo, un teléfono móvil.

La alternancia entre estas llamadas solo se puede administrar a través del OND externo.

### 3.2.8 Realización de una llamada de consulta

Mientras habla con un interlocutor, puede conectar con un segundo interlocutor simultáneamente, ya sea respondiendo una llamada entrante o haciendo una llamada a otro usuario. La primera llamada se retendrá. Una vez que termine la segunda llamada, se le reseguirá automáticamente con el primer interlocutor.



Puede llamar a otra persona desde el botón  situado en **Control de llamada**, o directamente desde la lista de **Contactos**.

### 3.2.9 Respuesta de una llamada

Si es miembro de un grupo de respuesta de llamadas en PBX, puede recibir una notificación de llamada cada vez que un miembro del grupo reciba una llamada. La notificación se muestra hasta que se responde a la llamada o hasta que el llamante finaliza la llamada.

Se muestran los nombres del llamante y del destinatario, siempre que se puedan encontrar en los directorios configurados. De lo contrario, los nombres se representan como "Desconocido".

Puede aceptar la llamada de captura grupal de las notificaciones o hacer clic en  en el menú principal.

Esta función está disponible cuando usa WebRTC como su principal teléfono de trabajo (ONS).

### 3.2.10 Grupo de búsqueda de múltiples líneas

Esta función está disponible cuando se utiliza WebRTC como teléfono principal del trabajo (ONS) o como dispositivo preferido (OND). El número WebRTC debe ser miembro del Multi Line Hunt Group (MLHG).

---

**Restriction:** Si el usuario de UC ha configurado un OND (por ejemplo, no ONS) como dispositivo preferido, las llamadas distribuidas por grupos de búsqueda de líneas múltiples (MLHG) no se pueden transferir a otros dispositivos mientras suenan. La razón es que OpenScape Voice no permite una segunda desviación para llamadas MLHG.

---

Su cliente web puede conectarse a OpenScape Voice u OpenScape 4000. No obstante, a esta función se aplican las reglas siguientes:

**El cliente conectado a OpenScape Voice admite:**

- Detenerse en mí/Reanudar
- Inicio de sesión/Cierre de sesión

**NOTICE:**

El estado de la función de ocupado MLHG en los dispositivos físicos es opuesto al estado que se muestra en los clientes UC (Web Client, aplicación de escritorio, Fusion para Notes y Fusion para Office):

Función activada/desactivada	Estado ocupado de MLHG	Significado del cliente UC	LED en dispositivo físico	Interfaz de usuario del cliente de UC
Activado	Ocupado	Desconectada	ACTIVADO 	
Desactivado	No ocupado	Conectado	DESACTIVADO 	

**NOTICE:** WebClient, UC DeskApp y Fusion no son compatibles con la función OSV “Pantalla LED de búsqueda inversa para activar ocupación”.

**El cliente conectado a OpenScape 4000 admite:**

- Inicio de sesión/Cierre de sesión

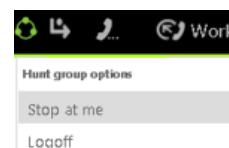
Para indicar el estado de MLHG, se muestra un ícono en la barra del cliente.

Puede iniciar y cerrar sesión en el grupo de búsqueda haciendo clic en la barra del cliente.

**Opciones cuando esté disponible**

Cuando haya iniciado sesión en el grupo de búsqueda y esté disponible,

dispondrá de las siguientes opciones al hacer clic en el ícono :



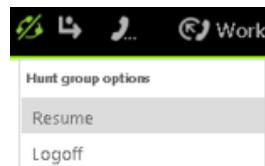
- Detenerse en mí (OpenScape Voice)
- Desconectarse

## Características de la aplicación de escritorio

### Opciones cuando el estado sea disponible pero esté configurado como ocupado

Cuando haya iniciado sesión en el grupo de búsqueda y esté disponible pero lo haya configurado como ocupado, dispondrá de las siguientes opciones al hacer

clic en el icono :

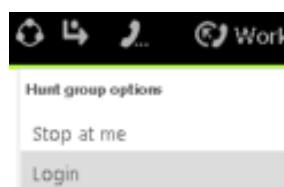


- Reanudar (OpenScape Voice)
- Desconectarse

### Opciones cuando el estado sea desconectado

Cuando no haya iniciado sesión en el grupo de búsqueda, dispondrá de las

siguientes opciones al hacer clic en :

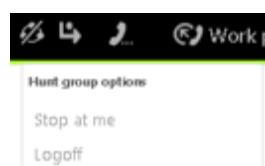


- Detenerse en mí (OpenScape Voice)
- Login

### Opciones cuando el estado es no permitir cambios manuales

Cuando haya iniciado sesión en el grupo de búsqueda pero no se permitan los

cambios manuales, dispondrá de las siguientes opciones al hacer clic en :



- Detenerse en mí (OpenScape Voice)
- Desconectarse

## 3.2.11 Realizar una videollamada

Al realizar una llamada, tiene la opción, si el sistema lo admite, de transmitir vídeo a través de la cámara configurada. Hay una vista específica para visualizar vídeo en la sección Control de llamada.

Para iniciar la transmisión de vídeo en una conversación o llamada activa, haga

clic en el botón .

### 3.2.12 Inicio de una pantalla compartida

Durante una llamada activa con un usuario de UC Web Client, tiene la opción de compartir la pantalla. También puede compartir el audio del sistema para mejorar la experiencia de intercambio.

Para iniciar la sesión de pantalla compartida, haga clic en el botón . Se le pedirá que seleccione la pantalla que desea compartir para iniciar la sesión. Una vez seleccionada, el interlocutor empezará a ver su pantalla.

Si desea compartir el audio del sistema junto con la pantalla, habilite la opción **Compartir audio** cuando se le pida que seleccione la pantalla que desea compartir. Esta opción se muestra solo cuando se selecciona compartir la **Pantalla completa** o la pestaña del navegador.

La otra parte de la llamada verá su pantalla compartida en la sección de Control de llamada correspondiente. También puede acceder a las funcionalidades de puntero del ratón y control de escritorio remoto, como se describe en el apartado [Conferencias](#). Esta función para compartir pantalla solo está disponible si la implementación de su sistema la admite.

#### 3.2.12.1 Cómo compartir pantalla WebRTC en una llamada con un contacto externo

Esta función le permite compartir información de la pantalla con un contacto externo mediante el envío de una URL dedicada y un PIN único.

##### Prerequisites

Está compartiendo su pantalla

##### Step by Step

- 1) Durante el uso compartido de la pantalla, haga clic en el botón  y debajo de **Opciones para compartir** haga clic en **Correo electrónico de notificación**.

Se genera un correo electrónico con la invitación para compartir pantalla que incluye una URL única.

- 2) Envíe el enlace URL al participante de la llamada externa.

Al recibir y abrir el enlace recibido, se le pedirá al participante externo que introduzca el PIN único como se muestra en la siguiente figura:



## Características de la aplicación de escritorio

### Contactos

- 3) Haga clic en la opción **Mostrar PIN** en las Opciones para compartir del Paso 1.  
El PIN se visualizará. Comparta este PIN de 6 dígitos con su contacto externo para darle acceso al contenido de su pantalla compartida.

---

#### NOTICE:

El acceso de pantalla compartida con participantes externos puede cancelarse cuando la llamada activa se ponga **en espera**. En tal caso, es posible que el presentador deba proporcionar una nueva URL y un nuevo PIN al participante externo.

---

## 3.3 Contactos

Puede que disponga de acceso a un directorio público que contenga toda la información para trabajar de forma conjunta con los usuarios de este sistema. También incluye otros contactos de directorios activos públicos con los que puede contactar a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o chat.

Además, puede crear su propia lista de contactos añadiendo nuevos contactos o cambiando la información procedente de estos directorios públicos.

### 3.3.1 Creación de un nuevo contacto

Puede crear nuevos contactos en el área de contactos. Con estos contactos, luego podrá iniciar relaciones de comunicación; por ejemplo, realizar llamadas, enviar mensajes instantáneos o iniciar una conferencia.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en  en el área de contactos.  
La pantalla cambia para añadir un contacto.
- 2) Especifique la información del contacto:  
Opcional:
  - Seleccionar una imagen para el contacto
  - Asignar el contacto a un grupo de contactos, seleccionando el nombre del grupo en **Grupos**
- 3) Haga clic en **Guardar**.

Ha creado un nuevo contacto.

### 3.3.2 Búsqueda de contactos

Escriba el nombre del contacto que está buscando. Se muestran automáticamente los contactos de la lista privada al escribir el texto. Para

ejecutar la función de búsqueda en el directorio del sistema, pulse el icono .

Si su sistema está integrado con MS Office 365, la búsqueda de contactos también buscará los contactos de su lista de contactos privados de Outlook. Los contactos de Outlook encontrados se mostrarán por separado al final del resultado de la búsqueda.

Como alternativa, puede hacer clic en **Búsqueda avanzada** para realizar una búsqueda más específica. Puede buscar por múltiples criterios simultáneamente.

### 3.3.3 Agrupación de contactos para realizar funciones de grupo

Puede agrupar contactos para ejecutar funciones de grupo, como llamadas de conferencia y chats de grupo.

Seleccione los contactos con el botón  desde la barra de acciones. Haga clic en el botón  para abrir el menú de acciones y seleccione la función de grupo que desea iniciar.

## 3.4 Lista de llamadas

Para ver la lista de llamadas, haga clic en  10 en la barra de navegación. La lista registra cada llamada con la siguiente información:

- Tipo de conexión (entrante, saliente, aceptada, perdida)
- Fecha y hora
- Número de teléfono del llamante/destinatario
- Otros números de teléfono en caso de desvío
- Más información sobre el llamante o destinatario; por ejemplo, nombre o estado de presencia

## 3.5 Conferencias

OpenScape UCApplication admite los siguientes tipos de conferencia.

- Conferencias web
- Conferencias Ad-hoc
- Conferencias persistentes
- Conferencias con fecha y hora
- Conferencias controladas por dispositivos (gran conferencia).

### 3.5.1 Creación de una conferencia

Debe iniciar una conferencia para que los participantes puedan marcar unirse. Las conferencias moderadas solo podrá iniciarlas un moderador.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de navegación, y mueva el cursor del ratón hasta la conferencia.
- 2) Haga clic en .
- 3) Haga clic en , en la barra de señalización, y siga los anuncios del portal de conferencias.

---

#### NOTICE:

Los participantes que se unan a una conferencia de UC solo con audio, escucharán el mensaje «Su dispositivo ahora está silenciado/no silenciado» cuando silencian o reactivan su dispositivo.

---

### 3.5.2 Creación de una conferencia programada o persistente

Puede crear conferencias persistentes o con fecha y hora. Las conferencias con fecha y hora estarán activas durante el tiempo y la duración configurados. Las conferencias persistentes pueden iniciarse en cualquier momento. Una vez que estos tipos de conferencia terminan, permanecen configurados y se pueden reiniciar.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en el botón  situado junto a un contacto seleccionado.  
Se abre automáticamente la barra de acciones contextuales. El resto de contactos se añade directamente desde la barra de acciones.
- 2) Haga clic en , en la barra de acciones, y seleccione **Crear una conferencia**.  
También puede crear una conferencia con la opción **+ Nueva Conferencia** del panel **Conferencias**.

**3) Configura sus ajustes de conferencia:**

- **Conferencias moderadas:** Solo los moderadores pueden iniciar la conferencia y controlarla, compartir una pantalla con otros participantes y transmitir vídeo. .

Los moderadores se definen mediante una bandera en la lista de participantes cuando el creador crea o edita una conferencia.

Un moderador también puede asignar un rol de moderador a otro participante durante una conferencia en curso. Vaya a la vista de lista de participantes de la conferencia



seleccione un participante activo y haga clic en para ver la opción **Añadir como moderador**. Esta función es válida solo durante el período de ejecución de la conferencia y no se puede otorgar a usuarios invitados.

Para los usuarios invitados, existe la opción **uso compartido de medios**, que puede ser asignada por un moderador, para activar las capacidades de compartir vídeo y pantalla.

---

**NOTICE:**

En caso de que OpenScape UC se implemente para usar **Diseño de vista de vídeo individual**, incluso en conferencias moderadas, todos los participantes pueden compartir una pantalla y transmitir vídeo.

- **Definir una hora para la conferencia:** Utilice esta opción para definir una conferencia programada. Si no utiliza esta opción, la conferencia se define como Persistente de manera predeterminada.
- **Lista de participantes:** Para seleccionar a los participantes de la conferencia y los siguientes ajustes:
- **Indicador de moderador:** Puede definir quién es el moderador, en el caso de las conferencias moderadas,
- **Dispositivo:** Definir a qué dispositivo se llamará al participante en el caso de las **Conferencias de marcación**.
- **Establecimiento de la conexión:** Los participantes salientes recibirán una llamada automática cuando dé comienzo la conferencia. Los participantes entrantes deberán marcar para unirse a la conferencia.

**4) Haga clic en **Crear**.**

### 3.5.3 Inicio de una conferencia ad-hoc

Inicie una conferencia ad-hoc con contactos de su lista de contactos.

**Step by Step**

- 1) Haga clic en el botón situado junto a un contacto seleccionado.
- 2) Seleccione los demás contactos y haga clic en , en la barra de acciones.
- 3) Haga clic en , en la barra de señalización.

Se establece la conferencia y se muestra una barra de control de llamadas.

### 3.5.4 Iniciar Web Collaboration

Antes de que los participantes puedan marcar para unirse a conferencia programada o persistente, debe iniciarse dicha conferencia. Las conferencias moderadas solo podrá iniciarlas un moderador.



Haga clic en , en la barra de señalización. Dependiendo de la implementación del sistema, la funcionalidad podría consistir en uno de los dos modos siguientes:

- a) El archivo del módulo de participante de OpenScape Web Collaboration comenzará a descargarse en su navegador web. Abra el archivo una vez que haya terminado de descargarlo para iniciar la conferencia web.
- b) Las opciones para seleccionar la pantalla que desea compartir se mostrarán automáticamente sin necesidad de descargar ningún archivo.

### 3.5.5 Uso del puntero del ratón y del puntero de los comentarios durante el uso compartido de pantalla de WebRTC

En caso de que su sistema UC se despliegue con el uso compartido de pantalla de WebRTC, también puede utilizar las funciones de puntero del ratón o de los comentarios.

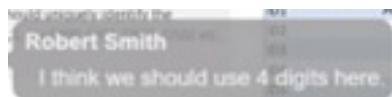
El presentador de la pantalla compartida debe utilizar la aplicación de escritorio UC o Fusion para clientes de Office para permitir que otros participantes señalen o proporcionen comentarios a la información compartida.

El presentador tiene que compartir toda la pantalla para seleccionar la opción de activar o desactivar el puntero del ratón. Esto activará las funciones del puntero del ratón y del puntero de los comentarios.

Todos los participantes de la conferencia, en cualquier cliente, pueden hacer clic en la pantalla para llamar la atención sobre un punto concreto de la pantalla compartida. Los clics se muestran a todos los demás participantes de la conferencia junto a sus nombres, como se muestra en la siguiente ilustración:



Todos los participantes de la conferencia, en cualquier cliente, también pueden pulsar la tecla **Ctrl** del teclado y hacer clic en la pantalla para añadir un comentario en un punto concreto de la pantalla compartida. Los participantes pueden utilizar la función de puntero de los comentarios para insertar comentarios con texto o emojis en partes concretas de una presentación. Los comentarios se muestran a todos los demás participantes de la conferencia junto a sus nombres, como se muestra en la siguiente ilustración:



### 3.5.6 Solicitud de control remoto de escritorio durante la compartición de pantalla de WebRTC

Si participa en una llamada de conferencia, durante una sesión con pantalla compartida, puede solicitar el control remoto del presentador.

#### Prerequisites

Un participante de la conferencia comparte la pantalla completa.

El participante de la conferencia que comparte la pantalla debe utilizar la aplicación UC Desktop o Fusion para Office.

#### Step by Step

1)



Haga clic en el botón para enviar una solicitud al presentador con pantalla compartida.

2) El presentador actual recibe un aviso con su solicitud de control remoto y puede optar por **Permitir** o **Rechazar** haciendo clic en la opción correspondiente.

3) Si se le concede el control remoto, ya podrá controlar la pantalla compartida.

Sin embargo, el presentador puede detener el proceso de control remoto en cualquier momento haciendo clic en **Detener**.

### 3.5.7 Acceso para invitados a una conferencia

Si está creando una conferencia, puede proporcionar un enlace para permitir que cualquier participante externo se una. Estos participantes se denominan «invitados» y, por lo tanto, este enlace se conoce como «Acceso de invitado» a través de Internet.

Un invitado puede unirse a una conferencia de UC a través de una conexión WebRTC utilizando el enlace de acceso de invitado. Para poder usar la función de acceso para invitados, debe tener la función WebRTC configurada en su sistema UC.

Si desea obtener más información, póngase en contacto con el administrador del sistema.

### 3.5.7.1 Unirse a una conferencia a través de un enlace de acceso de invitado

Puede unirse a una conferencia web de UC en cualquier momento, sea o no usuario de UC, siempre que su dispositivo sea compatible con WebRTC.

#### Paso a paso

- 1) Abra un navegador web e introduzca el enlace de acceso de invitado que se le ha proporcionado.

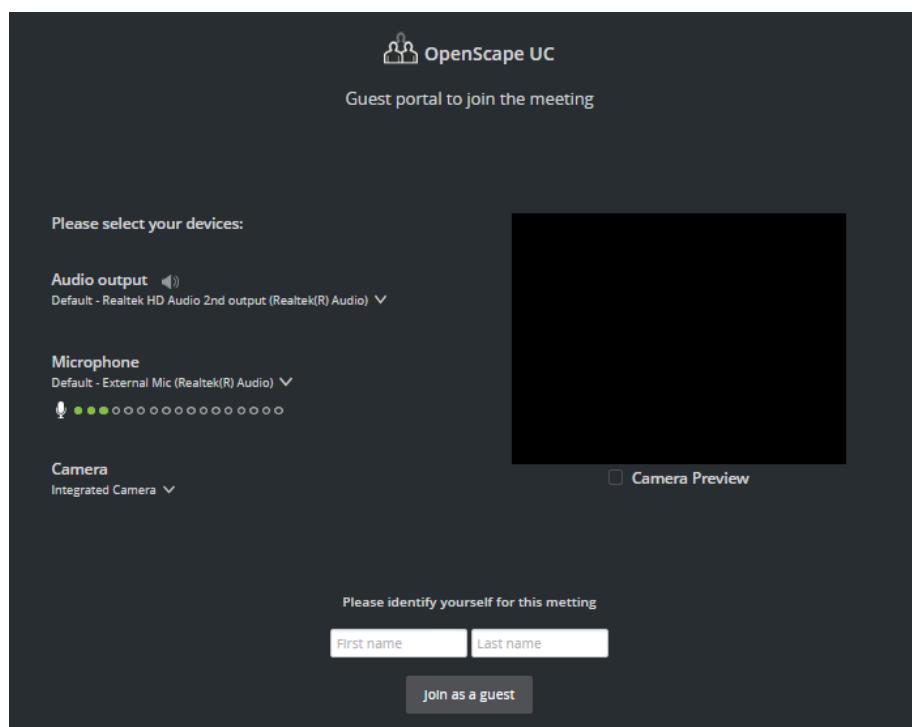
Se le pedirá que seleccione cómo unirse a la conferencia.

Puede hacerlo mediante las siguientes opciones:

- **Unirse a través de su cuenta**, para usuarios de UC.
- **Unirse como invitado**, para usuarios que no sean de UC.

- 2) Haga clic en **Unirse como invitado** para acceder como invitado a la conferencia.

Se abrirá el portal de invitados.



- 3)** Antes de unirse a la conferencia, seleccione sus dispositivos:
- En **Salida de audio**, elija un dispositivo de audio de la lista desplegable (p. ej., sus auriculares).

Puede probar la calidad de su audio si hace clic en . Se reproducirá una vista previa para que pueda oír cómo suena.

- En **Micrófono**, elija un dispositivo de la lista desplegable (p. ej., sus auriculares).
- En **Cámara**, elija un dispositivo de vídeo de la lista desplegable (p. ej., su cámara integrada).

Puede comprobar la calidad de su vídeo si activa la opción **Vista preliminar de cámara**. Aparecerá una vista previa del vídeo para que pueda ver cómo queda.

También tiene la opción de seleccionar un efecto de vídeo. Están disponibles los siguientes efectos de vídeo: **Desenfocado, Oficina, Habitación, Estantería, Pintura, Empresa**.

- 4)** Introduzca su **Nombre** o **Apellido** y, a continuación, haga clic en **Unirse como invitado**.

De esta manera ya se habrá unido a la conferencia como invitado y su nombre aparecerá en la lista de participantes.

Durante la conferencia, puede cambiar la configuración de audio y vídeo en cualquier momento. Para obtener más información, consulte [Cambiar la configuración de audio/vídeo para usuarios invitados](#) en la página 39.

Por defecto, los usuarios invitados no pueden proyectar contenido multimedia, a no ser que un moderador les dé permiso para ello. Para obtener más información, consulte [Concesión de permisos para compartir contenido multimedia a usuarios invitados](#) en la página 40.

### 3.5.7.2 Cambiar la configuración de audio/vídeo para usuarios invitados

Durante las llamadas de conferencias, los usuarios invitados pueden modificar en cualquier momento su configuración de audio y/o vídeo.

---

**Importante:** No se recomienda cambiar el efecto de vídeo o la configuración de la cámara durante una transmisión de vídeo. Desactive la transmisión de vídeo y, a continuación, realice cualquier cambio en la configuración de vídeo.

---

#### Paso a paso

- Haga clic en en la parte superior derecha de la pantalla de conferencia, junto al botón de finalizar llamada.
- Seleccione **Compartir audio y vídeo** en el menú desplegable.  
Se abrirá una ventana emergente con la configuración de audio y vídeo antes de unirse a la conferencia como invitado.
- Cambie la configuración de audio y vídeo según sus preferencias.
- Haga clic en **Guardar**.

## Características de la aplicación de escritorio

La configuración de audio y vídeo se actualizará.

### Pasos siguientes

Como usuario invitado, también podrá tener acceso a una vista previa de la cámara mientras está en una conferencia. Para ello, haga clic en  y seleccione **Mostrar vista preliminar de la cámara**.

La vista previa de la cámara se abre en la esquina superior izquierda de la pantalla de la conferencia.

Si ha seleccionado un efecto de vídeo antes de unirse a la conferencia, se mostrará por defecto en la vista previa de la cámara.

### 3.5.7.3 Concesión de permisos para compartir contenido multimedia a usuarios invitados

Como moderador, puede permitir que los usuarios invitados comparten contenido multimedia durante una llamada de conferencia.

#### Paso a paso

- 1) Haga clic en la lista de participantes situada a la derecha de la pantalla de la conferencia y seleccione **Participante(s) invitado(s)** en la lista desplegable.  
Se mostrará la lista de participantes invitados (si los hay).
- 2) Coloque el ratón encima del nombre del participante al que desea conceder los permisos de contenido multimedia.

Aparecerá el ícono  junto al nombre del participante.

- 3) Haga clic en  y seleccione **Permitir compartir contenido multimedia**.

El usuario invitado podrá empezar a compartir contenido multimedia.

### 3.5.8 Inicio de una gran conferencia

Este es un tipo de conferencia que conecta a todos los abonados a los que esté conectado actualmente en su dispositivo terminal:

#### Prerequisites

Ha establecido varias conexiones telefónicas simultáneas.

#### Step by Step

- 1)   
Haga clic en  en la barra de control de llamada de una conexión telefónica.  
Verá un menú con opciones de conexión.
- 2) Seleccione **Fusionar llamadas**.

Todas sus conexiones telefónicas se combinarán en una conferencia.

### 3.5.9 Control de llamada de la conferencia

Una vista de conferencia muestra información básica, como el número de participantes en la conferencia. Las opciones de la barra de control de llamada le permiten ver más detalles.



Haga clic en el botón **Mostrar detalles** de la barra de control de llamada de la conexión de conferencia. La barra de control de llamada se extiende hacia abajo y muestra los detalles de los participantes de la conferencia. El interlocutor activo actualmente aparece resaltado.

Los botones de control de llamada de la conferencia son los siguientes:

- - Mostrar/ocultar la lista de participantes
- - Mostrar/ocultar la vista de interlocutores de vídeo activos
- - Mostrar la vista de control de llamada única
- - Iniciar transmisión de vídeo
- - Silencio/desactivar silencio
- - Iniciar/detener la pantalla compartida
- - Iniciar pizarra
- - Iniciar chat

**Grabación de conferencias:**



Haga clic en  y seleccione **Grabar conferencia** para comenzar a grabar. También puede pausar y reanudar la grabación desde el mismo menú o haciendo clic directamente en los botones de indicación de grabación en el

Control de llamada  o .

Una vez finalizada la conferencia, todos los participantes de una conferencia abierta recibirán un correo electrónico con el archivo de la grabación de la conferencia. Si la conferencia está moderada, solo los moderadores recibirán el correo electrónico.

#### 3.5.9.1 Lista de participantes de la conferencia

En la esquina derecha de la pantalla aparecerá una lista de los participantes de la conferencia. Haga clic en la lista de participantes (por ejemplo,

## Características de la aplicación de escritorio

Participante[s] activo[s]) para abrir una lista desplegable que le permitirá cambiar las opciones de la lista de participantes entre:

- Participante(s) activo(s)
  - Participante(s) inactivo(s)
  - Moderador(es)
  - Participante(s) invitado(s)
  - Levantar la mano
- (si la conferencia es moderada) cada participante acompañado de su respectivo número entre paréntesis.

Coloque el ratón encima de cualquier participante para mostrar los botones de silencio  y más opciones .

Cuando se muestre la lista de participantes inactivos, puede hacer clic en **Llamar a todos** para llamar a todos los participantes que aún no se han unido a la conferencia.

También es posible ver la lista de participantes antes de unirse a la conferencia telefónica. La lista de participantes se actualiza cada 20 segundos.

### 3.5.9.2 Opciones de diseño de la vista de conferencia

El diseño de Interlocutores activos se muestra en la vista principal de la llamada de conferencia. La ventana del interlocutor activo aparece resaltada en color verde.

Durante una llamada de conferencia, puede controlar los detalles de la vista de conferencia según sus preferencias usando los siguientes botones:

- : mostrar/ocultar la lista de participantes
- : mostrar/ocultar la vista de los interlocutores activos
- : mostrar/ocultar la vista de vídeo de interlocutores de vídeo activos

### 3.5.9.3 Opciones de diseño de la vista de vídeo

Durante una videoconferencia, puede ajustar la sección de diseño de vídeo según sus preferencias mediante los botones de diseño de vídeo.

Estas opciones estarán disponibles para los participantes de la conferencia dependiendo de cómo se implemente el sistema, que pueden ser de 2 formas:

1) **Diseño de vista de vídeo común:** Todos los participantes verán el mismo diseño de vista de vídeo.

En las conferencias moderadas, los moderadores pueden definir qué diseño de vista de vídeo verán todos los participantes, pudiendo elegir entre Vista única y Vista en mosaico.

En las conferencias abiertas, el diseño no se puede cambiar y todos los participantes verán la Vista en mosaico.

2) **Diseño de vistas de vídeo individuales:** Cada participante puede elegir su propio diseño de vídeo.

Para mostrar la barra de botones de diseño de vídeo, deslice el puntero del ratón por encima de la sección de diseño de vídeo. La barra de botones de diseño de vídeo se muestra a la izquierda de su interfaz e incluye los siguientes botones, que aparecerán dependiendo de cómo se implemente el sistema, como se ha explicado anteriormente:

-  - **Vista única:** Haga clic en este botón para mostrar la pantalla de vídeo de un solo participante.
-  - **Vista de interlocutor activo:** Haga clic en este botón para mostrar la pantalla del interlocutor de vídeo activo.
-  - **Vista en mosaico:** Haga clic en este botón para mostrar el diseño de vídeo básico en mosaicos.
-  - **Vista de estadísticas:** Haga clic en este botón para mostrar las estadísticas de la videoconferencia.

### 3.5.10 Búsqueda de conferencias

Puede buscar fácilmente en la lista de conferencias de las que forma parte para encontrar una en concreto.

#### Paso a paso

- 1) Haga clic en  en la barra de navegación de la izquierda para abrir la pestaña **Conferencias**.
- 2) Haga clic en  en la parte superior derecha de la pantalla. Aparecerá una ventana emergente con un campo de búsqueda.
- 3) Escriba el título de la conferencia que deseé en el campo de búsqueda.

Los resultados de la búsqueda muestran la lista de conferencias que coinciden con su búsqueda (si las hay).

## Características de la aplicación de escritorio

Correo de voz

### 3.6 Correo de voz

#### 3.6.1 Visualización de los mensajes de voz

Haga clic en el botón  de la barra de navegación para que se muestren los mensajes de voz grabados para usted. Para usar esta función, su cuenta de usuario debe estar configurada con un servicio de correo de voz.

#### 3.6.2 Reproducción de un mensaje de voz

Puede reproducir un mensaje de voz a través de su dispositivo de preferencia o PC.

##### Step by Step

- 1) Para reproducir un mensaje de voz en su dispositivo de preferencia:
  - a) Mueva el puntero del ratón sobre la entrada del correo de voz.  
Verá una serie de controles adicionales.
  - b) Haga clic en  y seleccione **Reproducir en el teléfono**.
- 2) Para reproducir un mensaje de voz a través de su PC, haga clic en :

#### 3.6.3 Uso de la función de saludo del correo de voz

Puede grabar saludos para que se reproduzcan cuando se redirija una llamada a su correo de voz.

Hay varias opciones de saludo disponibles:

- **Saludos predeterminados**

Se trata de un saludo generado por el sistema y que está seleccionado de manera predeterminada. Quizás desee acceder a la opción **Grabación del nombre** para que se reproduzca su nombre al usar este saludo predeterminado.

- **Saludo único**

Puede utilizar esta opción para indicar quién es su persona delegada o cuándo volverá a estar disponible para contestar llamadas.

- **Saludo de vacaciones**

Si selecciona esta opción, todas las llamadas se redirigirán a su correo de voz. También puede usar esta opción para indicar quién es su persona delegada o cuándo volverá de sus vacaciones.

- **Saludo profesional**

Esta opción le permite grabar dos saludos: uno que se utilice en horario laboral, y otro que se utilice fuera del horario laboral. También puede especificar su horario laboral para cada día de la semana.

Puede definir los saludos en la sección de configuración, en la pestaña **Correo de voz**.

Para llegar a la pestaña **Correo de voz**, siga estos pasos:

1. Haga clic en su nombre de usuario (avatar) en la barra de encabezado.
2. Haga clic en **Configuración**.
3. Haga clic en la pestaña **Correo de voz**.

Puede grabar, reproducir, descargar o cargar el saludo. Pulse el botón **Configuración** situado bajo el saludo que desea usar:

- a) Al hacer clic en el micrófono, podrá grabar su saludo. Mientras la grabación esté activa, el icono del micrófono  se muestra de color rojo. Al volver a hacer clic en el icono del micrófono, se detendrá la grabación.
- b) Al hacer clic en el ícono de opciones de comunicación , podrá seleccionar **Cargar desde archivo** o **Descargar**.

---

**NOTICE:** Solo se admiten archivos .wav.

---

**NOTICE:** Para utilizar la opción **Cargar desde archivo**, se recomiendan las siguientes propiedades: Archivo .wav - Velocidad de bits de 128 kbps, frecuencia de muestreo de 8 KHz, resolución de 16 bits y canal mono.

---

- c) Puede hacer clic en el ícono de reproducción  para escuchar su grabación.
- d) Si activa la casilla de verificación **No permitir la grabación de mensajes de voz**, el llamante no podrá dejar un mensaje; solo escuchar el saludo.

4. Haga clic en **Guardar** para guardar la configuración.

## 3.7 Función de equipos

La OpenScape UCApplication función de equipos le permite agrupar usuarios de OpenScape en equipos. La función de equipos permite que cada miembro de un equipo responda a las llamadas de otro compañero del mismo equipo.

Los equipos también los puede crear y gestionar el administrador de OpenScape UCApplication.

### 3.7.1 Creación de un equipo

Puede crear equipos e invitar a contactos como miembros.

#### Step by Step

- 1) Haga clic  en la sección de contactos y seleccione **Crear nuevo equipo**.
- 2) Configure los datos del nuevo equipo y añada contactos a partir del **directorio de búsqueda**.
- 3) Haga clic en **Guardar**.

## Características de la aplicación de escritorio

### Chat

Los contactos a los que haya invitado aparecerán en **Usuarios invitados** y recibirán una invitación. Cuando un contacto acepte su invitación, aparecerá en la lista **Miembros** y usted recibe una notificación.

## 3.8 Chat

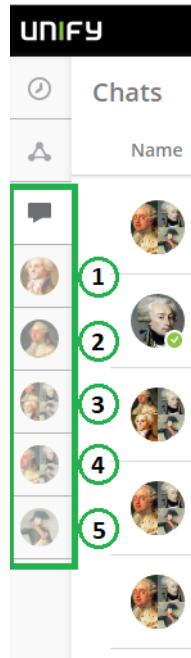
Puede mantener un chat con un contacto individual o con un grupo de contactos.

### 3.8.1 Visualización del historial de chat

Para ver el historial de chat, haga clic en  en la barra de navegación.

### 3.8.2 Anclaje de una conversación de chat

Puede anclar una o más conversaciones de chat para acceder fácilmente a ellas desde la pestaña de navegación situada en la esquina izquierda de la interfaz del cliente web. Los chats anclados se mostrarán debajo de la pestaña de chat; el usuario puede anclar un máximo de 5 conversaciones de chat.



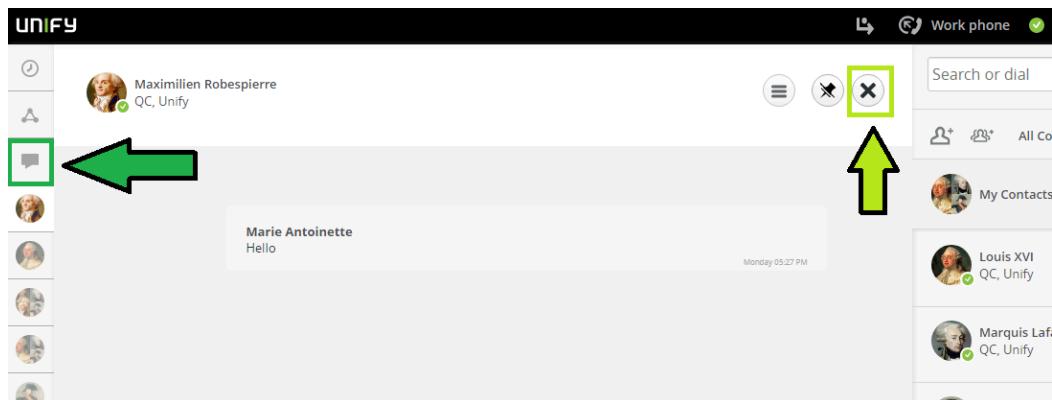
En la ventana principal de la conversación de chat, haga clic en el botón de

 anclaje. Esto anclará la conversación a la barra de navegación izquierda, tal como se muestra en la figura superior.

Para desanclar una conversación, selecciónela y haga clic en el botón de

 desanclaje

Puede volver a la lista de chats haciendo clic en el botón "X", tal como se muestra en la siguiente ilustración.



### 3.8.3 Cómo añadir usuarios a un chat

Puede añadir más participantes a un chat activo.

#### Prerequisites

Está manteniendo una conversación por chat.

Las direcciones de mensajería instantánea están disponibles para los participantes adicionales del chat; por ejemplo, como entradas asociadas en sus contactos privados.

El estado de MI de sus contactos privados es **Disponible**.

#### Step by Step

**1)** Seleccione en la barra de título de la ventana de chat.

Verá un menú de acciones.

**2)** Seleccione **Añadir usuario**.

Se abre un cuadro de diálogo para seleccionar a los usuarios.

**3)** Cómo añadir un usuario de su lista de contactos privados:

a) Introduzca uno de los siguientes elementos de búsqueda en el campo de búsqueda del área de contactos:

- Apellido completo o parte del apellido

- Nombre completo o parte del nombre

- Número de teléfono completo o parte del número de teléfono

Si sus contactos privados arrojan resultados de búsqueda, estos se mostrarán debajo del campo de búsqueda, que se actualiza de forma continua.

b) Mueva el puntero del ratón sobre el contacto privado.

Verá una serie de controles adicionales.

c) Seleccione .

El contacto se muestra en la barra de acciones contextuales.

## Características de la aplicación de escritorio

### 4) Cómo añadir un usuario del directorio:

- a) Introduzca uno de los siguientes elementos de búsqueda en el campo de búsqueda de la ventana:

- Apellido completo o parte del apellido
- Nombre completo o parte del nombre
- Número de teléfono completo o parte del número de teléfono

Si sus contactos privados arrojan resultados de búsqueda, estos se mostrarán debajo del campo de búsqueda, que se actualiza de forma continua.

- b) Seleccione  debajo del campo de búsqueda y de la lista de resultados privados.

Se buscará el contacto en el directorio.

Si se encuentran resultados de búsqueda, estos se mostrarán debajo del campo de búsqueda.

- c) Mueva el puntero del ratón sobre el contacto.

Verá una serie de controles adicionales.

- d) Seleccione .

El contacto se muestra en la barra de acciones contextuales.

### 5) Seleccione **Listo**.

Los usuarios adicionales ya pueden publicar mensajes en el chat.

## 3.8.4 Adición de un archivo adjunto a un mensaje de chat

Puede añadir un archivo adjunto a un mensaje de una de las siguientes formas:

- Haga clic en el ícono del clip  que aparece junto al cuadro de mensaje y seleccione un archivo en una ubicación local del equipo.
- Copie y pegue las imágenes directamente en el cuadro de mensaje.
- Arrastre y suelte un archivo al cuadro de mensaje (debe arrastrar los archivos de uno en uno).

## 3.8.5 Borrar un mensaje de chat

Para borrar un mensaje de chat que hayas enviado, pase el ratón por encima del mensaje y haga clic en  para eliminarlo.

El mensaje se eliminará para usted y para todos los demás participantes del chat.

---

**NOTICE:** Los mensajes solo se pueden borrar de uno en uno.

---

### 3.8.6 Salida de un chat

Puede salir de un grupo de chat activo. El chat se eliminará de la pestaña

**Historial de chat** al hacer clic en las acciones del menú  de la barra de título de la ventana de chat y seleccionar **Abandonar chat**.

Ha salido con éxito del chat del grupo. Se notificará a los demás participantes de que ha abandonado el chat mediante un breve mensaje en la ventana del chat.

---

#### NOTICE:

Una vez que salga del chat, ya no podrá ver el historial de dicho chat. Solo podrá acceder a él si uno de los participantes le añade de nuevo.

---

### 3.8.7 Iniciar y usar el chat en una llamada bilateral

Durante una llamada con otro usuario de UC, puede usar el panel de chat para intercambiar mensajes, enlaces o archivos adjuntos con el otro participante en la llamada.

#### Step by Step

- 1) Para iniciar el chat en una llamada bilateral, haga clic en  en la barra de control de llamada.  
Se muestran las **Opciones de comunicación** disponibles.  
Los mensajes anteriores intercambiados por los participantes en la llamada, si los hay, se muestran en el panel de chat.
- 2) Haga clic en **Chat**.  
Se muestra el panel de chat y los participantes en la llamada pueden empezar a intercambiar mensajes o ver los mensajes anteriores.

## Características de la aplicación de escritorio

- 3) Durante la llamada, puede realizar las siguientes acciones usando el chat:
  - a) Escribir un nuevo mensaje en el cuadro de mensajes y enviarlo haciendo clic en el icono  o pulsando la tecla Intro.
  - b) Enviar un emoji haciendo clic en el icono  que aparece a la derecha del cuadro de mensajes.
  - c) Añadir archivos adjuntos haciendo clic en el icono  que aparece a la derecha del cuadro de mensajes.
  - d) Eliminar mensajes de chat haciendo clic en **Eliminar** en la parte inferior del mensaje.
  - e) Llamar a otro usuario de UC haciendo clic en .
  - f) Hacer que se muestren las **Opciones de comunicación** disponibles haciendo clic en :
    - Añadir nuevos participantes al chat.
    - Enviar un correo electrónico a los participantes en la llamada.
  - g) Anclar el chat haciendo clic en .

En el panel de chat se muestran las siguientes pestañas:

- **Mensajes:** contiene todos los mensajes intercambiados por los participantes en la llamada junto con su nombre y hora de envío.
- **Archivos:** contiene todos los archivos adjuntos compartidos por los participantes en la llamada.

- 4) Una vez finalizada la llamada, puede ver los mensajes y archivos adjuntos compartidos durante la llamada e intercambiar más mensajes.
  - a) Haga clic en  para abrir la pestaña **Chat**.
  - b) Seleccione el chat que desea ver.

---

### NOTICE:

La pestaña **Chat** contiene una grabación de todos los mensajes intercambiados entre los participantes en la llamada antes de la llamada y durante la llamada. Una vez finalizada la llamada, es posible enviar más mensajes o archivos en el chat.

- 
- 5) Para ocultar el panel de chat durante una llamada, haga clic en  en la barra de control de llamada.

El panel de chat se dejará de mostrar para usted. El otro participante en la llamada podrá seguir viéndolo.

### 3.8.8 Iniciar, utilizar y añadir al chat durante una llamada de conferencia

Durante una llamada de conferencia, los participantes invitados y no invitados pueden intercambiar mensajes, enlaces o archivos adjuntos.

Los participantes invitados solo pueden utilizar el chat de la conferencia si un moderador los ha añadido.

Solo los moderadores pueden iniciar el chat durante una llamada de conferencia.

### 3.8.8.1 Iniciar el chat durante una llamada de conferencia

Durante una llamada de conferencia, los participantes no invitados pueden iniciar el chat.

#### Requisitos previos

- Usted es un usuario de UC (no un participante invitado).
- Se ha unido a la conferencia mediante WebClient, la aplicación UC Desktop o Fusion for Office.

Para iniciar el chat en una llamada de conferencia, haga clic en  en la barra de control de la llamada.

Se mostrará el panel de chat para los participantes no invitados. Los participantes invitados solo podrán ver el chat si un moderador los ha añadido.

Puede desactivar algunos paneles de llamada activos para que el panel de chat aparezca más grande en la pantalla de llamada.

### 3.8.8.2 Utilizar el chat durante una llamada de conferencia

Durante la conferencia, los participantes pueden realizar las siguientes acciones a través del chat:

- Escriba un nuevo mensaje en la caja de mensajes y haga clic en el ícono  o pulse la tecla **Intro** para enviarlo.
- Envíe un emotícono haciendo clic el ícono  que aparece a la derecha de la caja de mensajes.
- Añada archivos adjuntos haciendo clic en el ícono , que aparece a la derecha del cuadro de mensajes.
- Elimine mensajes de chat haciendo clic en **Eliminar** en la parte inferior del mensaje.

En el panel de chat se muestran las siguientes pestañas:

- **Mensajes:** contiene todos los mensajes intercambiados por los participantes no invitados junto con su nombre y hora de envío.
- **Archivos:** contiene todos los archivos adjuntos compartidos por los participantes no invitados.

### 3.8.8.3 Ocultar el chat durante una llamada de conferencia

Los participantes invitados y no invitados pueden ocultar el chat cuando ya no quieran verlo o prefieren que se muestren otros paneles más grandes.

## Características de la aplicación de escritorio

Para ocultar el panel de chat, haga clic en  en la barra de control de llamada.

El panel de chat dejará de verse. Los demás participantes podrán seguir viéndolo.

### 3.8.8.4 Añadir un usuario invitado al chat de la conferencia

Por defecto, si el chat se ha iniciado durante una conferencia, los participantes invitados no pueden verlo ni utilizarlo hasta que un moderador los añada.

#### Requisitos previos

- Usted es moderador.
- Se ha unido a la conferencia mediante WebClient, la aplicación UC Desktop o Fusion for Office.

Siga los pasos que se indican a continuación para añadir un usuario invitado al chat de la conferencia:

#### Paso a paso

- 1) Haga clic en la lista de participantes situada a la derecha de la pantalla de la conferencia y seleccione **Participante(s) invitado(s)** en la lista desplegable.  
Se mostrará la lista de participantes invitados (si los hay).
- 2) Coloque el ratón en el nombre del participante que desea añadir al chat de la conferencia.  
 Aparecerá el icono  junto al nombre del participante.
- 3) Haga clic en  y seleccione **Añadir al chat**.

El participante invitado que ha seleccionado podrá ver el chat.

Los participantes invitados pueden utilizar el chat igual que los participantes que no han sido invitados. Para obtener más información sobre las acciones relacionadas con el chat, consulte [Utilizar el chat durante una llamada de conferencia](#) en la página 51.

### 3.8.8.5 Visualización de mensajes de chat después de finalizar una conferencia

Una vez finalizada la conferencia, puede ver los mensajes de chat y los archivos que se han intercambiado.

#### Requisitos previos

- Se ha unido a la conferencia como usuario de UC (no como participante invitado).
- Se ha unido a la conferencia mediante WebClient, la aplicación UC Desktop o Fusion for Office.

**Paso a paso**

- 1) Haga clic en  para abrir la pestaña **Conferencias**.
- 2) A continuación, haga clic en **Chats de conferencia**.
- 3) Seleccione la conferencia de la que desea ver los mensajes de chat y los archivos adjuntos.

Se mostrarán las siguientes pestañas:

- **Mensajes**: contiene todos los mensajes intercambiados durante la conferencia, junto con el nombre y la hora de envío.
- **Archivos**: contiene todos los archivos adjuntos compartidos durante la conferencia.

---

**Nota:**

La pestaña **Chats de conferencia** solo contiene una grabación de los mensajes de chat y los archivos intercambiados durante la conferencia. Una vez finalizada la conferencia, no es posible enviar más mensajes o archivos.

---

### 3.8.9 Búsqueda de chats

Puede buscar fácilmente en la lista de chats de los que forma parte para encontrar uno en concreto.

**Paso a paso**

- 1) Haga clic en  en la barra de navegación de la izquierda para abrir la pestaña **Chats**.
- 2) Haga clic en  en la parte superior derecha de la pantalla.  
Aparecerá una ventana emergente con un campo de búsqueda.
- 3) Escriba el título del chat que desee en el campo de búsqueda.

Los resultados de la búsqueda muestran la lista de chats que coinciden con su búsqueda (si los hay).

### 3.8.10 Reenviar mensajes de chat

Puede reenviar el mensaje de un chat a otra persona o a su espacio de notas.

---

**Nota:** Solo se puede reenviar un mensaje de chat a la vez.

---

Siga los pasos que se indican a continuación para reenviar mensajes de chat:

**Paso a paso**

- 1) Haga clic en  en la barra de navegación de la izquierda para abrir la pestaña **Chats**.

## Características de la aplicación de escritorio

### Pizarra

- 2) Abra el chat deseado y localice el mensaje que desea reenviar.
- 3) Haga clic en ... en la parte inferior derecha del mensaje y seleccione una de las opciones disponibles:
  - a) Si desea reenviar un mensaje a un chat existente, seleccione **Reenviar a un chat** y seleccione el chat deseado.
  - b) Si quiere reenviar un mensaje a un nuevo chat, seleccione **Reenviar a un chat** y, a continuación, haga clic en **+ Reenviar a un nuevo chat** en la parte superior derecha de la pantalla.  
Esta opción le permite crear un nuevo chat al que reenviar el mensaje. Puede elegir entre crear un chat individual o un chat en grupo.
  - c) Si desea reenviar un mensaje a sus notas, seleccione **Reenviar a mis notas**.

También puede copiar el texto de un mensaje y enviarlo manualmente a un chat o guardarla en sus notas. Para ello, haga clic en ... en la parte inferior derecha del mensaje deseado, seleccione **Copiar texto** y, a continuación, péguelo en la ubicación deseada.

Los mensajes reenviados aparecen en el chat con el texto **Reenviado** debajo del nombre del remitente.

## 3.9 Pizarra

La pizarra le permite trabajar conjuntamente con otros participantes en la llamada escribiendo notas, dibujando o importando imágenes en una página en blanco durante una llamada de conferencia.

---

**NOTICE:** Solo los usuarios de UC están autorizados a iniciar la pizarra durante una llamada de conferencia. Los participantes invitados pueden utilizar las funciones de la pizarra, pero no pueden iniciarla.

---

Los siguientes clientes UC admiten la funcionalidad de pizarra: Web Client, la aplicación UC Desktop y Fusion for Office.

### 3.9.1 Añadir, editar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia

Durante una llamada de conferencia, los participantes no invitados pueden iniciar la pizarra en cualquier momento.

#### Prerequisites

- Es usuario de UC (no un participante invitado).
- Se ha unido a la conferencia mediante Web Client, la aplicación UC Desktop o Fusion for Office.

### Step by Step

1)

Para añadir la pizarra a la llamada de conferencia activa, haga clic en  en la barra de control de llamada.

La pizarra se añade a la llamada de conferencia activa.

Puede deshabilitar algunos paneles de llamada activos para que la pizarra aparezca de mayor tamaño en la pantalla de llamada.

2) Para empezar a editar, seleccione una herramienta de la parte izquierda de la pizarra.

La siguiente tabla describe las herramientas de pizarra disponibles:

**Table 1: Herramientas de pizarra**

Herramienta de pizarra	Descripción	Cómo funciona
	<b>Descargar</b>	Permite descargar la imagen de la pizarra como archivo PNG para conservar una copia.  <b>NOTICE:</b> Al final de la conferencia, la imagen de la pizarra no se guardará automáticamente.
	<b>Seleccionar</b>	Permite seleccionar objetos, ajustar su tamaño y moverlos.
	<b>Lápiz</b>	Permite dibujar formas libres.
	<b>Flecha</b>	Permite dibujar flechas.
	<b>Líneas</b>	Permite dibujar líneas.
	<b>Rectángulo</b>	Permite dibujar rectángulos.
	<b>Elipse</b>	Permite dibujar formas elípticas.
	<b>Texto</b>	Permite insertar texto.
	<b>Imagen</b>	Permite insertar imágenes.

## Características de la aplicación de escritorio

### Encuestas

Herramienta de pizarra	Descripción	Cómo funciona
	Deshacer	Deshace el cambio más reciente.
	Otras opciones	Muestra opciones adicionales: <ul style="list-style-type: none"><li>Establecer o cambiar el fondo de la pizarra.</li><li>Borrar todos los elementos de la pizarra</li></ul>

Al seleccionar los iconos **Lápiz**, **Flecha**, **Líneas**, **Rectángulo** o **Elipse**, es posible elegir un color y una densidad para el objeto que se va a añadir.

Al seleccionar el ícono **Texto**, es posible elegir el color, el tamaño y el estilo del texto que se va a añadir.

Si la ventana de su cliente de UC es demasiado pequeña para mostrar todas las opciones posibles para la pizarra, se mostrarán opciones adicionales en el área **Otras opciones**.

Todos los cambios que realice en la pizarra se mostrarán a todos los participantes en la llamada junto con su nombre.

- 3) Para ocultar la pizarra durante la llamada de conferencia activa, haga clic en  en la barra de control de llamada.

La pizarra se dejará de mostrar para usted. Los demás participantes podrán seguir viéndolo.

## 3.10 Encuestas

Esta función le permite invitar a usuarios a que respondan una serie de preguntas para conocer su opinión sobre un tema concreto.

Las encuestas se pueden distribuir de una de las siguientes formas:

- Iniciando una encuesta durante una llamada de conferencia.  
La encuesta se muestra a todos los participantes en la conferencia.
- Enviando una invitación a la encuesta a determinados usuarios.

La invitación contiene un enlace a la encuesta. Solo los usuarios que reciban el enlace podrán responder a la encuesta.

Puede realizar las siguientes acciones en las encuestas:

- Crear, editar o eliminar una encuesta
- Iniciar o detener encuestas durante una llamada de conferencia
- Enviar invitaciones a encuestas a determinados usuarios
- Mostrar, imprimir o borrar respuestas a encuestas

Cada encuesta puede tener uno de los estados siguientes:

- Lista:** la encuesta está lista para ser distribuida a los participantes en la conferencia o a determinados usuarios mediante invitaciones.

- **En curso:** la encuesta se ha iniciado en una llamada de conferencia o se ha distribuido mediante invitaciones.

Se están recogiendo respuestas para las encuestas activas.

- **En pausa:** la encuesta se ha detenido y se han dejado de recoger respuestas.

Durante las llamadas de conferencia, los usuarios invitados no tienen permitido iniciar encuestas, pero sí pueden responder a encuestas iniciadas por otros participantes de UC.

### 3.10.1 Crear una encuesta

Puede crear una nueva encuesta desde la pestaña **Encuestas**.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de navegación de la izquierda, para abrir la pestaña **Encuestas**.  
Las encuestas ya creadas se muestran en esta zona.
- 2) Haga clic en **+ Crear encuesta**, en la parte superior derecha de la pantalla.  
Se abre la página de creación de encuestas con las dos pestañas siguientes:
  - La pestaña **Diseñador**, que permite añadir preguntas a la encuesta utilizando los elementos disponibles.
  - La pestaña **Vista preliminar**, que permite ver las preguntas de la encuesta y probar la funcionalidad.

- 3) En la pestaña **Diseñador**, empiece a crear la encuesta de una de las siguientes formas:
- Arrastre y suelte un elemento de encuesta desde la caja de herramientas que aparece en la parte izquierda de la pantalla.
  - Haga clic en **Añadir pregunta** para empezar a crear la encuesta utilizando el elemento de encuesta por defecto (**Entrada de una sola línea**).
  - Haga clic en ... dentro del botón **Añadir pregunta** y seleccione un elemento de encuesta de la lista.

Están disponibles los siguientes elementos de encuesta:

- **Grupo de botones de selección**, para preguntas de opciones múltiples que permiten una única selección.
- **Escala de valoración** para preguntas que permiten indicar una valoración según una escala especificada.
- **Casillas de verificación** para preguntas de opciones múltiples que permiten seleccionar una o varias opciones.
- **Lista desplegable** para preguntas que permiten una única selección de entre una serie de opciones.
- **Sí/No (booleano)** para preguntas cuyos únicos valores posibles son **Sí** o **No**.
- **Entrada de una línea** para preguntas que permiten respuestas de texto libre sin formato, en una sola línea.
- **Texto largo** para preguntas que permiten respuestas en texto libre sin formato, en una o varias líneas.

- 4) Configure la encuesta:

- Introduzca un título personalizado para la encuesta en el campo **Título de la encuesta**.
- Introduzca una descripción breve del propósito de la encuesta en el campo **Descripción**.
- Haga clic en  para buscar y cargar un logotipo para la encuesta.
- Configure las preguntas y las páginas de la encuesta.

Cada encuesta puede incluir varias páginas, con una o más preguntas por página. Para reordenar o mover las preguntas a una página diferente, arrastre y suelte las preguntas en la ubicación deseada.

Puede marcar las preguntas de la encuesta como obligatorias cambiando el control deslizante **Obligatorio** a la posición ON (naranja).

Puede usar preguntas creadas anteriormente como plantilla para las preguntas nuevas haciendo clic en el botón **Duplicar**.

Si desea cambiar el tipo de una pregunta de la encuesta, seleccione otro elemento de la lista desplegable que aparece en la esquina inferior izquierda de la pregunta.

Para ampliar las funciones de la encuesta, haga clic en  para abrir la pestaña de configuración de la encuesta en la parte derecha de la pantalla. Dependiendo del tipo de elemento, se muestran diferentes secciones en esta área, permitiéndole editar los ajustes generales de la encuesta, configurar la lógica, el diseño, los datos y los validadores de las preguntas de la encuesta.

- 5) Opcionalmente, puede ir a la pestaña **Vista preliminar** para ver las preguntas y probar la funcionalidad.

En esta área, dispone de las siguientes opciones:

- Haga clic en para previsualizar la encuesta en diferentes tipos y tamaños de pantalla.
- Haga clic en para previsualizar los elementos de la encuesta en orientación vertical u horizontal.
- Haga clic en para mostrar u ocultar los elementos invisibles de la encuesta.
- Haga clic en para previsualizar los elementos de la encuesta con el tema por defecto o moderno.

- 6) Cuando termine de configurar la encuesta, haga clic en **Guardar** en la parte superior derecha de la pantalla.

La encuesta recién creada aparecerá en la pestaña **Encuestas** con el estado **Lista**.

### 3.10.2 Editar una encuesta

Puede editar una encuesta existente desde la pestaña **Encuestas**.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en , en la barra de navegación de la izquierda, para abrir la pestaña **Encuestas**.

La lista de encuestas ya creadas se muestra en esta zona.

- 2) Localice la encuesta que desea editar y haga clic en el botón que aparece en la parte derecha.

- 3) Seleccione **Editar** en la lista desplegable.

Se muestran las preguntas de la encuesta y la configuración.

- 4) Edite las preguntas de la encuesta y la configuración según sus necesidades.

- 5) Cuando termine de editar la encuesta, haga clic en **Guardar** en la parte superior derecha de la pantalla.

Los cambios realizados se guardan y la encuesta pasa al estado **Lista**.

### 3.10.3 Iniciar una encuesta durante una llamada de conferencia

Durante una llamada de conferencia, puede distribuir una o varias encuestas entre los participantes para conocer su opinión sobre un tema concreto.

Cuando se inicia una encuesta, se muestra una ventana emergente a todos los participantes para que puedan responder a las preguntas.

## Características de la aplicación de escritorio

Es posible iniciar una encuesta varias veces durante una llamada de conferencia. La encuesta se muestra a todos los participantes cada vez que el creador la inicia.

Cuando seleccione que desea reiniciar una encuesta de la que ya se han recogido respuestas, deberá confirmar que desea redistribuirla. Dispone de las siguientes opciones:

- **Sí, recoger más respuestas:** la encuesta se muestra de nuevo a todos los participantes y las nuevas respuestas se registran junto con las anteriores.
- **Sí, borrar todas las respuestas y continuar:** la encuesta se muestra de nuevo a todos los participantes. Las respuestas recogidas anteriormente se borran y se recogen nuevas respuestas.
- **No:** se cancela la acción de redistribución de la encuesta.

Cuando se inicia una encuesta durante una conferencia, esta se muestra a los participantes que estén en la llamada en el momento de la distribución y a los participantes que se unan a la conferencia con posterioridad.

Solo es posible realizar una encuesta a la vez durante una llamada de conferencia.

Siga los pasos que se indican a continuación para iniciar una encuesta durante una llamada de conferencia:

### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de control de llamada.
- 2) Seleccione la encuesta que desea iniciar de la lista de encuestas.  
Aparecerá un mensaje donde se le solicita que confirme que desea iniciar la encuesta seleccionada.
- 3) Haga clic en **Sí**.  
La encuesta se muestra a todos los participantes en la conferencia y estos pueden empezar a responder a las preguntas.

---

**NOTICE:** Los participantes que no deseen realizar la encuesta pueden hacer clic en el botón **Cerrar**, situado en la parte inferior derecha de la ventana de la encuesta. Aparece un mensaje emergente donde se solicita confirmación para salir y, a continuación, la encuesta deja de mostrarse.

---

Cuando hay una encuesta activa, el ícono de la encuesta que aparece en la barra de control de la llamada se vuelve verde.

La persona que inicia la encuesta puede detenerla en cualquier momento haciendo clic de nuevo en el botón de la encuesta y seleccionando **Detener encuesta**.

### 3.10.4 Enviar invitaciones a encuestas

Puede invitar a otros usuarios a participar en una encuesta enviándoles una invitación por correo electrónico que contenga un enlace a la encuesta. Los

usuarios que reciban la invitación pueden utilizar el enlace hasta la fecha de caducidad establecida por la persona que inicia la encuesta.

#### Step by Step

- 1) Para enviar una invitación a una encuesta, vaya a la pestaña **Encuestas**.

Se muestra la lista de encuestas disponibles.

- 2) Localice la encuesta para la que desea enviar una invitación.

- 3) Haga clic en  y seleccione **Invitación**.

Aparece una ventana emergente con una invitación de encuesta predefinida.

Desde aquí, puede optar por:

- Establecer la fecha de caducidad de la encuesta.
- Haga clic en **Copiar** para copiar el texto de la invitación a la encuesta en el portapapeles y enviarlo manualmente a determinados usuarios.
- Haga clic en **Enviar correo a los participantes** para abrir el cliente de correo electrónico predeterminado con un mensaje precumplimentado con la invitación a la encuesta.

Los usuarios que reciban la invitación deberán abrir el enlace con un navegador de su elección para iniciar la encuesta.

En enlace no se podrá usar después de la fecha de caducidad o si la persona que inicia la encuesta decide detenerla.

### 3.10.5 Respuestas a encuestas

Mientras se está realizando una encuesta, su estado cambia a **En curso**. En este estado, se recogen las respuestas de los usuarios y puede verlas de una de las siguientes formas:

- En la pestaña **Encuestas**, desde la opción **Mostrar respuestas**.
- Durante una llamada de conferencia, desde la opción **Mostrar resultados**.

#### 3.10.5.1 Mostrar resultados de encuestas durante una llamada de conferencia

Cuando se distribuye una encuesta a los participantes en la conferencia, la persona que inicia la encuesta puede ver los resultados de la encuesta durante la llamada de conferencia.

Los resultados solo están disponibles para el participante en la conferencia que ha creado e iniciado la encuesta.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de control de llamada.

Se muestra una nueva ventana que le informa de que la encuesta está activa.

### 2) Haga clic en Mostrar resultados.

Se abre la ventana de respuestas a encuestas, donde podrá ver el título de la encuesta, la fecha de caducidad, el número de respuestas y una representación gráfica de estas en forma de histograma o gráfico de medias.

Cuando las respuestas se muestren en un histograma, podrá elegir la representación gráfica (dispersión, barras verticales u horizontales) y el orden de los resultados de la encuesta (ascendente o descendente).

Cuando las respuestas se muestren en un gráfico de medias, podrá elegir la representación gráfica (víñeta o indicador) de los resultados de la encuesta.

Puede guardar los resultados de la encuesta en uno de los siguientes formatos:

- Como archivo PNG, haciendo clic en  , en la parte superior derecha del gráfico.  
Esta opción guarda solo la representación gráfica. Cualquier otro dato mostrado en la ventana de resultados de la encuesta no se mostrará en el archivo PNG.
- Como archivo PDF, haciendo clic en  , en la parte superior derecha de la ventana de resultados de la encuesta.  
Esta opción guarda toda la información mostrada en la ventana de resultados de la encuesta

Una vez que detenga la encuesta, ya no podrá ver los resultados de la encuesta durante la llamada de conferencia. Solo podrá ver los resultados en la pestaña **Encuestas**.

### 3.10.5.2 Mostrar respuestas a encuestas

Puede ver las respuestas a encuestas en la pestaña **Encuestas** para:

- Una encuesta que se ha distribuido a determinados usuarios mediante invitaciones.
- Una encuesta que se ha iniciado durante una llamada de conferencia, pero que ya no está activa.

Los resultados solo están disponibles para el usuario de UC que ha creado e iniciado la encuesta.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de navegación de la izquierda, para abrir la pestaña **Encuestas**.

La lista de encuestas se muestra en esta zona.

- 2) Localice la encuesta cuyas respuestas desea ver y haga clic en el botón  que aparece en la parte derecha.

### 3) Seleccione **Mostrar respuestas** en la lista desplegable.

Se abre la ventana de respuestas a encuestas, donde podrá ver el título de la encuesta, la fecha de caducidad, el número de respuestas y una representación gráfica de estas en forma de histograma o gráfico de medias.

Cuando las respuestas se muestren en un histograma, podrá elegir la representación gráfica (dispersión, barras verticales u horizontales) y el orden de los resultados de la encuesta (ascendente o descendente).

Cuando las respuestas se muestren en un gráfico de medias, podrá elegir la representación gráfica (viñeta o indicador) de los resultados de la encuesta.

Para guardar los resultados de la encuesta como archivo PNG, haga clic en  , en la parte superior derecha del gráfico. Esta opción guarda solo la representación gráfica. Cualquier otro dato mostrado en la ventana de resultados de la encuesta no estará disponible en el archivo PNG.

#### 3.10.5.3 Borrar respuestas a encuestas

Puede borrar las respuestas recogidas para una encuesta desde la pestaña **Encuestas**.

Los resultados solo están disponibles para el usuario de UC que ha creado e iniciado la encuesta.

##### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de navegación de la izquierda, para abrir la pestaña **Encuestas**.  
La lista de encuestas se muestra en esta zona.
- 2) Localice la encuesta cuyas respuestas desea borrar y haga clic en el botón  que aparece en la parte derecha.
- 3) Seleccione **Borrar respuestas** en la lista desplegable.  
Aparece una ventana emergente donde se le solicita que confirme la acción.
- 4) Haga clic en **Sí**.

Todas las respuestas recogidas anteriormente para la encuesta seleccionada se borrarán y ya no podrá verlas. Para recoger nuevas respuestas, debe volver a distribuir la encuesta.

#### 3.10.5.4 Imprimir respuestas a encuestas

Puede imprimir las respuestas recogidas para una encuesta desde la pestaña **Encuestas**.

## Características de la aplicación de escritorio

Levantar la mano

### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de navegación de la izquierda, para abrir la pestaña **Encuestas**.  
La lista de encuestas se muestra en esta zona.
- 2) Localice la encuesta cuyas respuestas desea imprimir y haga clic en el botón  que aparece en la parte derecha.
- 3) Seleccione **Imprimir respuestas** en la lista desplegable.  
Las respuestas a encuestas se muestran en una nueva pestaña del navegador.
- 4) Haga clic en  , en la parte superior derecha de la pantalla, para imprimir los resultados de la encuesta.

## 3.10.6 Eliminar una encuesta

Puede eliminar una encuesta que ya no necesite desde la pestaña **Encuestas**.

### Step by Step

- 1) Haga clic en  , en la barra de navegación de la izquierda, para abrir la pestaña **Encuestas**.  
La lista de encuestas ya creadas se muestra en esta zona.
- 2) Localice la encuesta que desea eliminar y haga clic en el botón **X** que aparece a la izquierda del título de la encuesta.  
Aparecerá un mensaje emergente donde se le solicita que confirme la acción de eliminación.
- 3) Haga clic en **Eliminar**.

La encuesta se elimina de la lista de encuestas.

Ya no podrá consultar los resultados recogidos anteriormente para las encuestas eliminadas.

## 3.11 Levantar la mano

La función "Levantar la mano" de las llamadas de conferencias permite a los participantes activos levantar o bajar la mano e indicar al moderador o moderadores o a otros participantes que quieren hablar.

---

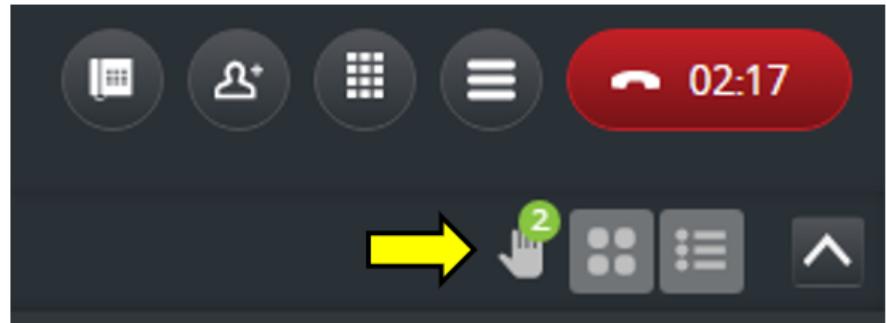
**NOTICE:** Esta función está disponible para participantes invitados y no invitados.

---

## 3.11.1 Visualización de la función Levantar las manos

Puede ver la lista de participantes que han levantado la mano, en el orden en que lo han hecho, de una de las siguientes maneras:

- Haga clic en el icono de la mano situado a la derecha de la barra de control de la llamada de conferencia.



Este ícono solo aparece cuando al menos un participante en la conferencia ha levantado la mano.

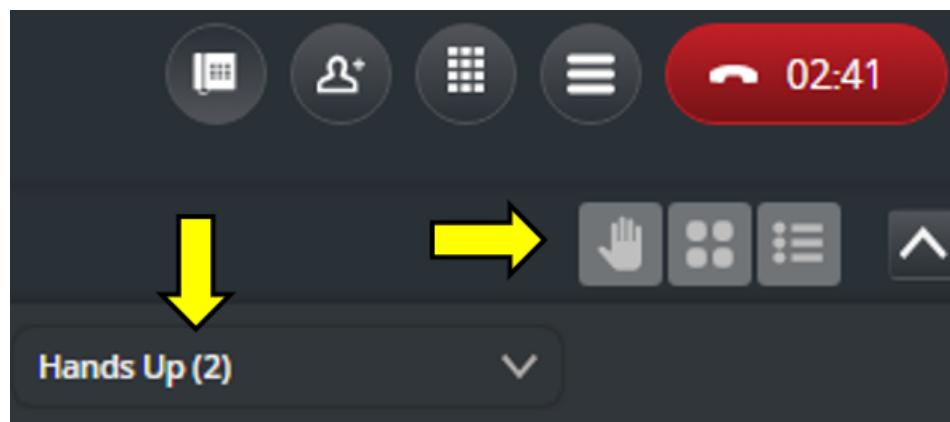
También muestra un contador verde con el número total de manos levantadas. El contador aumenta o disminuye cuando los participantes suben o bajan las manos.

- Haga clic en la lista de participantes situada a la derecha de la pantalla de la conferencia y seleccione **Levantar la mano** en la lista desplegable.

Se muestra una lista de los participantes invitados y no invitados que han levantado la mano, así como el número total de manos levantadas.

---

**NOTICE:** Cuando se muestra la lista Levantar la mano, el contador verde deja de aparecer. En su lugar, se muestra el número total de manos levantadas junto al nombre de la lista.



### 3.11.2 Levantar la mano durante una conferencia

Durante una conferencia, puede hacer clic en **Levantar la mano** en la barra de control de la llamada de conferencia para avisar de que desea hablar.

Cuando levante la mano:

- El ícono de **Levantar la mano** se vuelve verde para usted.

## Características de la aplicación de escritorio

- El número de manos levantadas aumentará.

Si al menos un participante tiene la mano levantada, aparece el ícono de una mano a la derecha de la barra de control de llamadas y muestra un contador verde con el número total de manos levantadas.

Por ejemplo, si dos participantes han levantado la mano, el ícono muestra



- Todos los demás participantes en la conferencia recibirán una notificación de que su mano está levantada, en la parte inferior derecha de su pantalla. Para ver la notificación, el cliente de UC debe estar en modo de enfoque.

---

**NOTICE:** Los participantes no reciben una notificación cuando levantan su propia mano.

- Su nombre aparecerá en la lista **Levantar la mano**.

Para obtener más información sobre la lista **Levantar la mano**, consulte [Visualización de la función Levantar las manos](#) on page 64.

Los moderadores avisan oralmente a los participantes que han levantado la mano de que pueden hablar.

Cuando se les da permiso para hablar, los participantes pueden desactivar el silencio y contribuir al debate.

### 3.11.3 Bajar la mano durante una conferencia

Durante una conferencia, puede hacer clic en **Bajar la mano** en la barra de control de la llamada de conferencia para bajarla, si es necesario.

Cuando baje la mano:

- El ícono de **Bajar la mano** se vuelve gris para usted.
- El número de manos levantadas disminuirá.

---

**NOTICE:** Si ningún otro participante tiene la mano levantada, el ícono de la mano con un contador verde dejará de aparecer a la derecha de la barra de control de la llamada.

- Su nombre ya no aparece en la lista de participantes que han activado **Levantar la mano**.

Para obtener más información sobre la lista **Levantar la mano**, consulte [Visualización de la función Levantar las manos](#) on page 64.

Los participantes que hayan bajado la mano previamente pueden levantarla cuando quieran volver a hablar.

### 3.11.4 Bajar las manos como moderador

Los moderadores pueden bajar la mano a los participantes que ya hayan hablado, para que los demás también puedan hacerlo.

---

**NOTICE:** No es posible bajar todas las manos a la vez.

---

Siga los pasos que se indican a continuación para bajar las manos como moderador:

#### Step by Step

1) Visualice la lista de personas que han hecho clic en **Levantar la mano** de una de las siguientes maneras:

- Haga clic en el ícono de la mano con un contador verde situado a la derecha de la pantalla de la conferencia.
- Haga clic en la lista de participantes situada a la derecha de la pantalla de la conferencia y seleccione **Levantar la mano** en la lista desplegable.

Se abrirá la lista de participantes que han activado la función **Levantar la mano** y podrá ver los participantes con las manos levantadas, si los hay.

2) Coloque el ratón encima del nombre del participante del que desea bajar la mano.

El ícono de **Bajar la mano**  aparecerá junto al nombre del participante.

3) Haga clic en .

Cuando los moderadores bajan la mano a un participante:

- El ícono de **Bajar la mano** se vuelve gris para este participante.
- El nombre del participante ya no aparecerá en la lista **Levantar la mano**.

Para obtener más información sobre la lista **Levantar la mano**, consulte [Visualización de la función Levantar las manos](#) on page 64.

- El número de manos levantadas disminuirá.

---

**NOTICE:** Si ningún otro participante tiene la mano levantada, el ícono de la mano con un contador verde dejará de aparecer a la derecha de la barra de control de la llamada.

---

Los participantes cuyas manos hayan sido bajadas por un moderador pueden levantarlas cuando quieran volver a hablar.

## 3.12 Mis notas

Mis notas es un repositorio temporal de chat donde puede almacenar notas, archivos e imágenes.

Puede llenar el espacio de notas de una de las siguientes maneras:

- Utilice la opción **Añadir a Mis notas** o la combinación de teclas Alt + J durante una llamada de conferencia.
- Vaya hasta el área **Mis notas** de su cliente de UC y cree una nota.

Los siguientes clientes de UC admiten esta función: WebClient, aplicación UC Desktop y Fusion for Office.

### 3.12.1 Añadir a Mis notas durante una llamada de conferencia

En una llamada de conferencia, los participantes pueden añadir sus notas de una de las siguientes maneras:

- Durante una sesión de pantalla compartida
- Durante una sesión de pizarra
- A través de una combinación de teclas
- Mediante el botón **Opciones de comunicación**, en la barra de control de la llamada de conferencia

---

**NOTICE:** Esta función solo está disponible para los usuarios de UC.

---

Siga los pasos que se indican a continuación para añadir una nota durante una llamada de conferencia:

#### Procedure

- Coloque el ratón encima del panel de pantalla compartida o de la pizarra y haga clic en **Hacer foto** y, a continuación, seleccione **Añadir a Mis notas**.  
Para obtener más información, consulte [Integración de la pantalla compartida con otras funciones](#) on page 70 y [Integración de la pizarra con otras funciones](#) on page 71.
- Pulse a la vez las teclas Alt y J en el teclado.
- Haga clic en en el control de la llamada de conferencia y, a continuación, en **Añadir a Mis notas**.  
Aparecerá una ventana emergente y podrá escribir un nuevo mensaje, insertar un emotícono o añadir un archivo adjunto a su nota.  
Haga clic en **Enviar** para guardar la nota.

Todas las notas están disponibles en el área **Mis notas** de su cliente de UC.

### 3.12.2 Visualización de notas en Mis notas

Para ver sus notas, haga clic en **Mis notas** en la barra de navegación izquierda de su cliente de UC.

Tendrá acceso a su espacio de notas y podrá ver las siguientes pestañas:

- **Notas:** contiene una lista de las notas creadas anteriormente (si las hay).
- **Archivos:** contiene todos los archivos adjuntos incluidos en las notas.

### 3.12.3 Crear una nueva nota en Mis notas

Puede crear una nueva nota en su espacio de notas a través de la pestaña **Mis notas**.

**Step by Step**

- 1) Haz clic en **Mis notas** en la barra de navegación de la izquierda para abrir su espacio de notas.  
Las notas creadas anteriormente (si las hay) se muestran en esta área.
- 2) Haga clic en **+ Nueva nota** en la parte superior derecha de la pantalla.  
Aparecerá una ventana emergente y podrá escribir un nuevo mensaje, insertar un emotícono o añadir un archivo adjunto a sus notas.
- 3) Haga clic en **Guardar** o pulse **Intro**.

La nueva nota aparecerá en **Mis notas**.

### 3.12.4 Borrar una nota de Mis notas

Puede eliminar una nota que ya no necesite de su espacio de notas.

---

**NOTICE:** No es posible eliminar todas las notas de su espacio de notas a la vez. Solo puede borrar notas de una en una.

---

Siga los pasos que se indican a continuación para eliminar una nota:

**Step by Step**

- 1) Haz clic en **Mis notas** en la barra de navegación de la izquierda para abrir su espacio de notas.  
Las notas creadas anteriormente (si las hay) se muestran en esta área.
- 2) Localice la nota que desea eliminar y haga clic en **Eliminar** a su derecha.
- 3) Haga clic en **Sí** para confirmar la acción.

La nota se eliminará de **Mis notas**.

### 3.12.5 Reenviar una nota

Puede reenviar una nota de su espacio de notas a otro chat.

---

**Nota:** Solo se puede reenviar una nota a la vez.

---

Siga los pasos que se indican a continuación para reenviar una nota:

**Paso a paso**

- 1) Haga clic en  en la barra de navegación de la izquierda para abrir la pestaña **Mis notas**.
- 2) Localice la nota que desea reenviar.
- 3) Haga clic en  en la parte inferior derecha de la nota y seleccione **Reenviar a un chat**.

## Características de la aplicación de escritorio

### Integración de funciones

4) Seleccione una de las opciones disponibles:

- a) Si desea reenviar la nota a un chat existente, seleccione el chat deseado en la lista de chats.
- b) Si quiere reenviar la nota a un nuevo chat, haga clic en **+ Reenviar a un nuevo chat** en la parte superior derecha de la pantalla.

Esta opción le permite crear un nuevo chat al que reenviar nota. Puede elegir entre crear un chat individual o un chat en grupo.

También puede copiar el texto de una nota y enviarlo manualmente a un chat.

Para ello, haga clic en  en la parte inferior derecha del mensaje deseado, seleccione **Copiar texto** y, a continuación, péguelo en el chat deseado.

Las notas reenviadas aparecen en el chat con el texto **Reenviado** debajo del nombre del remitente.

## 3.13 Integración de funciones

Durante una llamada de conferencia, puede utilizar determinadas funciones por separado o de forma combinada.

Las siguientes funciones pueden utilizarse conjuntamente: pantalla compartida, pizarra, chat en una conferencia y Mis notas.

### 3.13.1 Integración de la pantalla compartida con otras funciones

Durante una sesión de pantalla compartida en una llamada de conferencia, los participantes pueden hacer una captura de imagen de lo que se está compartiendo y realizar una de las siguientes acciones:

- Añadir la imagen a Mis notas
- Añadir la imagen al chat de la conferencia
- Añadir la imagen a la pizarra
- Establecer la imagen como fondo de la pizarra
- Descargar la imagen localmente

#### Prerequisites

- Un participante de la conferencia comparte su pantalla.

Siga los pasos que se indican a continuación para utilizar la integración entre la pantalla compartida y otras funciones:

#### Step by Step

- 1) Coloque el ratón encima del panel de pantalla compartida y haga clic en  **Hacer foto**.  
Aparecerá una ventana emergente en la que podrá ver una vista previa de la imagen y las acciones que puede realizar con ella.

- 2) Seleccione una de las opciones disponibles:
  - a) Haga clic en **Añadir a Mis notas** para añadir la imagen a sus notas.  
La imagen se añadirá al espacio de notas de su cliente de UC. Para obtener más información, consulte [Mis notas](#) on page 67.
  - b) Haga clic en **Añadir al chat** para enviar la imagen como archivo adjunto en el chat de la conferencia.  
La imagen estará disponible en la pestaña **Archivos**. Para obtener más información sobre la función de chat en conferencia, consulte [Iniciar, utilizar y añadir al chat durante una llamada de conferencia](#) on page 50.
  - c) Haga clic en **Añadir a pizarra** para mostrar la imagen en la pizarra.  
Se pueden utilizar todas las herramientas de la pizarra. Para obtener más información sobre el uso de la pizarra, consulte [Añadir, editar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia](#) on page 54.
  - d) Haga clic en **Establecer como fondo de la pizarra** para añadir la imagen como fondo de la pizarra.
  - e) Haga clic en **Descargar** para guardar la imagen localmente.

### 3.13.2 Integración de la pizarra con otras funciones

Durante una sesión de pizarra en una llamada de conferencia, los participantes pueden hacer una captura de imagen de lo que se está mostrando en la pizarra y realizar una de las siguientes acciones:

- Añadir la imagen a Mis notas
- Añadir la imagen al chat de la conferencia
- Añadir la imagen a la pizarra
- Establecer la imagen como fondo de la pizarra
- Descargar la imagen localmente

#### Prerequisites

- Un participante no invitado a la conferencia inicia la pizarra.

Siga los pasos que se indican a continuación para utilizar la integración entre la pizarra y otras funciones:

#### Step by Step

- 1) Coloque el ratón encima de la pizarra y haga clic en **Hacer foto**. Aparecerá una ventana emergente en la que podrá ver una vista previa de la imagen y las acciones que puede realizar con ella.
- 2) Seleccione una de las opciones disponibles:
  - a) Haga clic en **Añadir a Mis notas** para añadir la imagen a sus notas.  
La imagen se añadirá al espacio de notas de su cliente de UC. Para obtener más información, consulte [Mis notas](#) on page 67.
  - b) Haga clic en **Añadir al chat** para enviar la imagen como archivo adjunto en el chat de la conferencia.  
La imagen estará disponible en la pestaña **Archivos**. Para obtener más información sobre la función de chat en conferencia, consulte [Iniciar,](#)

## Características de la aplicación de escritorio

### Indicador de calidad de llamada

[utilizar y añadir al chat durante una llamada de conferencia](#) on page 50.

- c) Haga clic en **Añadir a pizarra** para mostrar la imagen en la pizarra. Se pueden utilizar todas las herramientas de la pizarra. Para obtener más información sobre el uso de la pizarra, consulte [Añadir, editar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia](#) on page 54.
- d) Haga clic en **Establecer como fondo de la pizarra** para añadir la imagen como fondo de la pizarra.
- e) Haga clic en **Descargar** para guardar la imagen localmente.

## 3.14 Indicador de calidad de llamada

El indicador de calidad de la llamada ( ) muestra la calidad de las conexiones de audio, video y pantalla compartida durante una llamada activa (llamada de conferencia o llamada individual).

El indicador muestra hasta tres barras:

- Tres barras: la calidad de la llamada es alta y todos los valores están dentro del rango esperado.
- Dos barras: la calidad de la llamada es media, algunos valores están por debajo del rango esperado.
- Una barra: la calidad de la llamada es baja, varios valores están por debajo del rango esperado o la pérdida de paquetes es alta.
- Sin barras: la calidad de la llamada es mala, la mayoría de los indicadores están por debajo del rango esperado o la pérdida de paquetes es muy alta.

### 3.14.1 Ver métricas de calidad de llamadas

Mientras está en una llamada activa (llamada de conferencia o llamada individual), puede verificar la calidad de la conexión utilizando el indicador de calidad de la llamada ( ). Las métricas de llamadas se muestran para los siguientes tipos de conexión: audio, video y pantalla compartida.

Las estadísticas de calidad de la llamada están disponibles después de que se establece la llamada y mientras la llamada esté activa.

#### Prerequisites

- Se unió a la llamada utilizando WebClient o UC Desktop App, con recurso WebRTC.

---

**NOTICE:** La aplicación de escritorio UC solo admite esta función en sistemas operativos Windows.

- 
- Está utilizando WebClient desde los navegadores Google Chrome o Microsoft Edge.

Para ver las estadísticas de calidad de una llamada activa, haga clic en  a la izquierda en la barra de control completa. Aparece una ventana emergente con las estadísticas de llamadas.

Los siguientes valores se recopilan en tiempo real para **Upstream** y **Downstream**:

- **Ancho de banda utilizado** se mide en kilobits por segundo e indica el ancho de banda utilizado por la conexión.
- **Paquetes perdidos** se calcula como el porcentaje de paquetes que no llegan de la otra parte en la llamada.
- **Variación temporal** se mide en milisegundos como la variación entre los retrasos de los paquetes.
- **Latencia** se mide en milisegundos como la cantidad de tiempo que lleva enviar un paquete y recibir el acuse de recibo.

Los valores que superan su umbral se muestran con un signo de advertencia ().

Cuando la calidad de la conexión es mala, se muestra el siguiente mensaje de advertencia encima de la barra de control de llamadas: **Se detecta bajo rendimiento de la red**. Si la calidad de la conexión mejora, el mensaje ya no se muestra.

### 3.14.2 Calificación de la calidad de la llamada

Al final de una llamada activa, puede calificar la calidad general de la conexión.

#### Prerequisites

- Un administrador de OpenScape UC ha habilitado la función de calificación de calidad de llamadas en su sistema.

El cuadro de diálogo de calificación de la calidad de la llamada se muestra a los usuarios de UC que se han unido a la llamada mediante WebClient o la aplicación de escritorio de UC. Las métricas de la frecuencia con la que se presenta el cuadro de diálogo de calificación de llamadas se determinan en función de los ajustes que su administrador de OpenScape UC haya configurado en su sistema.

Cuando aparece el cuadro de diálogo de calificación, puede calificar la calidad de la llamada en una escala de 1 a 5 estrellas, donde más estrellas significa mejor experiencia.

Para calificar una llamada, seleccione la cantidad de estrellas que mejor describa su experiencia de llamada y luego haga clic en **Enviar** en la ventana emergente. Su calificación queda registrada y se utilizará para mejorar el rendimiento.

Si desea omitir la calificación, haga clic en **Cancelar** en la ventana emergente.

### 3.15 Perfiles y reglas

Los perfiles se utilizan para gestionar reglas; por ejemplo, para definir escenarios para reuniones o viajes de negocios.

El perfil le permite:

- Definir un estado de presencia que se establezca cuando el perfil esté activo.

## Características de la aplicación de escritorio

- Asignar una o más reglas que se apliquen cuando el perfil está activo.
- Establecer una jerarquía de las reglas (la secuencia es importante).

---

### IMPORTANT:

Solo puede haber un perfil activo en cada momento.

---

### NOTICE:

Los perfiles **Reglas de SmartClient** y **Perfil estándar** son perfiles automáticos que se crean para las reglas importadas al efectuar la migración desde versiones anteriores. Si se cancela la asignación de las reglas asociadas a estos perfiles, los perfiles se ocultarán automáticamente y dejarán de estar disponibles.

---

### 3.15.1 Creación de un perfil de reglas

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en **Perfil** y seleccione **Añadir nuevo perfil**.
- 3) En la ventana de configuración del perfil, rellene los campos **Nombre del perfil** y **Definir estado de presencia**.
- 4) En la sección **Reglas del perfil**, haga clic en la flecha que aparece junto a **Reglas**.
  - a) Para añadir más reglas, vuelva a hacer clic en la flecha.
  - b) Si ha asignado más de una regla, a la derecha verá una serie de flechas que le permitirán modificar la secuencia de las reglas. El orden es importante.
- 5) Haga clic en **Añadir perfil**.

Ha creado correctamente un nuevo perfil de reglas.

### 3.15.2 Edición de un perfil de reglas

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en **Perfil** y luego en el icono del lápiz  situado junto al perfil.
- 3) Edite las secciones que desea cambiar y haga clic en **Guardar perfil**.

Consulte [Creación de un perfil de reglas](#) para averiguar qué información puede introducir en las secciones.

### 3.15.3 Activación/desactivación de un perfil de reglas

Para activar un determinado perfil de reglas desde la lista de perfiles, haga clic en  en la barra de tareas, seleccione **Configuración de desvío y reglas** y haga clic en el perfil que desea activar.

Para desactivar un perfil, siga los pasos anteriores y haga clic en **Desactivar perfil**.

### 3.15.4 Eliminación de un perfil de reglas

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en **Perfil** y luego en el ícono **x** situado junto al perfil.

## 3.16 Integración con MS Office 365

Los usuarios de OpenScape UC pueden activar la integración con MS Office 365 para obtener acceso a las siguientes funciones:

- La búsqueda de contactos también se puede hacer extensiva a sus contactos personales de Outlook 365. Para obtener más información, consulte el capítulo [Búsqueda de contactos](#) on page 33.
- Mostrar la notificación "Fuera de la oficina" para los contactos con cuentas en Outlook 365:

- En **Control de llamada**, se muestra el ícono  junto al nombre del contacto al que se llama. Puede hacer clic en este ícono para leer la notificación.

El mismo ícono aparece en **Lista de llamadas** cuando se seleccionan los detalles de la llamada.

En **Detalles de contacto**, se muestra el enlace **Fuera de la oficina** debajo del nombre del contacto. Puede hacer clic en el enlace para leer la notificación.

Para activarlo en su cliente, vaya a **Configuración de OpenScape UC**, pestaña **Contactos** y haga clic en la opción para acceder a los contactos y la información de su cuenta de Office 365. Se le pedirá que inicie sesión con su cuenta de Office 365. Active los permisos necesarios para utilizar las funciones anteriores.

---

**NOTICE:** También se requiere una integración con Office 365 en OpenScape UC Server para esta función. Póngase en contacto con el administrador del sistema para comprobar si esta función está disponible en su sistema.

---

---

**NOTICE:** Los usuarios de OpenScape UC deben realizar una única autenticación por sesión de cliente.

---

### 3.17 Integración de complementos de UC y OpenScape

OpenScape UC se puede integrar con Microsoft Outlook mediante la integración de Complementos de OpenScape.

Para obtener información detallada sobre cómo configurar y utilizar la integración de Complementos de OpenScape, consulte la *Guía del usuario de la Aplicación OpenScape UC V10, Complementos de OpenScape*.

### 3.18 Reglas de desvío sencillas y avanzadas

La aplicación OpenScape UC puede analizar automáticamente las llamadas entrantes en función de una serie de reglas personalizadas que dirigen las llamadas a un determinado contacto o terminal. Por ejemplo, si tiene que salir con frecuencia por motivos de trabajo y no puede aceptar personalmente las llamadas entrantes, puede indicar que las llamadas recibidas durante una reunión recurrente se devuelvan automáticamente a un colega, a su secretaria, etc.

Las llamadas entrantes se pueden enrutar según los siguientes criterios:

- Dependiendo de si la línea está ocupada o la llamada entrante no se contesta.
- Dependiendo del número de teléfono del llamante.
- Dependiendo de la fecha u hora en que se recibe la llamada.
- Dependiendo de la configuración de estado de presencia.

La aplicación OpenScape UC ofrece la posibilidad de establecer reglas de desvío sencillas o avanzadas, y además ofrece **compatibilidad retroactiva** con reglas creadas en versiones anteriores de OpenScape UC.

#### 3.18.1 Creación de un desvío simple

Puede desviar sus llamadas entrantes a otras líneas de teléfono (por ejemplo: el teléfono de casa, una sala de reuniones o una secretaría) cuando su línea de teléfono esté ocupada, cuando no conteste o para todas las llamadas sin condiciones.

---

**IMPORTANT:**

La opción de desvío simple solo está disponible cuando el dispositivo preferido está establecido en el teléfono laboral, es decir, el número configurado por el administrador del sistema como su número principal (ONS) en OpenScape UC. Si establece otro teléfono como dispositivo preferido, como su teléfono móvil, el desvío simple no tiene efecto y la llamada se redirigirá a este teléfono.

El desvío simple es siempre válido hasta que se cancela o sobrescribe con una regla.

---

#### **NOTICE:**

La línea de teléfono ocupada es diferente de la presencia de usuario ocupada. La línea de teléfono ocupada es cuando su línea de teléfono pbx no está libre para contestar una llamada, como si ya estuviera ocupada en otra llamada, sonando en una llamada o incluso cuando un dispositivo de teléfono de escritorio está descolgado. La presencia del usuario ocupado es un estado de disponibilidad del usuario, que no es solo para cuando el usuario está en una llamada, sino que lo puede establecer manualmente el usuario en muchas otras situaciones, como para denotar que está ocupado tomando notas, ocupado en una reunión de presentación o en la pausa del almuerzo.

Por tanto, el reenvío simple no considera el estado de presencia del usuario ocupado, sino el estado de línea de teléfono ocupada. Como se verá en el próximo capítulo, la presencia del usuario es un criterio considerado por las reglas.

---

#### **Step by Step**

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en la pestaña **Desvío de llamadas simple** y seleccione **Activar desvío de llamadas**.
  - a) Para usar el desvío condicional, active la casilla de verificación **Desvío condicional**. Puede configurar esta regla de manera más específica seleccionando **Buscar contacto o número** y eligiendo:
    - Para desviar la llamada cuando esté ocupado, introduzca un nombre o número en el campo situado debajo de **Si mi teléfono está ocupado, desviar mis llamadas a:**
    - Para desviar las llamadas cuando no responda, introduzca un nombre o número en el campo **Buscar contacto o número**, debajo de **Si no respondo, reenviar mis llamadas a:**
  - b) Puede definir el desvío de llamadas simultáneamente para cuando está ocupado y no responde.
  - c) Para desviar todas las llamadas entrantes, haga clic en la casilla de verificación **Desviar todas mis llamadas entrantes**.

Introduzca un nombre o número en el campo **Buscar contacto o número**.

c) Para redirigir todas sus llamadas al buzón de voz, haga clic en **Redirigir todas mis llamadas a mi buzón de voz**.

Ha creado la regla de desvío.

### 3.18.2 Creación de una regla avanzada

Puede crear reglas avanzadas, que son válidas para un intervalo de tiempo determinado, desviando las llamadas entrantes y mostrando un estado de presencia concreto para determinados contactos o listas de contactos. Las reglas avanzadas se pueden habilitar y deshabilitar.

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en la pestaña **Reglas** y seleccione **Añadir nueva regla**.
- 3) Configure las secciones **Nombre**, **Hora y rango**, **Si mi estado es**, **Si la llamada es de** y **Desviar a**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

Ha creado la regla. Para que la regla se aplique, debe asignarla a un perfil de reglas. Si desea más información sobre los perfiles de reglas, consulte la sección [Creación de un perfil de reglas](#).

### 3.18.3 Edición de una regla avanzada

Puede editar los detalles de las reglas avanzadas.

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en **Reglas** y luego haga clic en el ícono del lápiz  situado junto a un perfil.
- 3) Edite las secciones que desea cambiar y luego haga clic en **Guardar**.

### 3.18.4 Deshabilitación de una regla avanzada

Puede deshabilitar una regla avanzada.

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en la pestaña **Perfil**.
- 3) Para quitar la regla activa en el perfil, edite el perfil. Otra opción sería desactivar el perfil.

Si desea obtener más información sobre los perfiles, consulte [Edición de un perfil de reglas](#) y [Activación/desactivación de un perfil de reglas](#).

### 3.18.5 Eliminación de una regla avanzada

Puede eliminar una regla avanzada.

#### Step by Step

- 1) En la barra de tareas, haga clic en  y seleccione **Configuración de desvío y reglas**.
- 2) Haga clic en la pestaña **Reglas** y luego en el ícono de la **x** situado junto a una regla.
- 3) Haga clic en **Guardar**.

## 3.19 Funciones de accesibilidad

OpenScape Web Client admite múltiples funciones de accesibilidad, lo que hace que el cliente sea más accesible para los usuarios con discapacidades visuales o de movilidad.

Las funciones de accesibilidad son:

- **Compatibilidad con el lector de pantalla.**
- **Interfaz operada mediante teclado:**

Se pueden usar métodos abreviados de teclado para automatizar determinadas tareas en JAWS.

- **Enfoque de teclado visible.**
- **Texto de alto contraste.**

### 3.19.1 Habilitación del indicador de teclado visual

Esta función ayuda a los usuarios que solo usan el teclado y a las personas con limitaciones de atención que necesitan un indicador de enfoque claro para navegar fácilmente por las opciones interactivas del cliente web.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario y vaya a **Configuración > General > Accesibilidad**.
- 2) Marque la casilla de verificación **Mostrar un marco de color alrededor del elemento de interés**.

Aparecerá un marco de color alrededor del elemento de interés.

### 3.19.2 Activación del alto contraste

Esta función puede ayudar a los usuarios con problemas de visión y a las personas con problemas de percepción de color a leer el texto más fácilmente.

#### Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario y vaya a **Configuración > General > Accesibilidad**.

## **Características de la aplicación de escritorio**

Uso de la DesktopApp en MacOS

- 2) Marque la casilla de verificación **Habilitar el modo de alto contraste en la barra de encabezado.**

La sección de encabezado de la parte superior del navegador web debería aparecer significativamente más oscura en comparación con el color gris utilizado de forma predeterminada:

### **3.19.3 Uso de la función de lector de pantalla**

Se trata de una tecnología avanzada que puede ayudar a los usuarios con problemas de visión a navegar por la interfaz del cliente web con ayuda de audio. En la actualidad, solo es compatible con JAWS.

#### **Step by Step**

- 1) Abra su programa de lector de pantalla.
- 2) En la interfaz del cliente web, vaya a cualquier pestaña, contacto u opción.

Escuchará cómo la voz del lector de pantalla automático lee en voz alta los las opciones de la interfaz del cliente o la opción seleccionada.

## **3.20 Uso de la DesktopApp en MacOS**

Para utilizar la aplicación de escritorio UC en macOS, el usuario debe conceder permisos a:

- Cámara
- Micrófono
- Grabación de pantalla
- Automatización

Siga los siguientes pasos para conceder los permisos:

#### **Step by Step**

- 1) Abra las **Preferencias del sistema** en su dispositivo macOS y seleccione la configuración de **Seguridad y privacidad**.
- 2) Abra la pestaña **Cámara** y permita que la UCDesktopApp acceda a la cámara del dispositivo.
- 3) Abra la pestaña **Micrófono** y permita que la UCDesktopApp acceda al micrófono del dispositivo.
- 4) Abra la pestaña **Grabación de pantalla** y permita que la UCDesktopApp grabe el contenido de la pantalla.
- 5) Abra la pestaña **Automatización** y permita que la UCDesktopApp controle otras aplicaciones en el dispositivo.

### 3.21 Instalación de la aplicación de escritorio en MacOS

La configuración escribe información sobre el proceso de instalación para fines de solución de problemas en un archivo de sistema serializado. La ubicación del archivo es: `/var/log/install.log`

### 3.22 Solución de problemas de la DesktopApp en MacOS

Puede solucionar los problemas de la DesktopApp en macOS utilizando los rastros de UCDesktop y los rastros de la IU de WebClient.

Para ver los rastros de UCDesktop, haga clic con el botón derecho del ratón en la bandeja del sistema de UCDesktopApp y seleccione **Configuración - Abrir carpeta de registros**.

Para ver las trazas de la IU de WebClient, pulse las teclas **Opciones, Control y X**. Este acceso directo abrirá la ventana del depurador.

## 4 Auriculares compatibles

La nueva aplicación UC Desktop es compatible con los auriculares Jabra, Sennheiser, JPL y Logitech (botones de control de llamadas a través de la interfaz HID).

---

### **NOTICE:**

Tenga en cuenta que el uso de los mismos auriculares por dos aplicaciones diferentes (por ejemplo, al ejecutar la aplicación UC Desktop y Microsoft Teams) puede dar lugar a comportamientos inesperados en determinados escenarios, como la interrupción de llamadas.

En este caso, puede desactivar el controlador de auriculares para la aplicación OpenScape UC Desktop a través de la sección Configuración descrita en la sección [Pestaña exclusiva para la configuración de la aplicación de escritorio](#) de este documento.

---

## 5 Restricciones de uso

Se aplican las siguientes restricciones:

- Actualmente solo es compatible con sistemas operativos Windows
- No se admite el uso de la aplicación UC Desktop en paralelo con OSC UC Web Client, Fusion o la antigua herramienta de integración de escritorio.
- Para mostrar todos los elementos en la ventana principal, la aplicación UC Desktop requiere una superficie de visualización de 1024×768 píxeles.
- Lo siguiente se aplica al ámbito de la función de equipos:

Incluso si las llamadas de equipo se muestran en el cliente, no podrá responder tales llamadas si su dispositivo de preferencia (OND) no está inactivo. Esto no será posible ni siquiera si el dispositivo de preferencia (OND) señala la llamada.

- Debe borrar la caché y reiniciar su navegador después de una actualización de *hotfix* para evitar un rendimiento ralentizado en OpenScape Web Client.
- La estrategia de fusión de reglas es para los usuarios de Web Client 1.0 que efectúen el paso a la nueva interfaz de usuario.
- Navegadores e idiomas:

Cada navegador utiliza una lógica/fuente diferente para investigar el idioma del usuario.

- Internet Explorer (11) utiliza la configuración regional del panel de control, que también define el formato de fecha y moneda del sistema operativo (independientemente del idioma configurado en los ajustes de Internet Explorer).
- Firefox utiliza el idioma definido en la lista de idiomas de la configuración del navegador.
- Chrome utiliza el idioma de la interfaz de usuario de Chrome (independientemente de la lista de idiomas de la configuración de Chrome).
- Limitaciones de navegador

Chrome66 utiliza la "directiva de reproducción automática de Chrome", que solo permite a los sitios web reproducir sonidos si el usuario interactúa primero con la página web.

