



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape UC Application V11

UC Desktop Application

Guía del usuario

06/2025

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Acerca de este documento.....	6
1.1 Historial de cambios.....	6
1.2 Acerca de este documento.....	6
1.3 Marcaciones utilizadas.....	6
1.4 Siglas utilizadas.....	6
1.5 Descripción general del cliente.....	7
2 Introducción.....	9
2.1 Instalación de UC Desktop App.....	9
2.1.1 Descarga y extracción del archivo .zip de la aplicación de escritorio.....	9
2.1.2 Añadir excepciones de confianza.....	10
2.1.3 Despliegue masivo.....	10
2.2 Actualización de UC Desktop Application.....	15
2.2.1 Actualización automática.....	15
2.3 Conectándose.....	15
2.4 Cerrando sesión.....	16
2.5 Cambiar la contraseña.....	16
2.6 Cómo determinar su dispositivo preferido.....	17
2.7 Opciones para realizar y recibir llamadas.....	17
2.7.1 Llamadas salientes.....	17
2.7.2 Llamadas entrantes.....	18
2.8 Agregar un nuevo dispositivo.....	19
2.9 Configuración de su estado de presencia.....	19
2.10 Características de la aplicación de escritorio.....	20
3 Estructura de la interfaz de usuario.....	21
3.1 Menú de aplicaciones.....	22
3.2 Menú de la bandeja del sistema.....	23
3.3 Pestaña exclusiva para la configuración de la aplicación de escritorio.....	25
3.4 Integración de auriculares.....	25
3.4.1 Requisitos del dispositivo Poly/Plantronics.....	26
4 Llamadas.....	27
4.1 Recibir una llamada.....	27
4.2 Llamar a un contacto.....	27
4.3 Llamar a un contacto del directorio.....	28
4.4 Rechazar una llamada.....	28
4.5 Terminar una llamada activa.....	28
4.6 Poner una llamada en espera.....	28
4.7 Transferir una llamada a otro abonado.....	28
4.8 Enviar una llamada en curso a un teléfono de escritorio.....	29
4.9 Alternando entre llamadas.....	29
4.10 Realizar una llamada de consulta.....	30
4.11 Respuesta de una llamada.....	30
4.12 Grupo de búsqueda de múltiples líneas.....	30
4.13 Hacer una videollamada.....	32
4.14 Historial de llamadas.....	32
4.15 Iniciando el uso compartido de pantalla.....	33
4.15.1 Cómo compartir pantalla WebRTC en una llamada con un contacto externo.....	33
5 Contactos.....	35
5.1 Crear un nuevo contacto.....	35

5.2 Buscando contactos.....	35
5.3 Agrupación de contactos.....	36
6 Conferencias.....	37
6.1 Crear una conferencia programada.....	37
6.2 Creación de una conferencia persistente.....	38
6.3 Iniciar una conferencia ad hoc.....	39
6.4 Iniciando una colaboración web.....	39
6.5 Uso del puntero del mouse y del puntero de comentario durante el uso compartido de pantalla WebRTC.....	39
6.6 Solicitud de control remoto de escritorio durante la compartición de pantalla de WebRTC.....	40
6.7 Acceso para invitados a una conferencia.....	40
6.7.1 Unirse a una conferencia a través de un enlace de acceso de invitado.....	41
6.7.2 Cambiar la configuración de audio/vídeo para usuarios invitados.....	42
6.7.3 Concesión de permisos para compartir contenido multimedia a usuarios invitados.....	42
6.8 Inicio de una gran conferencia.....	43
6.9 Control de llamada de la conferencia.....	43
6.9.1 Lista de participantes de la conferencia.....	44
6.9.2 Opciones de diseño de la vista de conferencia.....	44
6.9.3 Opciones de diseño de la vista de vídeo.....	44
7 Correo de voz.....	46
7.1 Visualización de los mensajes de voz.....	46
7.2 Reproducir un mensaje de voz.....	46
7.3 Cómo usar la función de saludo del correo de voz.....	46
8 Característica del equipo.....	48
8.1 Creando un equipo.....	48
9 Mensajes.....	49
9.1 Iniciar un chat.....	49
9.2 Cómo mostrar su historial de chat.....	49
9.3 Fijar una conversación de chat.....	49
9.4 Agregar usuarios a un chat.....	49
9.5 Agregar un archivo adjunto a un chat.....	50
9.6 Eliminar un mensaje de chat.....	51
9.7 Salir de un chat grupal.....	51
9.8 Iniciar y utilizar el chat en una llamada 1 a 1.....	51
9.9 Iniciar, utilizar y añadir al chat durante una llamada de conferencia.....	52
9.9.1 Iniciar el chat durante una llamada de conferencia.....	52
9.9.2 Utilizar el chat durante una llamada de conferencia.....	53
9.9.3 Ocultar el chat durante una llamada de conferencia.....	53
9.9.4 Añadir un usuario invitado al chat de la conferencia.....	53
9.9.5 Visualización de mensajes de chat después de finalizar una conferencia.....	54
9.10 Búsqueda de chats.....	55
9.11 Reenviar mensajes de chat.....	55
10 Pizarra.....	57
10.1 Cómo agregar, usar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia.....	57
11 Encuestas.....	59
11.1 Crear una encuesta.....	59
11.2 Edición de una encuesta.....	61
11.3 Iniciar una encuesta durante una conferencia telefónica.....	61
11.4 Envío de invitaciones a encuestas.....	63
11.5 Respuestas de la encuesta.....	63
11.5.1 Mostrar los resultados de la encuesta durante una conferencia telefónica.....	64
11.5.2 Mostrando respuestas de la encuesta.....	64

11.5.3	Cómo borrar las respuestas de la encuesta.....	65
11.5.4	Impresión de las respuestas de la encuesta.....	65
11.6	Eliminar una encuesta.....	66
12	Mano levantada.....	67
12.1	Visualización de la función Levantar las manos.....	67
12.2	Levantar la mano durante una conferencia.....	67
12.3	Bajar la mano durante una conferencia.....	68
12.4	Bajar las manos como moderador.....	68
13	Mis notas.....	70
13.1	Agregar a Mis notas durante una conferencia telefónica.....	70
13.2	Visualización de notas en Mis notas.....	71
13.3	Crear una nueva nota en Mis notas.....	71
13.4	Borrar una nota de Mis notas.....	72
13.5	Reenviar una nota.....	72
14	Integración de funciones.....	73
14.1	Integración de la pantalla compartida con otras funciones.....	73
14.2	Integración de la pizarra con otras funciones.....	74
15	Indicador de calidad de llamada.....	75
15.1	Ver métricas de calidad de llamadas.....	75
15.2	Calificación de la calidad de la llamada.....	76
16	Perfiles de reglas.....	77
16.1	Creación de un perfil de reglas.....	77
16.2	Edición de un perfil de reglas.....	78
16.3	Activar/desactivar un perfil de reglas.....	78
16.4	Eliminar un perfil de reglas.....	78
17	Reenvío y reglas.....	79
17.1	Crear un reenvío simple.....	79
17.2	Creando una regla.....	80
17.3	Editar una regla.....	81
17.4	Deshabilitar una regla.....	82
17.5	Eliminar una regla.....	82
18	Integración de MS Office 365.....	83
19	Integración de complementos de UC y OpenScape.....	84
20	Uso de la aplicación de escritorio en MacOS.....	85
21	Instalación de DesktopApp en MacOS.....	86
22	Solución de problemas de DesktopApp en MacOS.....	87
23	Restricciones de uso.....	88
24	Configuración.....	89
24.1	Configuración de audio/vídeo.....	89
24.1.1	Uso de efectos de vídeo.....	89
24.2	Auriculares compatibles.....	89
24.3	Funciones de accesibilidad.....	90
24.3.1	Habilitar el indicador visual del teclado.....	90
24.3.2	Activación del alto contraste.....	90
24.3.3	Uso de la función Lector de pantalla.....	91

1 Acerca de este documento

En esta sección proporcionamos información sobre el documento en cuestión.

1.1 Historial de cambios

Fecha	Cambios	Justificación
05-12-2022	Crear documento V11	

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 Marcaciones utilizadas

En este documento utilizamos las siguientes marcaciones para resaltar pasajes específicos.

Elemento	Marcación
Elementos GUI	Seleccione Guardar en ...
Secuencia de elementos del menú.	Usuarios& Recursos > Recursos
Salida de línea de comando	C:> comando desconocido
Entrada del sistema	Introduzca verdadero en el campo.
Nombres de directorios y archivos	/var/config.xml
Contenido del archivo	conname=%CONNECTION_NAME%
Nombres de las teclas del teclado	Presione Esc para ...
Especificaciones con contenido variable.	<nombre de usuario>

1.4 Siglas utilizadas

En este documento utilizamos las siguientes siglas:

Sigla	Significado
CTI	Computer Telephony Integration
DTMF	Dual Tone Multiple Frequency
GUI	Graphical User Interface
HTML	Hypertext Markup Language
IP	Internet Protocol

Sigla	Significado
ISDN	Integrated Services Digital Network
LAN	Local Area Network
MWI	Message Waiting Indicator
OND	One-Number Device
ONS	One-Number Service
PKI	Public Key Infrastructure
PSTN	Public Switched Telephony Network
QoS	Quality of Service
RAM	Random Access Memory
SIP	Session Initiation Protocol
TCP	Transmission Control Protocol
TC	Telecommunications
TUI	Telephony User Interface
UDP	User Datagram Protocol
UMS	Unified Messaging System
URI	Uniform Resource Identifier
XML	Extensible Markup Language

1.5 Descripción general del cliente

OpenScape UC Desktop App 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.

OpenScape UC Desktop App 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, Epos/Sennheiser, Poly/Plantronics, Gigaset ION, Logitech y Yealink (botones de control de llamadas 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)

Acerca de este documento

- 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

2 Introducción

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

2.1 Instalación de UC Desktop App

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

NOTICE:

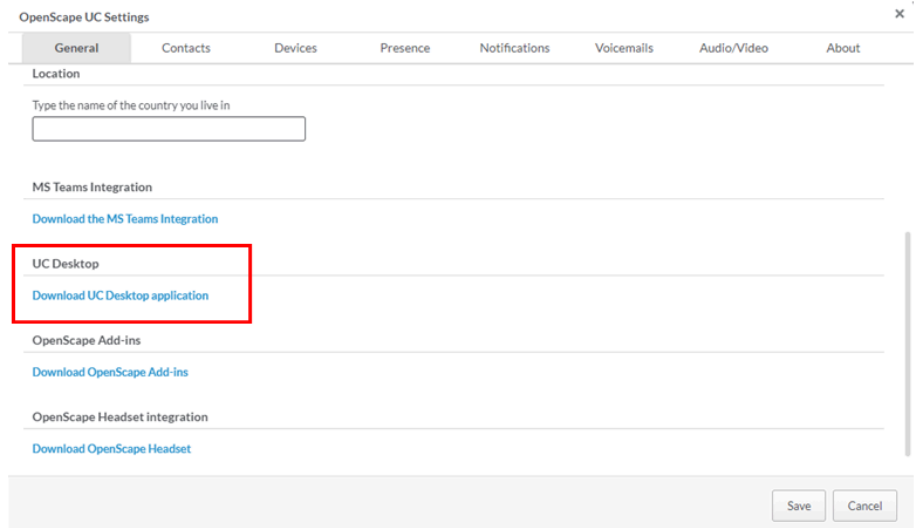
UC Desktop App no se actualiza a través de la herramienta de integración de escritorio (DI-Tool). UC Desktop App se instala y ejecuta de forma independiente. Si desea eliminar la DI-Tool, debe desinstalarla por separado.

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

En el menú de configuración de OpenScope 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

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



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

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

Se extraen los siguientes dos archivos:

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

- 3) 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.

2.1.2 Añadir excepciones de confianza

Para un uso óptimo de OpenScape UC Desktop App, 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 opta por que la instalación se realice para todos los usuarios de su ordenador, la ruta predeterminada de la instalación es:

```
C:/Program Files/UCDesktopApp/UCDesktopApp.exe
```

2.1.3 Despliegue masivo

El soporte de implementación masiva de UC Desktop App se realiza a través del archivo de instalación **UCDesktopAppSetup.exe**.

En tal situación (instalar mediante la **línea de comando**), la configuración necesaria de UC Desktop App se especifica mediante los **parámetros** de la línea de comandos que **DEBE** ser proporcionada explícitamente por la **herramienta de implementación** utilizada por el cliente.

es decir.: **UCDesktopAppSetup.exe/S/STARTUPURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/" /NoIcons**

Parámetros admitidos:

La configuración de UC Desktop App acepta los siguientes parámetros:

Nombre del parámetro	Descripción	Ejemplo de uso
S	Indica que la configuración se ejecute de forma silenciosa (sin interfaz de usuario ni interacción del usuario).	UCDesktopAppSetup.exe /S /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"
URL de inicio	Especifique la URL del Web Client.	UCDesktopAppSetup.exe /S /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"
Todos los usuarios	Instalar para todos los usuarios del ordenador. Véase la nota 1.	UCDesktopAppSetup.exe /S /AllUsers /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"

Usuario actual	<p>Instalar solo para el usuario actual.</p> <p>Véase la nota 1.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /CurrentUser /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Idioma	<p>Especifique el idioma que utilizará la aplicación.</p> <p>Si no se informa, se utiliza el idioma del sistema.</p> <p>Opciones:</p> <p>"fr"</p> <p>"pt"</p> <p>"de"</p> <p>"ru"</p> <p>"en"</p> <p>"it"</p> <p>"es"</p> <p>"pl"</p> <p>"cs"</p> <p>"zh"</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /Language="fr" /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Ejecutar después de la instalación	<p>Ejecute UCDesktopApp tan pronto como finalice la instalación.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /RunAfterInstall /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Sin iconos	<p>Eliminar el icono del escritorio una vez finalizada la instalación silenciosa.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /NoIcons /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Tecla de acceso rápido Realizar llamada	<p>Especificar una tecla de acceso rápido para realizar una llamada</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /HotkeyMakeCall="CTRL + SHIFT + 1" /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Tecla de acceso rápido Responder Llamada	<p>Especifique la tecla de acceso rápido para responder/aceptar la llamada entrante</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /HotkeyMakeCall="CTRL + SHIFT + 2" /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Tecla de acceso rápido Abandonar Llamada	<p>Especifique la tecla de acceso rápido para abandonar la llamada actual</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /HotkeyMakeCall="CTRL + SHIFT + 3" /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Tecla de acceso rápido Rechazar llamada	<p>Especifique una tecla de acceso rápido para rechazar o cancelar una llamada</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /HotkeyMakeCall="CTRL + SHIFT + 4" /StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>

D	<p>Especifique la ruta del sistema donde se instalarán los archivos de instalación de UCDesktopApp.</p> <p>Debe ser el último parámetro utilizado en la línea de comando.</p> <p>No debe contener comillas (incluso si la ruta contiene espacios).</p> <p>Sólo se admiten rutas absolutas.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/" /D="C:\UCDesktop"</p>
U	<p>Desinstale UCDesktopApp.</p> <p>Debe ser el único parámetro en la línea de comando (de lo contrario, la configuración no continuará).</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /U</p>
Sin integración de auriculares	<p>Especifique si se desactivará la integración de los auriculares</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S / NoHeadsetIntegration</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Desactivar actualización automática	<p>No mostrar el enlace de descarga en la interfaz de configuración de WebClient &</p> <p>La UCDesktopApp tampoco comprobará nuevas actualizaciones.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S / DisableAutoUpdate</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
No parpadear en llamadas perdidas	<p>Cuando se detecta una llamada perdida, el ícono de la bandeja del sistema y de la barra de tareas de UCDesktopApp no parpadeará.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S / DoNotBlinkOnMissedCall</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
No Verificar UI	<p>Durante la carga de UCDesktopApp, se omite la verificación de la interfaz de usuario de la pestaña Conferencia (y solo se verifican otros elementos de la interfaz de usuario/verifican si la aplicación UCDesktopApp pudo cargarse correctamente).</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /NoUICheck</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>

Sin servicio de auriculares	<p>El servicio de auriculares está habilitado de forma predeterminada.</p> <p>Utilice esta línea de comando solo si desea deshabilitar el servicio de auriculares.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S / NoHeadsetService</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Fuerza silenciosa	<p>Este parámetro solo tendrá efecto cuando se actualice mediante la configuración silenciosa de una instalación de Todos los usuarios.</p> <p>PD: Si se actualiza/ instala en una instalación de Usuario actual, el parámetro no tendrá efecto.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /ForceSilent</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Instalación limpia	<p>Permitir que la instalación silenciosa anule cualquier configuración de usuario configurada previamente:</p> <p>Teclas de acceso rápido, idioma, lanzamiento minimizado</p> <p>Note1: En una primera instalación de la aplicación no hay ningún efecto. Solo funciona en un escenario de actualización.</p> <p>Nota 2: al actualizar (de una instalación para todos los usuarios), se DEBE utilizar el parámetro ForceSilent; de lo contrario, la configuración continuará de la manera predeterminada (con interacción del usuario).</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /CleanInstall</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>
Lanzamiento minimizado	<p>Estos ajustes solo tendrán efecto en el caso de la primera instalación de la App.</p> <p>En caso de escenario de actualización: se puede utilizar el parámetro /CleanInstall.</p>	<p>UCDesktopAppSetup.exe /S /Launch Minimized</p> <p>/StartupURL="https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/"</p>

Comprobación de audio	Estas configuraciones deben habilitarse únicamente para entornos donde se observa el anillo fantasma .	UCDesktopAppSetup.exe /S /Audio Check /StartupURL=" https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/ "
Comprobación del servidor de salto	Valor estándar: Falso Este parámetro debe usarse solo para clientes que tengan problemas específicos relacionados con la verificación de la versión del servidor backend de UCDesktopApp durante el inicio de la aplicación. Estas configuraciones deben habilitarse (o agregarse aployment.json) solo cuando sea necesario o por recomendación de GVS .	UCDesktopAppSetup.exe /S /SkipServerCheck /StartupURL=" https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/ "
No se actualiza al reanudar la energía	Este parámetro debe usarse para no forzar la obtención de mensajes de voz después de que la PC se activa del modo de suspensión.	UCDesktopAppSetup.exe /S / NoRefreshOnPowerResume /StartupURL=" https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/ "
Inicio sin modo silencioso	Este parámetro debe utilizarse para no iniciar la aplicación en modo silencioso (mostrar la pantalla de bienvenida durante el inicio).	UCDesktopAppSetup.exe /S / NoSilentModeStart /StartupURL=" https://uc.oseft.global-intra.net:8443/openscapeuc/ "

NOTICE:

- Si no se especifica **/Todos los usuarios** ni **/Usuario actual**, el modo **predeterminado** utilizado es **/Usuario actual** para la **primera** instalación (instalación limpia).
- Si se trata de una **actualización** de una instalación anterior (y no se especifica ningún parámetro), **por defecto** se utiliza el modo de instalación anterior:

es decir.:

====> **actualizar** de **Todos los usuarios** instalación (sin especificar /todos los usuarios o /usuario actual), la instalación será **Todos los usuarios**.

=== >**actualización** desde la instalación de **Usuario actual** (sin especificar /allusers o /currentuser), la instalación será **usuario actual**.

=== >La **configuración** verifica todos los **parámetros** especificados en la línea de comando. Si se especifica algún **parámetro** incorrecto o no reconocido y/o no se especifica explícitamente la opción **/Usuario actual** o **/Todos los usuarios**, la instalación **se interrumpirá** y agregará dicha información en el registro de instalación.

Si opta por que la instalación se realice para todos los usuarios de su ordenador, la ruta predeterminada de la instalación es:

`C:/Program Files/UCDesktopApp/UCDesktopApp.exe`

2.2 Actualización de UC Desktop Application

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

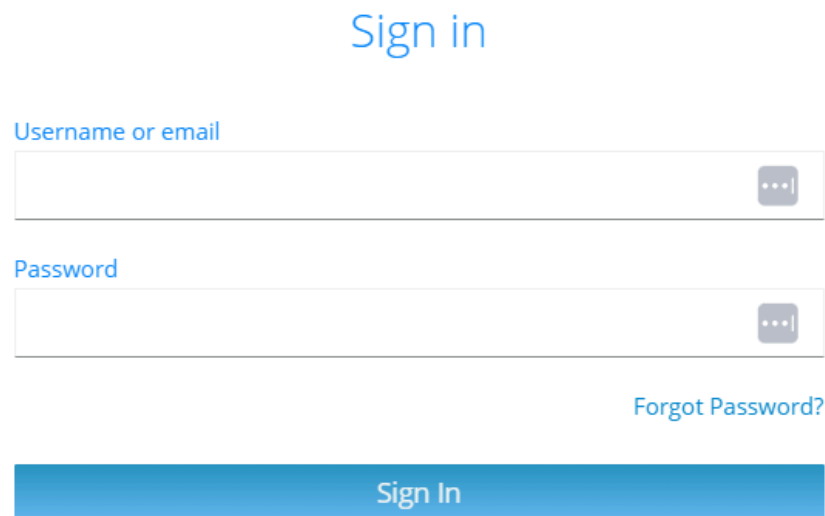
2.2.1 Actualización automática

Si la función de **Actualización automática** está habilitada en el sistema, se le informará automáticamente cuando haya una actualización disponible. La opción **¡Actualizar ahora!** se mostrará en el menú de la bandeja del sistema y en la opción Ayuda del menú principal. Se mostrará el siguiente mensaje:

Si cierra su UC Desktop App, la actualización se realizará automáticamente cuando la inicie de nuevo.

2.3 Conectándose

Para iniciar sesión en OpenScope UC Desktop App, 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.



The image shows a 'Sign in' form. At the top, the text 'Sign in' is displayed in a blue font. Below it, there are two input fields. The first field is labeled 'Username or email' in blue text and contains a text input box with a small icon of three dots and a vertical line on the right side. The second field is labeled 'Password' in blue text and contains a text input box with a small icon of three dots and a vertical line on the right side. Below the password field, there is a link that says 'Forgot Password?' in blue text. At the bottom of the form, there is a blue rectangular button with the text 'Sign In' in white.

Una vez que haya iniciado sesión en OpenScape Desktop App, 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 Cerrando 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 contraseña

Es muy recomendable cambiar su contraseña periódicamente para evitar acceso no autorizado a su cuenta.


Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de inicio de sesión en la parte superior derecha de la barra de encabezado y seleccione **Perfil** desde el menú desplegable.
- 2) Seleccione la pestaña **Cambiar contraseña**.
- 3) Ingrese su contraseña actual en el campo **Contraseña anterior**.
- 4) Ingrese la nueva contraseña en el campo **Nueva contraseña**.
- 5) Ingrese nuevamente la nueva contraseña en el campo **Re-ingrese la nueva contraseña**.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

2.6 Cómo determinar su dispositivo preferido

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

Step by Step

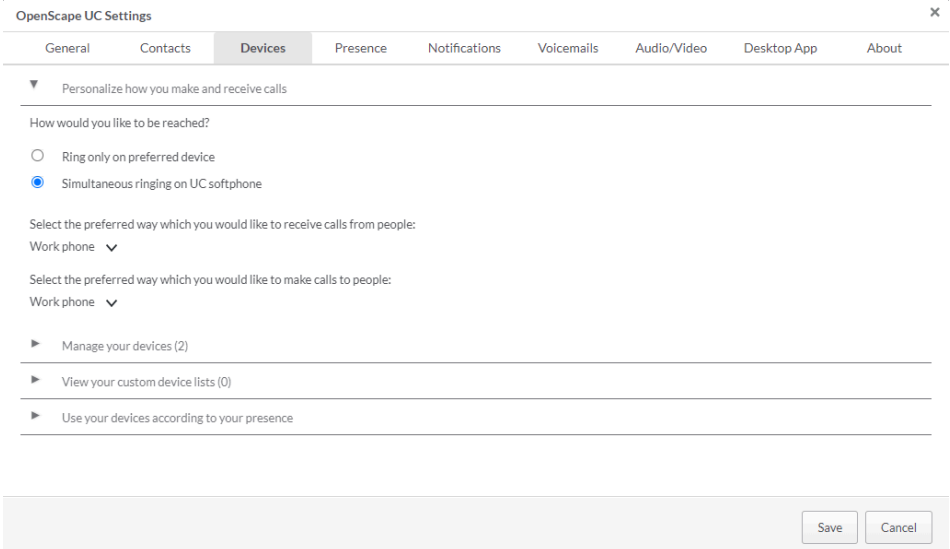
- 1) Haga clic en  en la barra de encabezado.
Se abre el menú de configuración.
- 2) Seleccione un dispositivo para **Llamadas entrantes** y un dispositivo para **llamadas salientes**.

Ahora ha determinado su dispositivo preferido para llamadas entrantes y salientes.

También puede configurar su dispositivo preferido a través de **Configuración**.

2.7 Opciones para realizar y recibir llamadas

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



The screenshot shows the 'OpenScape UC Settings' dialog box with the 'Devices' tab selected. The settings are as follows:

- Personalize how you make and receive calls** (expanded):
 - How would you like to be reached?
 - ☐ Ring only on preferred device
 - ☒ Simultaneous ringing on UC softphone
 - Select the preferred way which you would like to receive calls from people:
 - Work phone ▼
 - Select the preferred way which you would like to make calls to people:
 - Work phone ▼
- Manage your devices (2)** (expanded)
- View your custom device lists (0)** (expanded)
- Use your devices according to your presence** (expanded)

At the bottom right, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

2.7.1 Llamadas salientes

Puede realizar llamadas salientes de una de las siguientes maneras:

- Utilice el dispositivo de salida preferido;
- Omitir la configuración del dispositivo preferido y utilizar el dispositivo softphone UC;
- Seleccione el dispositivo del menú que aparece para cada llamada saliente.

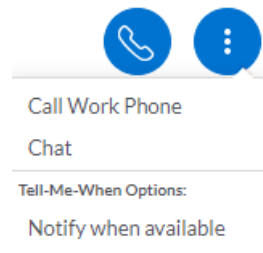
El menú que solicita elegir el dispositivo para llamadas salientes solo se muestra para la primera llamada saliente. Las segundas llamadas, las llamadas

de transferencia y las llamadas de consulta utilizarán el mismo dispositivo elegido previamente.

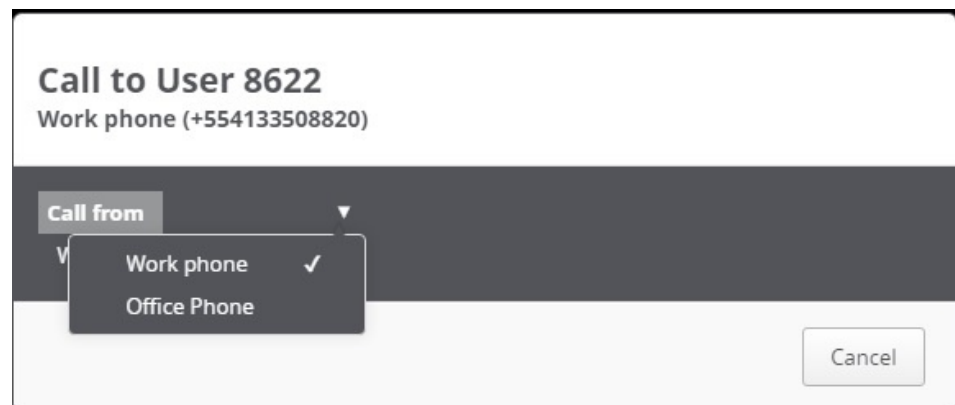
Cada vez que el usuario elige un dispositivo diferente en el mensaje, el dispositivo preferido de salida cambia.

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

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



En caso de utilizar la función de teclas de acceso rápido, se mostrará una ventana emergente como en la siguiente figura:



2.7.2 Llamadas entrantes

Puede recibir llamadas entrantes de dos formas diferentes:

- Alertar únicamente al dispositivo entrante preferido;
- Obtener una señal simultánea en el softphone.

Al utilizar el timbre simultáneo, cuando el usuario recibe una llamada, el softphone UC recibe un timbre audible, independientemente del timbre del dispositivo entrante preferido. Al presionar el botón de respuesta en el cliente UC, la llamada se transfiere automáticamente al softphone y se responde.

2.8 Agregar un nuevo dispositivo

Puede seleccionar un dispositivo de su lista y convertirlo en su dispositivo preferido. Se pueden agregar nuevos dispositivos a esta lista en cualquier momento.

Step by Step


- 1) Haga clic en su nombre de inicio de sesión en la parte superior derecha de la barra de encabezado y seleccione **Configuración** en el menú desplegable.
- 2) Seleccione la pestaña **Dispositivos**.
- 3) Seleccione **Administrar sus dispositivos** y haga clic en **Agregar un nuevo dispositivo**.
- 4) Introduzca los datos del nuevo dispositivo:
 - a) Introduzca un nombre para el nuevo dispositivo en el campo **Nombre del dispositivo**.
 - b) Introduzca el número de teléfono asociado al nuevo dispositivo en el campo **Número de teléfono**.
 - c) Establezca sus preferencias de **timbre y redirección**.
- 5) Haga clic en **Agregar dispositivo**.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

Se agrega un nuevo dispositivo a la lista de dispositivos.

2.9 Configuración de su estado de presencia

Mostrar su estado de presencia actual a otros usuarios puede indicar su preparación general para la comunicación.

Step by Step

- 1) Haga clic en su estado de presencia actual en la barra de encabezado (por ejemplo, ) para abrir el menú de configuración de presencia.
- 2) Seleccione uno de los estados de presencia de la lista de opciones. (Disponible, No molestar, Ocupado, etc.).

Los siguientes estados de presencia están disponibles:

-  Disponible
-  Ausente
-  No molestar
-  Vuelvo enseguida
-  Ocupado
-  En una reunión

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

NOTICE: Es necesaria la instalación de OpenScape Conference Extensions para sincronizar el estado de

Introducción

Características de la aplicación de escritorio

presencia con MS Outlook o HCL Notes Calendar y cambiar automáticamente el estado a “En reunión” cuando comienza una cita.

Para definir el estado de presencia correspondiente al iniciar o cerrar sesión, vaya a **Configuración > Presencia > Mi estado de presencia durante el inicio/cierre de sesión**.

2.10 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

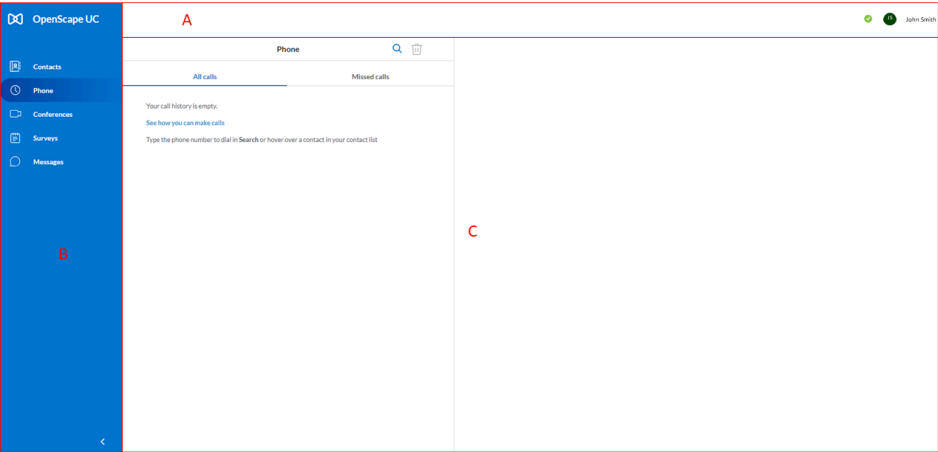
Funciones de accesibilidad

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

3 Estructura de la interfaz de usuario

La siguiente ilustración muestra las distintas secciones de la interfaz de usuario:

Sin áreas opcionales:



Sección	Descripción
A	<p>Barra de encabezado - Muestra su foto de perfil, estado de presencia y funciones que están habilitadas para usted (por ejemplo, correo de voz).</p> <p>Al hacer clic en su foto de perfil, se abrirá un menú con opciones adicionales que te permitirán acceder a información y configuraciones de su cuenta y cliente.</p>
N	<p>Barra de navegación - Muestra el menú de navegación básico para Unify Phone.</p> <p>Las siguientes opciones están disponibles en el menú de la izquierda:</p> <ul style="list-style-type: none">• Contactos• Teléfono• Conferencias• Encuestas• Mensajes <p>La navegación se puede mostrar en dos modos: expandida o contraída. En el modo expandido, el menú de la izquierda muestra los nombres de los elementos del menú y los íconos que los representan. En el modo contraído, solo muestra los íconos que representan los elementos del menú.</p>

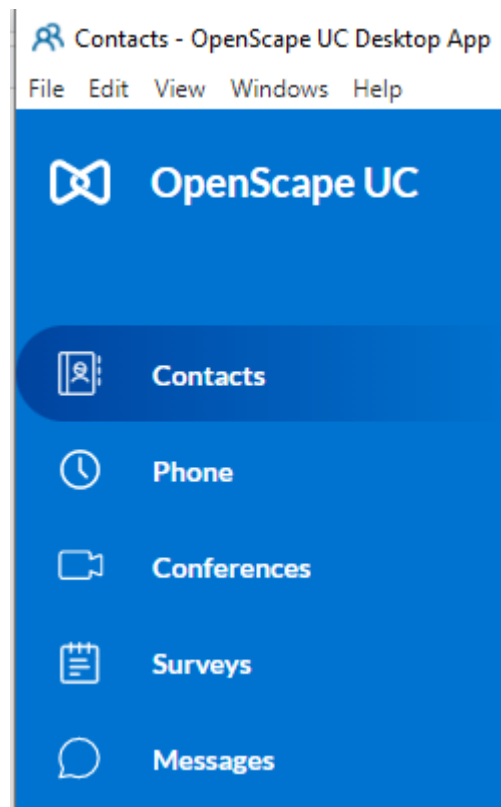
Sección	Descripción
C	<p>Mostrar menú - Muestra información relacionada con la opción seleccionada en la barra de navegación.</p> <p>En el modo de pantalla completa, el menú Pantalla presenta dos lados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Lado izquierdo: la lista completa de las opciones seleccionadas de la barra de navegación, como Contactos o Mensajes.- Lado derecho: el detalle del elemento seleccionado en el lado izquierdo, como la información de un contacto o una conversación de chat. <p>En el modo de vista mini, el menú Pantalla solo presenta el lado derecho.</p>

OpenScape Web Client está concebido con un diseño web receptivo. Como resultado, OpenScape Web Client se adapta al tamaño del navegador, mostrando todos sus componentes en una vista en miniatura cuando el navegador se restablece en un tamaño más pequeño. Cuando OpenScape Web Client se muestra en la vista en miniatura, el área de contactos se muestra en la barra de navegación, mientras que los detalles de contactos se muestran en el área de contenido.

El menú de la izquierda se puede mostrar en dos modos: expandido o contraído. En el modo expandido, el menú de la izquierda muestra los nombres de los elementos del menú y los íconos que los representan. En el modo contraído, solo muestra los íconos que representan los elementos del menú.

3.1 Menú de aplicaciones

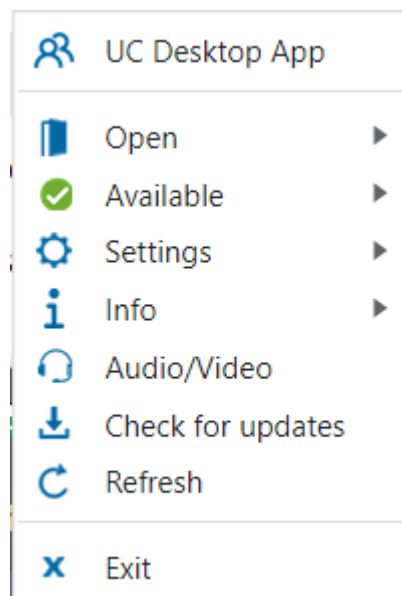
Puede utilizar el menú de la aplicación para acceder a las funciones principales de OpenScape UC.



3.2 Menú de la bandeja del sistema

Puede utilizar el menú de la bandeja del sistema para cambiar o manejar rápidamente algunas funciones básicas desde la interfaz de su escritorio sin la necesidad de abrir la aplicación principal.

Para abrir el menú de la bandeja del sistema, haga clic derecho en el ícono de la aplicación en la barra de herramientas de Windows para abrir el menú de la bandeja del sistema, como se muestra en la siguiente captura de pantalla:



Desde el menú de la bandeja del sistema, puede acceder rápidamente a las siguientes configuraciones:

- **Botón UC Desktop App**

Al hacer clic en el botón de UC Desktop App, se abre la interfaz principal de UC Desktop App.

- **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.)

- **Configuración**

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

- **Integración de auriculares**

Habilita/deshabilita la función de integración de auriculares de UC Desktop App 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 UC Desktop application.

3.3 Pestaña exclusiva para la configuración de la aplicación de escritorio

UC Desktop Application tiene una pestaña adicional en el menú Configuración que le permite personalizar su configuración de usuario.

Puede abrir la pestaña exclusiva haciendo clic en su nombre de usuario y seleccionando **Configuración > Aplicación de escritorio**.

En esta pestaña exclusiva puede configurar lo siguiente:

- **Teclas de acceso rápido personalizables**

- Para hacer una llamada
- Para aceptar llamadas entrantes
- Para dejar una llamada en curso
- Para rechazar una llamada

- **Cómo controlar las notificaciones de la aplicación**

Se muestran avisos de notificaciones para informarle de eventos como nuevos mensajes de chat, llamadas entrantes, etc. Puede habilitar o deshabilitar la función de notificación de la aplicación de escritorio.

UC Desktop App muestra notificaciones para los siguientes eventos:

- Llamadas entrantes
 - Conferencias*
 - Llamadas directas*
 - Llamada de equipo UC
- Mensajes de chat
- Llamadas salientes
 - Nueva llamada iniciada con el complemento MS Teams Integration**
 - Nueva llamada iniciada con el protocolo Tel
 - Nueva llamada iniciada activando la tecla de acceso rápido (especifique la tecla de acceso rápido para hacer una llamada)
- Nuevo mensaje de voz

* Puede aceptar o rechazar llamadas entrantes desde las notificaciones

** Puede finalizar la llamada desde las notificaciones

- Comportamiento de Windows durante el arranque (inicio de la aplicación minimizado)
- Habilite la integración de auriculares para responder/borrar llamadas a través de los botones de los auriculares (controladores)

3.4 Integración de auriculares

UC Desktop application admite la función de integración de auriculares.

Esto significa que UC Desktop App 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.

3.4.1 Requisitos del dispositivo Poly/Plantronics

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

Si hay más de un auricular Plantronics conectado, se debe seleccionar el auricular principal especificado en Plantronics Hub en la pestaña Audio/Video del cuadro de diálogo Pestaña de configuración de OpenScape UC. Para ello, navegue hasta el menú de la bandeja del sistema y seleccione **Abrir > Configuración**.

4 Llamadas

Con la aplicación Open Scape UC puede realizar y recibir llamadas telefónicas fácilmente, ver sus llamadas actuales y administrarlas según sus necesidades.




Características generales de la llamada:

- Hace una llamada
- Contestar, rechazar o finalizar una llamada
- Desviar llamadas
- Realizar llamadas de consulta
- Retener y recuperar una llamada
- Activar o desactivar llamadas
- Transferir llamadas

4.1 Recibir una llamada

Las llamadas entrantes a su Servicio de Número Único (ONS) sonarán en su dispositivo entrante preferido y una barra de señalización indicará que este dispositivo está sonando.




Procedure

- Para responder la llamada, haga clic en .
- Para rechazar la llamada, haga clic en .
- Para transferir la llamada, haga clic en  y busque un contacto o un número de teléfono.

4.2 Llamar a un contacto

Puede iniciar una llamada con uno de sus contactos.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Contactos** en el área de contacto.
- 2) Seleccione un contacto de los directorios de contactos o busque un contacto.
- 3) Haga clic en  en la barra de señalización:
- 4) Haga clic en  y seleccione el número de directorio para la llamada.

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




Llamadas

Llamar a un contacto del directorio

4.3 Llamar 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) Haga clic en .
- 2) Haga clic en .
- 3) Ingrese el nombre o número de teléfono en el campo de búsqueda del área de contacto y pulse **Enter**.
- 4) Haga clic en  en la barra de señalización.

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

4.4 Rechazar una llamada

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

4.5 Terminar una llamada activa

Mientras realiza una llamada telefónica, haga clic en  en la barra de control de llamadas. Si utiliza el receptor del dispositivo terminal para la llamada, simplemente déjelo.


4.6 Poner una llamada en espera

Mientras está en una llamada activa, puede poner la llamada en espera para poder realizar otra tarea, como hacer o responder otra llamada.


Procedure

- Para poner una llamada en espera, haga clic en **|| Retener llamada actual** en los controles de llamada.
La otra parte quedará en espera hasta que recupere o transfiera la llamada.
- Para volver a la llamada, haga clic en **|| Recuperar llamada** de nuevo en los controles de llamada.

4.7 Transferir una llamada a otro abonado

Mientras esté en una llamada, haga clic en  en la barra de control de llamadas.

Aparece un campo para seleccionar a quién desea transferir la llamada.

Puede buscar un contacto o ingresar el número de teléfono del contacto en el campo de entrada. Para transferir la llamada, haga clic en  junto al contacto al que desea transferir la llamada.

4.8 Enviar una llamada en curso a un teléfono de escritorio


Puede enviar una llamada activa desde la aplicación OpenScape UC a su teléfono de escritorio.

Prerequisites

- Se le ha asignado un teléfono de escritorio en su sistema OpenScape.
- Está en una llamada en curso en la aplicación OpenScape UC.

Para enviar la llamada:

Step by Step



- 1) Haga clic en  en los controles de llamada.
Se muestra un menú con una lista de dispositivos.
- 2) Seleccione el dispositivo para enviar la llamada.
Se traspasa la línea activa.
El dispositivo suena.
- 3) El usuario acepta la llamada en el dispositivo.

4.9 Alternando entre llamadas

Puede realizar y recibir múltiples llamadas telefónicas en OpenScape UC, pero solo una llamada puede estar activa a la vez. Otras pueden ser llamadas entrantes o llamadas en espera.

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  **Retener llamada actual** en la pestaña asociada para colocar una llamada actualmente activa en espera.
La llamada se retendrá.
- Haga clic en  **Recuperar llamada** en la pestaña asociada de la barra de pestañas para volver a conectarse a una llamada en espera.
El resto de llamadas se pondrá automáticamente en espera.

Example

NOTICE:

Llamadas


Realizar una llamada de consulta

No es posible alternar/reconectarse entre llamadas entrantes establecidas en un dispositivo preferido mientras se usa un OND externo, como un teléfono móvil.

La alternancia entre dichas llamadas sólo es posible a través del OND externo.

4.10 Realizar 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 reconectará automáticamente con el primer interlocutor.

Puede llamar a otra persona haciendo clic en  en la barra de control de llamadas o directamente desde la lista de **Contactos**.

4.11 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 se utiliza WebRTC como teléfono principal del trabajo (ONS) o como dispositivo preferido (OND). El número WebRTC debe ser miembro de MLHG.

4.12 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, Desktop App, Fusion for Notes y Fusion for Office):

Función activada/desactivada	Estado ocupado de MLHG	Significado del cliente UC	Led en dispositivo físico	Interfaz de usuario del cliente de CPU
Activado	Ocupado	Desconectado	SOBRE	
Desactivado	No ocupado	Conectado	APAGADO	

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 icono 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 icono :

- Detenerse en mí (OpenScape Voice)
- Cerrar sesión

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)
- Cerrar sesión

Llamadas


Hacer una videollamada

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)
- Cerrar sesión

4.13 Hacer una videollamada

Durante una llamada, puede transmitir video usando la cámara configurada, si su sistema admite videollamadas.

Para iniciar la transmisión de video en una conversación o en una llamada activa, haga clic en el botón  **Iniciar transmisión de video**.

4.14 Historial de llamadas

Puede ver el historial de sus llamadas seleccionando **Teléfono** desde el menú izquierdo de la aplicación.

El área de **Teléfono** incluye las siguientes secciones:

- La pestaña **Todas las llamadas** muestra la lista de todas las llamadas entrantes y salientes.
- La pestaña **Llamadas perdidas** muestra solo la lista de todas las llamadas entrantes que no fueron respondidas.
- La pestaña **Mensajes de voz** muestra todos sus mensajes de correo de voz.

Puede encontrar más información sobre las llamadas en el historial de llamadas:

- Tipo de conexión (entrante, saliente, aceptada, perdida)
- La duración de la llamada
- Fecha y hora
- Número de teléfono de la persona que llama/llamada
- El nombre o estado de presencia de la persona que llama/llamada
- Otros números de teléfono en caso de desvío de llamada


4.15 Iniciando el uso compartido de pantalla

Durante una llamada activa o durante una llamada de conferencia, tiene la opción de compartir su pantalla. En las conferencias telefónicas, también puede compartir el audio del sistema para disfrutar de una mejor experiencia de uso compartido.

Prerequisites

Su administrador ha habilitado la funcionalidad de compartir pantalla en su sistema.

Step by Step

- 1) Para iniciar una sesión de compartir pantalla, haga clic en el botón  **Iniciar compartir pantalla**.
Se le pedirá que seleccione la pantalla que desea compartir para iniciar la sesión. Una vez seleccionado, la otra parte verá su pantalla.
- 2) Si desea compartir el audio de su sistema junto con su pantalla en una llamada de conferencia, habilite la opción **Compartir audio** cuando se le solicite seleccionar qué pantalla compartir. Esta opción solo se muestra cuando selecciona compartir la **pantalla completa** o la pestaña del navegador.

Puede usar la opción  **Tomar fotografía** para capturar una imagen de lo que se está compartiendo y ver una lista de opciones adicionales. Para obtener más información, consulte [Integración de la pantalla compartida con otras funciones](#) on page 73.

La otra parte que llama verá su pantalla en la sección de Control de llamadas designada. También puede acceder a las funcionalidades del puntero del mouse, puntero de comentario y control de escritorio remoto, como se describe en la sección [Conferencias](#).

4.15.1 Cómo compartir pantalla WebRTC en una llamada con un contacto externo

Puede compartir información de la pantalla con un contacto externo proporcionándole una URL única y una contraseña PIN.

Prerequisites

Está compartiendo su pantalla

Step by Step

- 1) Mientras comparte su pantalla, haga clic en  debajo de **Opciones para compartir pantalla** y seleccione **Correo electrónico de notificación**.
Se genera un correo electrónico con la invitación para compartir pantalla que incluye una URL única.
- 2) Haga clic en la opción **Mostrar PIN** en **Opciones de compartir pantalla**.
Se muestra el PIN.

- 3) Envíe el enlace URL al participante externo junto con el PIN de 6 dígitos.
Al recibir y abrir el enlace, se solicitará al participante externo que ingrese el PIN único.

NOTICE:

El acceso a compartir pantalla para participantes externos se cancelará si la llamada activa se pone en espera. Al reanudar esa llamada, usted (como presentador) tendrá que proporcionar una nueva URL y un nuevo PIN si desea continuar compartiendo información.



5 Contactos

Los contactos le permiten acceder al directorio público y colaborar con otros usuarios de su sistema. El directorio público también incluye contactos de otros directorios activos, lo que le permite conectarse con ellos a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o chat. Además, puede crear su propia lista de contactos agregando nuevos contactos o modificando la información en el directorio público.

5.1 Crear un nuevo contacto

Puede crear nuevos contactos y usarlos para realizar llamadas telefónicas, enviar mensajes de chat o iniciar una conferencia.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Contactos** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en  y en la parte superior derecha del panel Contactos, seleccione **Agregar contacto** desde el menú desplegable.
- 3) Ingrese los datos de contacto en los campos respectivos.
- 4) Haga clic en **Guardar**.



Se crea un nuevo contacto.

5.2 Buscando contactos

Puede buscar un contacto por nombre o número de teléfono. Los contactos de la lista privada se muestran automáticamente a medida que escribe en el cuadro de búsqueda.

Para buscar en el Directorio del Sistema, siga los pasos a continuación:

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Contactos** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en  en la parte superior derecha del panel Contactos.
- 3) Introduzca el nombre o número en el campo de búsqueda del área de contacto y pulse **Enter**.



Si está conectado a su cuenta de MS Office y está buscando un contacto, los resultados de la búsqueda también incluirán contactos en su lista de contactos privados de Outlook. Los contactos de Outlook se mostrarán por separado, al final del resultado de la búsqueda.

Alternativamente, puede hacer clic en **Búsqueda avanzada** para una búsqueda más específica. Es posible realizar búsquedas con múltiples criterios en paralelo.

5.3 Agrupación de contactos

Puede agrupar contactos para ejecutar funciones grupales, como llamadas de conferencia y chat grupal.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Contactos** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en  en la parte superior derecha del panel Contactos y seleccione **Crear nuevo grupo**.
Se muestra la vista Organizar contactos en grupos personales.
- 3) Introduzca un nombre para el grupo en el campo **Nombre del grupo**.
- 4) Ingrese el nombre o el número de teléfono del contacto que desea agregar al grupo en el campo Buscar contacto o número y luego haga clic en él.
Repita este paso si desea agregar más contactos.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

Se crea un nuevo grupo y puede acceder a él en el área **Mis grupos**.

6 Conferencias

OpenScape UC Application admite los siguientes tipos de conferencias:



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

6.1 Crear una conferencia programada

Puede crear una conferencia programada que comience en una fecha y hora específicas. Las conferencias programadas están activas durante el tiempo configurado o mientras la conferencia esté en curso.

Siga los pasos a continuación para crear una conferencia programada:

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Conferencias** en la barra de navegación.
Se muestra el área de conferencias.
- 2) Haga clic en .
- 3) En la vista de **información de la conferencia**, ingrese la siguiente información:
 - a) Introduzca el título de la conferencia en el campo **Título**.
 - b) Si desea crear una conferencia moderada, habilite la casilla **Esta conferencia está moderada**.
 - c) Si desea que todos los participantes proporcionen su nombre antes de unirse a la conferencia, habilite la casilla **Registrar nombre**.
 - d) Para programar la conferencia para una duración específica, habilite la casilla **Establecer hora para la conferencia**.
 - e) En el campo **Agregar nuevos participantes a la conferencia**, ingrese el nombre del/los participante/s que desea agregar a la conferencia.
Haga clic en su nombre de usuario para agregarlos a la conferencia.


Puede configurar los siguientes ajustes para cada participante.
 - Establezca uno o más participantes como moderadores seleccionando la casilla de verificación junto a su nombre.
 - Especifique el dispositivo en el que se llama a un participante en caso de **Conferencias de marcación saliente** en el área Dispositivo.
 - Establecer a los participantes como llamada entrante o llamada saliente en el área **Llamada entrante/saliente**.
Los participantes que salen de la conferencia son llamados automáticamente cuando comienza la conferencia, mientras que los participantes que ingresan solo pueden unirse a la conferencia marcando.
- 4) Haga clic en **Crear**.

Se crea una nueva conferencia y la podrá encontrar en el panel Conferencias.

6.2 Creación de una conferencia persistente

Puede crear conferencias persistentes que pueden iniciarse en cualquier momento. Una vez finalizada la conferencia, podrá reanudarla más tarde.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Conferencias** en la barra de navegación.
Se muestra el área de conferencias.
- 2) Haga clic en la pestaña **Persistente** y haga clic en **+ Nueva conferencia**.
- 3) En la vista de **información de la conferencia**, ingrese la siguiente información:
 - a) Introduzca el título de la conferencia en el campo **Título**.
 - b) Si desea crear una conferencia moderada, habilite la casilla **Esta conferencia está moderada**.
Un moderador puede asignar el rol de moderador a otros participantes de la conferencia mientras la conferencia está en curso a través de la vista Lista de participantes de la 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
Los participantes invitados solo pueden compartir contenido multimedia durante la conferencia si un moderador ha habilitado las capacidades de video y uso compartido para ellos.

NOTICE:

Si OpenScape UC se ha implementado con diseño de vista de video individual, todos los participantes pueden iniciar una sesión de compartir pantalla o transmitir video. Esto también es válido para las conferencias moderadas.

- c) Si desea que todos los participantes proporcionen su nombre antes de unirse a la conferencia, habilite la casilla **Registrar nombre**.
- d) Para programar la conferencia para una duración específica, habilite la casilla **Establecer hora para la conferencia**.
- e) Haga clic en el campo **Agregar nuevos participantes a la conferencia**. Comience a escribir el nombre de la(s) persona(s) que desea agregar a la conferencia y haga clic en su nombre de usuario.

Puede configurar los siguientes ajustes para cada participante.

- Establezca uno o más participantes como moderadores seleccionando la casilla de verificación junto a su nombre.
- Especifique el dispositivo en el que se llama a un participante en caso de **Conferencias de marcación saliente** en el área Dispositivo.
- Establecer a los participantes como llamada entrante o llamada saliente en el área **Llamada entrante/saliente**.

Los participantes que salen de la conferencia son llamados automáticamente cuando comienza la conferencia, mientras que los participantes que ingresan solo pueden unirse a la conferencia marcando.




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

Se crea una nueva conferencia y la podrá encontrar en el panel Conferencias.

6.3 Iniciar 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  junto a un contacto seleccionado.
- 2) Seleccione más contactos y haga clic en  en la barra de acciones
- 3) Haga clic en  en la barra de señalización

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

6.4 Iniciando una colaboración web

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.

6.5 Uso del puntero del mouse y del puntero de comentario durante el uso compartido de pantalla WebRTC

Si su sistema UC está implementado con uso compartido de pantalla WebRTC, también puede usar las funciones del puntero del mouse o del puntero de comentarios.

El presentador que comparte la pantalla debe usar UC Desktop App o Fusion for Office Clients para permitir que otros participantes señalen o proporcionen comentarios sobre la información compartida.

El presentador debe compartir toda la pantalla para seleccionar la opción para habilitar o deshabilitar el puntero del mouse. Esto habilitará las funciones del puntero del mouse y del puntero de comentarios.

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

Conferencias

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

Todos los participantes de la conferencia, en cualquier cliente, también pueden presionar la tecla `Ctrl` del teclado y hacer clic en la pantalla para agregar un comentario en un punto específico de la pantalla compartida. Los participantes pueden usar la función del puntero de comentarios para insertar comentarios con texto o emojis en partes específicas de una presentación. Los comentarios se muestran a todos los demás participantes de la conferencia junto con sus nombres.


6.6 Solicitud de control remoto de escritorio durante la compartición de pantalla de WebRTC

Durante una sesión de compartir pantalla, puedes solicitar control remoto al presentador.

Prerequisites

- Un participante de la conferencia comparte la pantalla completa.
- El participante de la conferencia que comparte la pantalla debe utilizar UC Desktop App o Fusion for Office.

Step by Step

- 1) Haga clic en  para enviar un mensaje de solicitud al presentador de 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**.

6.7 Acceso para invitados a una conferencia

Al crear una conferencia, es posible proporcionar un enlace para permitir que cualquier participante externo se una a la conferencia. Estos participantes son participantes invitados a la llamada y el 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 utilizar la función de acceso de invitado, el administrador del sistema debe habilitar la opción WebRTC en su sistema.

6.7.1 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.

Step by Step

- 1) Abra un navegador web e ingrese el enlace de acceso de invitado que se le proporcionó.

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 los dispositivos que desea utilizar en la conferencia:

- a) En **Salida de audio**, elija un dispositivo de audio de la lista desplegable (p. ej., sus auriculares).

Puede probar la calidad del audio haciendo clic en . Se reproducirá una vista previa para que pueda oír cómo suena.

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

Puede probar la calidad del video habilitando la opción **Vista previa de la cámara**. Aparecerá una vista previa del vídeo para que pueda ver cómo queda.

Si un administrador de OpenScape UC ha habilitado la función de efectos de video en su sistema, también puede seleccionar un efecto de video. 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](#) on page 42.

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](#) on page 42.

6.7.2 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.

IMPORTANT: 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.

Prerequisites

- Un administrador de OpenScape UC ha habilitado la función de efectos de video en su sistema.

Step by Step

- 1) Haga clic en **⋮ Opciones de comunicación** en la barra de control de llamadas.
- 2) Seleccione **Configuración de audio y vídeo** desde el menú desplegable.
Se abrirá una ventana emergente con la configuración de audio y vídeo antes de unirse a la conferencia como invitado.
- 3) Cambie la configuración de audio y vídeo según sus necesidades.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

La configuración de audio y vídeo se actualizará.

Next steps

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

6.7.3 Concesión de permisos para compartir contenido multimedia a usuarios invitados

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

Step by Step

- 1) Coloque el ratón encima del nombre del participante al que desea conceder los permisos de contenido multimedia.
- 2) Haga clic en **≡** y seleccione **Permitir compartir contenido multimedia**.

El usuario invitado podrá empezar a compartir contenido multimedia.


6.8 Inicio de una gran conferencia

Puede iniciar una conferencia con todos los suscriptores a los que está conectado actualmente en su dispositivo terminal utilizando la opción Conferencias grandes.

Prerequisites

Ha establecido varias conexiones telefónicas simultáneas.

Step by Step

- 1) Haga clic en  en la barra de control de llamadas de una conexión telefónica.


Se muestra un menú con opciones de conexión.

- 2) Seleccione **Fusionar llamadas**.










Todas las llamadas se combinan en una conferencia.



6.9 Control de llamada de la conferencia

La vista de la conferencia muestra información básica, como el número de participantes de la conferencia. Puede utilizar las opciones de la barra de control de llamadas para mostrar más detalles de la conferencia.

Haga clic en Mostrar detalles  en la barra de control de llamadas para expandirla y mostrar los detalles de los participantes de la conferencia. El orador actualmente activo aparece resaltado en verde.

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

Botón de control de llamadas	Descripción
	Mostrar/Ocultar la lista de participantes
	Silenciar o activar el audio
	Mostrar marcación DTMF
	Iniciar pizarra
	Iniciar/Detener compartir pantalla
	Iniciar transmisión de video
	Levantar la mano
	Agregar participante a la conferencia
	- Iniciar chat



Botón de control de llamadas	Descripción
	Opciones de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico al participante(s) • Añadir a mis notas • Invitación • Silenciar conferencia • Bloquear conferencia • Grabar conferencia • Terminar conferencia
	Cortar conexión

6.9.1 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, 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)




- (si la conferencia es moderada) cada uno seguido de su respectivo número entre paréntesis.

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

6.9.2 Opciones de diseño de la vista de conferencia

El diseño de Oradores Activos se muestra en la vista principal de la llamada de conferencia. La ventana del orador activo actual está resaltada en verde.

Durante una conferencia puede controlar la vista de la conferencia según sus preferencias utilizando los siguientes botones:

-  - mostrar/ocultar la lista de participantes
-  - mostrar/ocultar la vista de los oradores activos
-  - mostrar/ocultar la vista de video de los oradores activos

6.9.3 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 están disponibles para los participantes de la conferencia según la implementación de su sistema, que puede ser una de las siguientes:





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 seleccionar el diseño del vídeo que se mostrará a los participantes. Los siguientes diseños están disponibles: Vista única o vista basada en mosaicos.

En el caso de conferencias abiertas, no se puede cambiar el diseño y todos los participantes ven la vista basada en mosaicos.


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 la interfaz e incluye los siguientes botones, que aparecen según la implementación de su sistema:

Botón de control de llamadas	Descripción
 Vista única	Mostrar la pantalla de vídeo de un solo participante.
 Vista del orador activo	Muestra la pantalla de vídeo de los oradores activos.
 Vista basada en mosaicos	Muestra el diseño básico del vídeo en mosaicos.
 Vista de estadísticas	Muestra las estadísticas de la videoconferencia.

7 Correo de voz



7.1 Visualización de los mensajes de voz

Haga clic en el botón  en la barra de navegación para mostrar 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.

7.2 Reproducir un mensaje de voz

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

Step by Step

- 1) Para reproducir un mensaje de voz en su dispositivo preferido:
 - a) Mueva el puntero del mouse sobre la entrada del correo de voz.
Verá 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 .

7.3 Cómo usar la función de saludo del correo de voz

Es posible grabar saludos que se reproducen cuando una llamada se redirige a su correo de voz.

Hay varias opciones de saludo disponibles:

- **Saludos predeterminados**

Este es un saludo generado por el sistema y está seleccionado de forma predeterminada. Es posible que desee acceder a la opción **Registro de Nombre** para grabar su nombre para que se reproduzca al usar este saludo predeterminado

- **Saludo único**

Esto se puede utilizar para informar quién es su delegado o cuándo estará disponible nuevamente para responder llamadas.

- **Saludo de vacaciones**

Al seleccionar esta opción todas sus llamadas serán redirigidas a su buzón de voz. Esto también se puede utilizar para informar quién es su delegado o cuándo regresará de sus vacaciones.

- **Saludo empresarial**

Le permite grabar dos saludos, uno para utilizar durante su horario comercial y otro para utilizar fuera de su horario comercial. También puede especificar su horario comercial para cada día de la semana.

Los saludos se pueden definir en la pestaña de **correo de voz** en configuración.


Para llegar a la pestaña del **correo de voz** se siguen los siguientes pasos:


1. Haga clic en su nombre de inicio de sesión (avatar) en la barra de encabezado

2. Haga clic en **Configuración**

3. Haga clic en la pestaña del **correo de voz**


Puede grabar, reproducir, descargar o cargar su saludo. Presione el botón **Configuración** debajo del saludo que desea utilizar:

a) Al hacer clic en el micrófono podrá grabar su saludo. Mientras la grabación está activa, el icono del micrófono  se vuelve rojo. Al hacer clic nuevamente en el icono del micrófono se detiene la grabación.

b) Al hacer clic en el icono de opciones de comunicación  puede seleccionar **Cargar desde archivo** o **Descargar**.

NOTICE: Sólo 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 icono de reproducción  para escuchar lo que ha grabado.

d) Cuando active la casilla de verificación **No permitir la grabación de mensajes de voz** el que llama no puede dejar un mensaje, solo su saludo.

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

8 Característica del equipo


Usando la función de equipo OpenScape UCApplication puede agrupar a los usuarios OpenScape en equipos. La función Equipo permite que cada miembro de un equipo atienda una llamada de todos los demás colegas del mismo equipo.

Los equipos también pueden ser creados y administrados por el administrador OpenScape UCApplication .

8.1 Creando un equipo

Cree equipos e invite a sus contactos a ser miembros.

Step by Step

- 1) Haga clic en  en el área de contactos y seleccione **Crear nuevo equipo**.
- 2) Configure los detalles del nuevo equipo y agregue contactos desde el **Directorio de búsqueda**.
- 3) Haga clic en **Guardar**.

Los contactos que ha invitado se muestran en **Usuarios invitados** y recibirán una invitación. Cuando un contacto acepte su invitación, aparecerá en la lista de **Miembros** y recibirá una notificación.


9 Mensajes

Puede enviar mensajes fácilmente a un contacto o a un grupo de contactos.

9.1 Iniciar un chat


Puede iniciar un chat con un contacto.

Step by Step

- 1) Mueva el puntero del mouse sobre el contacto en la lista de contactos para ver controles adicionales.
- 2) Haga clic en  **Opciones de comunicación** y luego seleccione **Chat**.

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



9.2 Cómo mostrar su historial de chat

Para mostrar su historial de chat, haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.


9.3 Fijar una conversación de chat

Puede anclar una o más conversaciones de chat y acceder a ellas directamente desde la barra de navegación. Puede fijar hasta 5 conversaciones de chat.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Localice la conversación de chat que desea anclar y haga clic en ella.
- 3) Haga clic en  en la parte superior derecha del chat.

La conversación de chat que ha fijado se muestra debajo de la pestaña **Mensajes**.

Para desanclar una conversación de chat en cualquier momento, vuelva a abrir el chat y haga clic en  en la parte superior derecha.

9.4 Agregar usuarios a un chat

Puede agregar fácilmente más participantes a un chat 1 a 1.

Prerequisites



- Está llevando a cabo un chat.

Mensajes

Agregar un archivo adjunto a un chat

- Los participantes adicionales del chat son contactos con direcciones de mensajería instantánea (MI) válidas.
- El estado de mensajería instantánea de los participantes adicionales del chat es **Disponible**.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Localice la conversación de chat a la que desea agregar más participantes y haga clic en ella.
- 3) Haga clic en  en la parte superior derecha del chat y seleccione **Agregar personas a su chat** desde el menú desplegable.

Se abre una ventana de diálogo que le permitirá buscar participantes adicionales en el chat. Puede agregar participantes desde su lista de contactos privada o desde el directorio de usuarios.
- 4) Introduzca el nombre completo o parcial, el apellido o el número de teléfono del contacto que está buscando en el campo de búsqueda.
- 5) Presione **Enter** para buscar un contacto.


Los resultados de la búsqueda muestran la lista de contactos que coinciden con su búsqueda (si hay alguno).
- 6) Haga clic en el contacto deseado en la lista de resultados de búsqueda y luego haga clic en **Siguiente**.
- 7) Ingrese un nombre para el nuevo chat en el campo **Nombre del chat** y haga clic en **Listo**.

Se crea una nueva conversación de chat y puede intercambiar mensajes con los contactos adicionales que haya agregado.

9.5 Agregar un archivo adjunto a un chat

Puede enviar y recibir archivos adjuntos cuando se comunica con otras personas en una conversación de chat.

Puede enviar un archivo adjunto de una de las siguientes maneras:

- Haga clic en  a la derecha del cuadro de mensaje nuevo y seleccione el archivo que desea enviar.
- Copie el archivo que desea enviar y péguelo en el cuadro de nuevo mensaje.
- Arrastre y suelte el archivo que desea enviar en el cuadro de nuevo mensaje.

Sólo puede enviar un archivo adjunto a la vez.

En una conversación de chat con archivos adjuntos, puedes ver una mini vista previa de los archivos adjuntos. También puede hacer clic en un archivo adjunto para verlo en modo extendido (en el caso de un archivo de imagen) o descargarlo localmente.

Todos los archivos adjuntos en una conversación de chat están disponibles en la pestaña **Archivos**.

9.6 Eliminar un mensaje de chat

Puede eliminar fácilmente un mensaje de chat que haya enviado si ya no quiere que aparezca en la conversación de chat. Sólo puede eliminar un mensaje a la vez.

Step by Step


- 1) Localice el mensaje de chat que desea eliminar y haga clic en ... En la parte inferior derecha.
- 2) Seleccione **Eliminar** desde el menú desplegable.
- 3) Haga clic en **Sí** para confirmar que desea eliminar el mensaje.

El mensaje ya no será visible para usted ni para los demás participantes del chat.

9.7 Salir de un chat grupal

Puede abandonar un chat grupal en el que ya no desea participar.

Step by Step


- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Coloque el cursor sobre la conversación de chat que desea abandonar y haga clic en ... a la derecha.
- 3) Seleccione **Abandonar el chat** desde el menú desplegable.

El chat se elimina de la pestaña **Mensajes**. Los demás participantes del chat serán notificados de que has abandonado el chat.




Una vez que abandone un chat, ya no podrá ver el historial del chat. Solo podrá acceder al historial de chat si uno de los participantes lo agrega nuevamente.

9.8 Iniciar y utilizar el chat en una llamada 1 a 1

Durante una llamada 1 a 1, puede usar el panel de chat para intercambiar mensajes, enlaces o archivos adjuntos con el otro participante de la llamada.

Para iniciar el chat en una llamada 1 a 1, puede hacer clic en  en la barra de control de llamadas. Se abre el panel de chat y puede comenzar a intercambiar mensajes o ver mensajes de chat anteriores (si hay alguno).

Las siguientes acciones son posibles usando el chat:


- Escriba un mensaje nuevo en el cuadro de mensaje nuevo y envíelo haciendo clic en  o presionando la tecla **Enter**.
- Envíe un emoji haciendo clic en  a la derecha del cuadro de nuevo mensaje.
- Agregue archivos adjuntos haciendo clic en  a la derecha del cuadro de nuevo mensaje.
- Eliminar mensajes de chat, haciendo clic en ... > **Eliminar** al final del mensaje.

Mensajes

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


En el panel de chat se muestran las siguientes pestañas:

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

Una vez finalizada la llamada, podrás ver los mensajes y archivos adjuntos compartidos durante la llamada e intercambiar más mensajes. Para ello, haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación, localice la conversación de chat que desea ver y haga clic en ella.

NOTICE:

La pestaña **Mensajes** contiene una grabación de todos los mensajes intercambiados entre los participantes de 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.

Puede ocultar el panel de chat cuando ya no quiera mostrarlo durante la llamada. Para ello, haga clic nuevamente en  en la barra de control de llamadas. El panel de chat ya no se mostrará para usted, pero el otro participante de la llamada aún podrá verlo.

9.9 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.

9.9.1 Iniciar el chat durante una llamada de conferencia

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

Prerequisites

- Usted es un usuario de UC (no un participante invitado).
- Se ha unido a la conferencia mediante WebClient, UC Desktop App 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 hacer que el panel de chat aparezca más grande en la pantalla de llamadas deshabilitando algunos de los paneles de llamadas activos.

9.9.2 Utilizar el chat durante una llamada de conferencia

Durante una conferencia telefónica, los participantes pueden utilizar el panel de chat para intercambiar mensajes, enlaces o archivos adjuntos.

Los participantes pueden utilizar el chat durante una conferencia telefónica para:

- Escriba un mensaje nuevo en el cuadro de mensaje nuevo y envíelo haciendo clic en ➤ o presionando la tecla `Enter`.
- Envíe un emoji haciendo clic en 😊 a la derecha del cuadro de nuevo mensaje.
- Agregue archivos adjuntos haciendo clic en 📎 a la derecha del cuadro de nuevo mensaje.
- Eliminar mensajes de chat, haciendo clic en ... > **Eliminar** al final del mensaje.

Los participantes de la conferencia que formen parte del chat podrán ver las siguientes pestañas en el panel de chat:

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

9.9.3 Ocultar el chat durante una llamada de conferencia

Como participante de la conferencia (invitado o no invitado), puede ocultar el chat cuando ya no quiera verlo o quiera que otros paneles aparezcan más grandes. Para ello, haga clic en ⏏ en la barra de control de llamadas.

El panel de chat ya no se mostrará para usted, pero el otro participante de la llamada aún podrá verlo.

9.9.4 Añadir un usuario invitado al chat de la conferencia




De forma predeterminada, si se inició una sesión de chat durante una llamada de conferencia, el chat no se muestra a los participantes invitados. Los participantes invitados solo pueden ver o usar el chat si un moderador los agregó.

Siga los pasos a continuación para agregar un participante invitado al chat de la conferencia:

Prerequisitos

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  en la barra de control de llamadas y seleccione **Participante(s) invitado(s)** desde el menú desplegable.
Se mostrará la lista de participantes invitados (si los hay).
- 2) Coloque el cursor sobre el nombre del participante que desea agregar al chat.
Aparecerá el icono  junto al nombre del participante.
- 3) Haga clic en  y seleccione **Agregar al chat** desde el menú desplegable.

El participante invitado se agrega al chat y puede comenzar a usarlo.

Los participantes invitados pueden utilizar el chat de la misma manera que los participantes no invitados. Para obtener más información sobre las acciones relacionadas con el chat, consulte [Utilizar el chat durante una llamada de conferencia](#) on page 53.


9.9.5 Visualización de mensajes de chat después de finalizar una conferencia

Una vez finalizada una conferencia, los participantes pueden ver los mensajes de chat y los archivos intercambiados durante la llamada de conferencia.

Prerequisites

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Conferencias** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en **Registros**.
- 3) Seleccione la conferencia cuyo historial de chat desea ver.

Se mostrarán las siguientes pestañas:

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



NOTICE:

La pestaña **Registros** contiene solo 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.

9.10 Búsqueda de chats

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en  en la parte superior derecha del área de mensajes.
- 3) Seleccione una de las opciones de búsqueda disponibles en el menú desplegable.
 - **Nombre del chat:** buscar chats por el nombre del chat.
 - **Chat actual:** buscar sólo en la lista de chats actual.
 - **Todos los chats:** buscar en todos los chats.
- 4) Introduzca un término de búsqueda en el campo de búsqueda y presione Enter.

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


9.11 Reenviar mensajes de chat

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

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

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Localice la conversación de chat desde la que desea reenviar un mensaje y haga clic en ella.
- 3) Haga clic en ... en la parte inferior derecha del mensaje, luego 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.

Si selecciona esta opción, se le solicitará que seleccione entre crear un chat individual o un chat grupal. Se crea el nuevo chat y se reenvía el mensaje.
 - c) Si desea reenviar un mensaje a sus notas, seleccione **Reenviar a mis notas**.

Alternativamente, puede copiar el texto de un mensaje y enviarlo manualmente en un chat o en sus notas. Para ello, haga clic en ... en la parte inferior derecha

Mensajes

del mensaje deseado, seleccione **Copiar texto** y péguelo en la ubicación deseada.

Los mensajes que han sido reenviados aparecen en el chat con el texto **Reenviado**.

10 Pizarra

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

NOTICE: Sólo los usuarios de UC pueden iniciar la pizarra durante una llamada de conferencia. Los participantes invitados pueden utilizar la funcionalidad de la pizarra, pero no se les permite iniciarla.

Los siguientes clientes UC admiten la funcionalidad de pizarra: WebClient, UC Desktop App y Fusion for Office.


10.1 Cómo agregar, usar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia

Durante una conferencia telefónica, los participantes que no sean invitados pueden iniciar la pizarra en cualquier momento.

Prerequisites

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

Step by Step

- 1) Para agregar la pizarra a una llamada de conferencia activa, haga clic en  en la barra de control de llamadas.





Se muestra la pizarra.








Puede deshabilitar algunos paneles de llamadas activos para que la pizarra aparezca más grande en la pantalla de llamadas.

- 2) Para comenzar a utilizar la pizarra, seleccione una herramienta del lado izquierdo de la pizarra.

Las herramientas de pizarra disponibles se describen en la siguiente tabla:

Table 1: Herramientas de pizarra

Herramienta de pizarra	Descripción	Cómo usarla
	Tomar una fotografía	Captura una imagen de la pizarra.
	Seleccionar	Seleccionar objetos, redimensionarlos y moverlos.
	Lápiz	Dibujar formas libres
	Flecha	Dibujar flechas.

Herramienta de pizarra	Descripción	Cómo usarla
	Líneas	Dibujar líneas.
	Rectángulo	Dibuja formas rectangulares.
	Elipse	Dibuja formas elipses.
	Texto	Insertar texto.
	Imagen	Insertar imágenes.
	Deshacer	Deshacer el cambio más reciente.
	Otras opciones	Mostrar opciones adicionales: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer o cambiar el fondo de la pizarra.


Cuando selecciona **Tomar fotografía**, podrá ver una vista previa de la imagen y las acciones que puede realizar con ella. Para obtener más información sobre las opciones disponibles, consulte [Integración de la pizarra con otras funciones](#) on page 74.

Al seleccionar los íconos **Lápiz**, **Flecha**, **Líneas**, **Rectángulo** o **Elipse**, puede elegir un color y un peso para el objeto que está a punto de agregar.

Cuando selecciona el ícono **Texto**, puede elegir el color, tamaño y estilo del texto que va a agregar.

En caso de que la ventana de su cliente UC sea 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 de la llamada junto con su nombre.

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

Ya no se le mostrará la pizarra. Los demás participantes podrán seguir viéndolo.

11 Encuestas

La función de encuestas le permite invitar a los usuarios a responder un conjunto de preguntas y obtener su opinión sobre un tema específico.

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

- Inicie una encuesta durante una conferencia telefónica.

La encuesta se muestra a todos los participantes de la conferencia.

- Envíe una invitación a una encuesta a usuarios específicos.

La invitación contiene un enlace a la encuesta. Sólo los usuarios con 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 conferencia telefónica
- Enviar invitaciones de encuestas a usuarios específicos
- Mostrar, imprimir o borrar las respuestas de la encuesta

Cada encuesta puede tener uno de los siguientes estados:

- **Listo:** la encuesta está lista para ser distribuida a los participantes de la conferencia o a usuarios específicos mediante invitaciones.
- **En progreso:** la encuesta se inició en una conferencia telefónica o se distribuyó mediante invitaciones a la encuesta.

Se están recopilando respuestas para realizar encuestas.

- **En pausa:** la encuesta se ha detenido y ya no se recopilan respuestas.

Durante las conferencias telefónicas, los usuarios invitados no pueden iniciar encuestas, pero pueden responder a encuestas iniciadas por otros participantes de la UC.

11.1 Crear una encuesta

Puede crear fácilmente una nueva encuesta a través de la pestaña **Encuestas**.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.

En esta área se muestran las encuestas creadas anteriormente (si las hay).

- 2) Haga clic en  en la parte superior derecha del panel **Encuestas**.








La página de creación de encuesta se abre con las siguientes dos pestañas:

- **Diseñador:** puede crear preguntas utilizando los elementos de la encuesta.
- **Vista previa:** puede ver las preguntas de la encuesta y probar la funcionalidad.


3) En la pestaña **Diseñador**, comience a crear la encuesta de una de las siguientes maneras:

- Arrastre y suelte un elemento de la encuesta desde la caja de herramientas que se muestra a la izquierda.
- Haga clic en **Agregar pregunta** para comenzar a crear la encuesta utilizando el elemento de encuesta predeterminado (**Entrada de una sola línea**).
- Haga clic en... dentro del botón **Agregar pregunta** y seleccione un elemento de la encuesta de la lista desplegable.

Los siguientes elementos de encuesta están disponibles:

-  **Grupo de botones de opción**: para preguntas con opciones múltiples, que permiten una única selección.
-  **Escala de calificación**: para preguntas que permiten calificar según una escala de calificación específica.
-  **Casillas de verificación**: para preguntas con opciones múltiples, que permiten seleccionar una o más opciones.
-  **Menú desplegable**: para preguntas que permiten una única selección entre una serie de opciones.
-  **Sí/No (booleano)**: para preguntas donde los únicos valores posibles son **Sí** y **No**.
-  **Entrada de una sola línea**: para preguntas que permiten respuestas en texto plano, en una sola línea.
-  **Texto largo**: para preguntas que permiten respuestas en texto plano, en una o más líneas.

4) Configurar la encuesta:


- Introduzca un título personalizado para la encuesta en el campo **Título de la encuesta**.
- Introduzca una breve descripción de la encuesta en el campo **Descripción**.
- Haga clic en  en el lado derecho del título de la encuesta para agregar un logotipo de la encuesta.
- Configurar las preguntas y páginas de la encuesta.

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

Puede marcar las preguntas de la encuesta como obligatorias haciendo clic en **Obligatorio**.

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





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

Para obtener funciones de encuesta ampliadas, haga clic en  para abrir la pestaña de configuración de la encuesta en el lado derecho de la pantalla. Dependiendo del tipo de elemento, en esta área se muestran diferentes secciones que permiten editar la configuración general de la

encuesta, configurar la lógica, el diseño, los datos y los validadores de las preguntas de la encuesta.

- 5) Opcionalmente, navegue hasta la pestaña **Vista previa** para ver las preguntas y probar la funcionalidad.

En esta área tienes las siguientes opciones:



- Haga clic en  para obtener una vista previa de la encuesta en diferentes tipos y tamaños de pantalla.
 - Haga clic en  para obtener una vista previa de 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 obtener una vista previa de los elementos de la encuesta en el tema predeterminado o moderno.
- 6) Una vez que termine de configurar la encuesta, haga clic en **Guardar** en la parte inferior derecha de la pantalla.

Se crea una nueva encuesta y puedes verla en el panel **Encuestas**. Una vez creada, una nueva encuesta está en la sección **Lista**.

11.2 Edición de una encuesta

Después de crear una encuesta, puede revisar y modificar las preguntas de la encuesta en cualquier momento.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.
En esta área se muestran las encuestas creadas anteriormente.
- 2) Localice la encuesta que desea editar y haga clic en ella.
Las preguntas y configuraciones de la encuesta se muestran en modo de vista previa.
- 3) Haga clic en  en la parte superior derecha de la pantalla.
- 4) En la pestaña **Diseñador**, elimine, agregue o edite las preguntas y configuraciones existentes según sus necesidades.
- 5) Opcionalmente, navegue a la pestaña **Vista previa** para ver los cambios de la encuesta y probar la funcionalidad.
- 6) Una vez que termine de editar la encuesta, haga clic en **Guardar** en la parte inferior derecha de la pantalla.

La encuesta se guarda y puede verla en el panel **Encuestas**. Una vez editada, la encuesta está en el estatus **Listo**.

11.3 Iniciar una encuesta durante una conferencia telefónica

Durante una conferencia telefónica, puede distribuir una o más encuestas a los participantes para conocer su opinión sobre un tema específico.

Cuando se inicia una encuesta, se muestra una ventana emergente para todos los participantes y pueden responder las preguntas.

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

Cuando seleccione reiniciar una encuesta para la que ya se han recopilado respuestas, deberá confirmar que desea redistribuirla. Tiene las siguientes opciones:


- **Sí, recopile más respuestas:** la encuesta se muestra nuevamente a todos los participantes y las nuevas respuestas se registran junto con las anteriores.
- **Sí, borre todas las respuestas y continúe:** la encuesta se muestra nuevamente a todos los participantes. Las respuestas recopiladas previamente se borran y se recopilan nuevas respuestas.
- **No:** se cancela la acción de redistribución de la encuesta.

Cuando se inicia una encuesta durante una conferencia, se mostrará a los participantes que estén en la llamada en el momento de la distribución y a los participantes que se unan a la conferencia en un momento posterior.

Sólo es posible ejecutar una encuesta a la vez durante una conferencia telefónica.

Siga los pasos a continuación para iniciar una encuesta durante una conferencia telefónica:

Step by Step

- 1) Haga clic en  en la barra de control de llamadas.
- 2) Seleccione la encuesta que desea iniciar de la lista de encuestas.
Se muestra un mensaje pidiéndole que confirme que desea iniciar la encuesta.
- 3) Haga clic en **Sí**.

La encuesta se muestra a todos los participantes de la conferencia y pueden comenzar a responder las preguntas.

NOTICE: Los participantes que no deseen realizar la encuesta pueden hacer clic en **Cerrar** en la parte inferior derecha de la ventana de la encuesta. Se muestra un mensaje emergente solicitando confirmación de salida, luego la encuesta ya no se muestra.

Cuando se ejecuta una encuesta, el ícono de la encuesta en la barra de control de llamadas se vuelve rojo.



Next steps

El iniciador de la encuesta puede detenerla en cualquier momento haciendo clic en **Detener encuesta**.

11.4 Envío de invitaciones a encuestas

Puede invitar a los usuarios a participar en una encuesta enviándoles una invitación por correo electrónico que incluya un enlace a la encuesta. Los destinatarios de la invitación podrán acceder a la encuesta mediante el enlace hasta la fecha de vencimiento indicada.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.
Se muestra la lista de encuestas disponibles.
- 2) Coloque el cursor sobre la encuesta para la que desea enviar una invitación y haga clic en .
- 3) Haga clic en **Sí** para confirmar que desea crear una invitación a la encuesta.
Se abre una ventana emergente con una invitación a una encuesta predefinida.
- 4) Haga clic en el campo de vencimiento de la encuesta y seleccione la fecha en la que se pueden enviar las respuestas de la encuesta.
- 5) Envíe la invitación a la encuesta de una de las siguientes maneras:
 - Haga clic en **Copiar** para copiar el texto de la invitación y enviarlo manualmente a usuarios específicos.
 - Haga clic en **Enviar correo a los participantes** para enviar una invitación a una encuesta a usuarios específicos por correo electrónico.
Su cliente de correo electrónico predeterminado se abre con un mensaje previamente completado que contiene la invitación a la encuesta.

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

No es posible utilizar el enlace después de la fecha de vencimiento o si la encuesta ha sido detenida por el iniciador de la misma.

11.5 Respuestas de la encuesta

Mientras se ejecuta una encuesta, su estado cambia a **En progreso**. Durante este estado, se recopilan las respuestas de los usuarios y puedes verlas de una de las siguientes maneras:

- Al hacer clic en la encuesta cuyas respuestas desea ver en el panel **Encuestas**
- Durante una llamada de conferencia, al hacer clic en **Mostrar resultados**.

11.5.1 Mostrar los resultados de la encuesta durante una conferencia telefónica

Cuando se distribuye una encuesta a los participantes de una conferencia, el iniciador puede ver los resultados de la encuesta durante la llamada de conferencia.

Los resultados sólo estarán disponibles para el participante de la conferencia que haya creado e iniciado la encuesta.

Step by Step

- 1) Haga clic en  en la barra de control de llamadas.

Se muestra una nueva ventana informando que la encuesta está en ejecución.



- 2) Haga clic en **Mostrar resultados**.

Se abre una nueva ventana donde podrá visualizar los detalles de la encuesta (título, fecha de vencimiento, número de respuestas), las respuestas de la encuesta y una representación gráfica de las mismas, en un histograma o gráfico de promedio.

Cuando las respuestas se muestran en un histograma, puede 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 muestran en un gráfico promedio, puede elegir la representación gráfica (viñeta 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 solo guarda la representación gráfica. Cualquier otro dato que se muestre en la ventana de resultados de la encuesta no se muestra 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 que se muestra en el archivo PNG.

Una vez que se detiene la encuesta, ya no es posible ver los resultados de la encuesta mientras se está en la llamada de conferencia. Sólo puede ver los resultados en la pestaña **Encuestas**.


11.5.2 Mostrando respuestas de la encuesta

Puede ver las respuestas de la encuesta en el panel  **Encuestas**:

- Una encuesta que se ha distribuido a usuarios específicos mediante invitaciones.
- Una encuesta que se inició durante una conferencia telefónica y ya no está en funcionamiento.

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.
Se muestra la lista de encuestas disponibles.
- 2) Localice la encuesta cuyos resultados desea ver y haga clic en ella.
Los detalles de la encuesta y los resultados recopilados (si los hay) se muestran en el lado derecho de la pantalla.



Si ya no desea ver los resultados de la encuesta, haga clic en **Ocultar respuestas**.

11.5.3 Cómo borrar las respuestas de la encuesta

Puede borrar las respuestas recopiladas para una encuesta cuando ya no las necesite.

Sólo el usuario de UC que ha creado e iniciado la encuesta puede borrar los resultados de la encuesta.

Step by Step




- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.
Se muestra la lista de encuestas disponibles.
- 2) Coloque el cursor sobre la encuesta cuyos resultados desea borrar y haga clic en .
- 3) Seleccione **Borrar respuestas** de la lista desplegable.
Se muestra una ventana emergente pidiéndole que confirme la acción.
- 4) Haga clic en **Sí**.

Se borrarán todas las respuestas recopiladas previamente para la encuesta seleccionada y ya no podrá verlas. Para recopilar nuevas respuestas, deberá comenzar de nuevo la encuesta.

11.5.4 Impresión de las respuestas de la encuesta

Puede imprimir o guardar las respuestas recopiladas para una encuesta y verlas más tarde.



Step by Step

- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.
Se muestra la lista de encuestas disponibles.
- 2) Coloque el cursor sobre la encuesta cuyas respuestas desea imprimir y haga clic en .
- 3) Seleccione **Imprimir respuestas** de la lista desplegable.
Las respuestas de la encuesta se muestran en una nueva ventana.
- 4) Haga clic en  en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione una de las opciones disponibles:
 - Guarde las respuestas de la encuesta como un archivo PDF.
 - Imprímalos usando una impresora conectada a su computadora.

11.6 Eliminar una encuesta

Puede eliminar fácilmente una encuesta que ya no necesite.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Encuestas** en la barra de navegación.
Se muestra la lista de encuestas disponibles.
- 2) Coloque el cursor sobre la encuesta que desea eliminar y haga clic en .
- Se muestra un mensaje emergente pidiéndole que confirme la acción de eliminación.
- 3) Haga clic en **Eliminar**.

La encuesta se elimina de la lista de encuestas.

Ya no es posible ver los resultados recopilados previamente para las encuestas eliminadas.

12 Mano levantada

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.

12.1 Visualización de la función Levantar las manos


Cuando varios participantes levantan la mano, se agregan a la lista **Manos Levantadas**, que muestra sus nombres en el orden en que levantaron la mano.

Puede ver la lista de **Manos levantadas** haciendo clic en el cuadro amarillo debajo de la barra de control de llamadas. Este cuadro muestra el nombre del primer participante que levantó la mano, un ícono de una mano y un contador rojo. El contador indica el número total de participantes que levantaron la mano.




La lista de **manos levantadas** incluye tanto a los participantes invitados como a los no invitados cuyas manos están levantadas y el número total de manos levantadas.

También puede ver los participantes que tienen la mano levantada en el panel de participantes activos:

- 1) Haga clic en  en la barra de control de llamadas.
- 2) Seleccione **Participantes activos** desde el menú desplegable.

Se muestra la lista de participantes activos y aparece un icono de mano junto a los participantes que tienen la mano levantada.

12.2 Levantar la mano durante una conferencia

Durante una conferencia, puede hacer clic en el botón  en la barra de control de llamadas para anunciar que desea hablar. Una vez que levanta la mano, el botón se vuelve rojo.

Si usted es el primer participante que levanta la mano, su nombre se muestra en un cuadro amarillo debajo de la barra de control de llamadas y aparece un ícono de mano junto a su nombre.

Si no es el primer participante que levantó la mano, puede ver lo siguiente:


- El nombre del primer participante que levantó la mano, en un cuadro amarillo debajo de la barra de control de llamadas y un ícono de mano junto a su nombre.

Mano levantada

Bajar la mano durante una conferencia

- Un contador rojo con el número total de manos levantadas.

El contador se actualiza cada vez que un participante levanta o baja su mano. Por ejemplo, si dos participantes han levantado la mano, el contador

muestra .

Una vez que levante la mano, todos los demás participantes de la conferencia recibirán una notificación de que su mano está levantada, en la parte inferior derecha de su pantalla.


NOTICE: La notificación de manos levantadas solo se muestra si el cliente UC está en modo de enfoque.

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


Puede ver la lista de todos los participantes que levantaron la mano en la lista **Manos Levantadas**. Para obtener más información sobre cómo ver la lista **Manos levantadas**, consulte [Visualización de la función Levantar las manos](#) on page 67.

Los moderadores de la conferencia deben anunciar verbalmente a los participantes que levantaron la mano cuando puedan hablar. Cuando se les da permiso para hablar, los participantes pueden desactivar el silencio y contribuir al debate.

12.3 Bajar la mano durante una conferencia

Durante una conferencia, puede volver a hacer clic en el botón  en la barra de control de llamadas para anunciar que ya no desea hablar.

Cuando baje la mano:

- El botón  se vuelve blanco.
- El contador con el número total de manos levantadas disminuye.

NOTICE: Si ningún otro participante levanta la mano, el contador ya no se muestra.

- Su nombre ya no se muestra en la lista **Manos Levantadas**.

Para obtener más información sobre la lista **Levantar la mano**, consulte [Visualización de la función Levantar las manos](#) on page 67.

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

12.4 Bajar las manos como moderador

Los moderadores pueden bajar la mano de los participantes que ya han hablado, permitiendo que otros también hablen.

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) Haga clic en el cuadro amarillo debajo de la barra de control de llamadas con el nombre del primer participante que levantó la mano.


La lista de **manos levantadas** se muestra en el lado izquierdo de la pantalla de la conferencia.

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

El icono de la **mano inferior**  aparece junto al nombre del participante.

- 3) Haga clic en  para bajar la mano del participante.

Cuando los moderadores bajan la mano a un participante:

- El botón  se vuelve blanco 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 67.

- El contador con el número total de manos levantadas disminuye.

NOTICE: Si ningún otro participante levanta la mano, el contador ya no se muestra.

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

Mis notas

Agregar a Mis notas durante una conferencia telefónica

13 Mis notas

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

Puede completar su espacio de notas durante una llamada de conferencia o cuando esté inactivo.

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



13.1 Agregar a Mis notas durante una conferencia telefónica


Durante una llamada de conferencia, puede agregar a su espacio de notas información a la que quiera acceder más tarde.

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

Puede agregar una nota durante una llamada de conferencia de una de las siguientes maneras:

Procedure

- Durante una sesión de compartir pantalla:
 - 1) Coloque el cursor sobre el área de compartir pantalla.
 - 2) Haga clic en  en la parte superior izquierda.
Se muestra una imagen de la pantalla compartida.
 - 3) Seleccione **Agregar a mis notas** desde el menú desplegable.
La imagen se agrega a su espacio de notas.
- Durante una sesión de pizarra:
 - 1) Seleccione  de las herramientas de pizarra.
Se muestra una imagen de la pizarra.
 - 2) Haga clic en ... en la parte superior derecha de la pantalla.
 - 3) Seleccione **Agregar a mis notas** desde el menú desplegable.
La imagen se agrega a su espacio de notas.
- Usando una combinación de teclas:
 - 1) Pulse a la vez las teclas **Alt** y **J** en el teclado.
Se abre la ventana **Agregar a mis notas**.
 - 2) Añadir una nueva nota.
Puede agregar texto, emojis o adjuntar archivos.
 - 3) Haga clic en **Agregar** o presione **Enter**.
La nota se agrega a su espacio de notas.

- Usando la barra de control de llamadas:
 - 1) Haga clic en  en la barra de control de llamadas.
 - 2) Seleccione **Agregar a Mis notas** desde el menú desplegable.
 - 3) Añadir una nueva nota.

Puede agregar texto, emojis o adjuntar archivos.
 - 4) Haga clic en **Agregar** o presione `Enter`.


La nota se agrega a su espacio de notas.

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

13.2 Visualización de notas en Mis notas

Puede ver las notas que ha guardado en **Mis notas** en cualquier momento.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en **Mis notas** en su lista de mensajes.

El espacio **Mis notas** se muestra en el lado derecho de la pantalla.

Las siguientes pestañas se muestran en **Mis notas**:


- **Mensajes**: contiene todas las notas que ha agregado a **Mis notas**, incluidas notas de texto, emojis o archivos adjuntos.
- **Archivos**: contiene todos los archivos adjuntos disponibles en **Mis notas**.


También puede anclar el espacio **Mis notas** y acceder a él directamente desde la barra de navegación. Para obtener más información, consulte [Fijando mis notas](#).

13.3 Crear una nueva nota en Mis notas

Puede crear fácilmente una nueva nota en su espacio de notas.

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en **Mis notas** en la parte superior de su lista de mensajes.

El espacio **Mis notas** se muestra en el lado derecho de la pantalla y puede ver las notas creadas anteriormente (si hay alguna).
- 3) Haga clic en  en la parte superior derecha de la pantalla.

Aparecerá una ventana emergente y podrá escribir un nuevo mensaje, insertar un emoji o añadir un archivo adjunto a sus notas.
- 4) Agregue una nueva nota y luego haga clic en **Agregar** o presione `Enter`.

La nota se agrega a su espacio de notas.


13.4 Borrar una nota de Mis notas

Puede eliminar notas que ya no quiera conservar en su espacio de notas.

NOTICE: Sólo puede eliminar una nota a la vez.

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en **Mis notas** en su lista de mensajes.
El espacio **Mis notas** se muestra en el lado derecho de la pantalla.
- 3) Localice la nota que desea eliminar y haga clic en ... en la parte inferior derecha de la nota.
- 4) Seleccione **Eliminar** desde el menú desplegable.
- 5) Haga clic en **Sí** para confirmar la acción.

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



13.5 Reenviar una nota

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

NOTICE: Solo se puede reenviar una nota a la vez.

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

Step by Step

- 1) Haga clic en  **Mensajes** en la barra de navegación.
- 2) Haga clic en **Mis notas** en su lista de mensajes.
El espacio **Mis notas** se muestra en el lado derecho de la pantalla.
- 3) Localice la nota que desea reenviar y haga clic en ... en la parte inferior derecha de la nota.
- 4) Seleccione **Reenviar a un chat** desde el menú desplegable.
- 5) Seleccione dónde reenviar la nota:
 - a) Para reenviar la nota a un chat existente, seleccione el chat deseado de la lista de chats.
 - b) Para reenviar la nota a un nuevo chat, haga clic en  en la parte superior derecha del área **Reenviar a** y seleccione entre crear un chat 1 a 1 o un chat grupal.

También puede copiar el texto de una nota y enviarlo manualmente a un chat. Para ello, haga clic en ... en la parte inferior derecha de la nota, seleccione **Copiar texto** y péguelo en el chat deseado.

Las notas que se han reenviado aparecen en el chat con el texto **Reenviado**.

14 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.

14.1 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:


- Añada 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 cursor sobre el área de compartir pantalla y haga clic en  en la parte superior izquierda.
Se muestra una ventana emergente y puede ver una imagen de la pantalla compartida y las acciones que puede realizar con ella.
- 2) Seleccione una de las acciones disponibles:
 - a) Haga clic en **Añadir a Mis notas** para añadir la imagen a sus notas.
La imagen se agrega a su espacio de notas. Para obtener más información, consulte [Mis notas](#) on page 70.
 - b) Haga clic en **Añadir al chat** para enviar la imagen como archivo adjunto en el chat de la conferencia.
La imagen se agrega al chat de la conferencia y 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 52.
 - c) Haga clic en **Añadir a pizarra** para mostrar la imagen en la pizarra.
La imagen se agrega a la pizarra y puede usar las herramientas de la pizarra para editarla. Para obtener más información sobre el uso de la pizarra, consulte [Cómo agregar, usar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia](#) on page 57.
 - d) Haga clic en **Establecer como fondo de pizarra** para agregar la imagen como fondo para la pizarra.
 - e) Haga clic en **Descargar** para guardar la imagen localmente.

14.2 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) Seleccione  de las herramientas de pizarra.
Se muestra una ventana emergente donde puede ver una imagen de la pizarra y las acciones que puede realizar con ella.
- 2) Seleccione una de las acciones disponibles:
 - a) Haga clic en ... en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Agregar a mis notas** para agregar la imagen a sus notas.
La imagen se agrega a su espacio de notas. Para obtener más información, consulte [Mis notas](#) on page 70.
 - b) Haga clic en ... en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Agregar al chat** para enviar la imagen como archivo adjunto en el chat de la conferencia.
La imagen se agrega al chat de la conferencia y 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 52.
 - c) Haga clic en **Añadir a pizarra** para mostrar la imagen en la pizarra.
La imagen se agrega a la pizarra y puede usar las herramientas de la pizarra para editarla. Para obtener más información sobre el uso de la pizarra, consulte [Cómo agregar, usar u ocultar la pizarra en una llamada de conferencia](#) on page 57.
 - 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.

15 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.

15.1 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: UC Desktop App 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 completo. 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.
- **Jitter** 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.

Indicador de calidad de llamada

Calificación de la calidad de la llamada

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.

15.2 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 UC Desktop Application. 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.

16 Perfiles de reglas

Puede utilizar perfiles para determinar cómo se manejan las reglas. Por ejemplo, puede definir perfiles que se aplicarán en un escenario de reunión específico o si está en un viaje de negocios.

Las siguientes acciones son posibles utilizando perfiles:

- Define un estado de presencia que se establecerá cuando el perfil esté activo.
- Asignar una o más reglas para que se apliquen cuando el perfil esté activo.
- Establezca la secuencia en que se aplican las reglas.

IMPORTANT:

Sólo puede haber un perfil activo a la vez.

NOTICE:

Los perfiles **Reglas de SmartClient** y **Perfil estándar** son perfiles generados automáticamente que se crean para las reglas importadas, en caso de migraciones de versiones anteriores. Si desasigna las reglas asociadas a estos perfiles, los perfiles se ocultarán automáticamente.

16.1 Creación de un perfil de reglas


Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla.
- 2) Seleccione **Configuración de reenvío y reglas** desde el menú desplegable.
- 3) Seleccione la pestaña **Perfiles** y haga clic en **+ Agregar un nuevo perfil**.
- 4) Configurar el nuevo perfil:
 - a) En la sección **Nombre del perfil**, ingrese un nombre para el perfil.
 - b) En la sección **Establecer estado de presencia**, seleccione el estado de presencia que se establecerá cuando el perfil esté activo en el menú desplegable **Elegir presencia**.
 - c) En la sección **Reglas del perfil**, seleccione la regla que desea incluir en el perfil en el menú desplegable **Reglas**.

El menú desplegable **Reglas** incluye las reglas que ha establecido. Puede agregar una o más reglas a un perfil.



Cuando se agregan varias reglas a un perfil, puede modificar la secuencia de las reglas según sus necesidades.

- 5) Haga clic en **Agregar perfil**.

Se crea un nuevo perfil y aparece el icono  en la barra de tareas.


16.2 Edición de un perfil de reglas


Step by Step


- 1) Abra la pestaña **Perfiles** de una de las siguientes maneras:
 - Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Perfiles**.
 - Haga clic en  en la parte superior derecha de la barra de tareas y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Perfiles**.
- 2) Coloque el cursor sobre el perfil que desea editar y haga clic en .
- 3) Edite la configuración del perfil según sus necesidades.
- 4) Haga clic en **Guardar perfil**.

16.3 Activar/desactivar un perfil de reglas

Step by Step

- 1) Haga clic en  en la parte superior derecha de la barra de tareas.
- 2) Siga uno de los procedimientos siguientes:
 - Para activar un perfil, localice el perfil deseado en el menú desplegable y haga clic en él.

El perfil se activa y aparece un icono  junto a él.
 - Para desactivar un perfil, seleccione **Desactivar perfil** desde el menú desplegable.


El perfil está desactivado y el icono  ya no se muestra.

16.4 Eliminar un perfil de reglas

Puede eliminar fácilmente los perfiles que ya no necesite.

NOTICE: Antes de eliminar un perfil, primero debe desactivarlo.

Step by Step

- 1) Abra la pestaña **Perfiles** de una de las siguientes maneras:
 - Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Perfiles**.
 - Haga clic en  en la parte superior derecha de la barra de tareas y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Perfiles**.
- 2) Coloque el cursor sobre el perfil que desea eliminar y haga clic en **X**.

El perfil se elimina de la lista de perfiles.

17 Reenvío y reglas

OpenScape UC Application puede analizar automáticamente las llamadas entrantes y enrutarlas a un contacto o terminal específico, de acuerdo con la configuración de reenvío o reglas. Por ejemplo, si viaja por negocios con frecuencia y no puede atender personalmente las llamadas entrantes, puede especificar que las llamadas que lleguen durante una reunión recurrente se dirijan automáticamente a un colega, a su secretaria, etc.

Las llamadas entrantes se pueden enrutar según los siguientes criterios:

- Configuración de reenvío simple:
 - Dependiendo de si la línea telefónica está ocupada, la llamada entrante no se responde o se desvía incondicionalmente.
- Perfiles
 - Dependiendo de una o más reglas de reenvío definidas en el perfil deseado.
- Reglas:
 - Dependiendo del número de teléfono del llamante.
 - Dependiendo de la fecha u hora en que se recibe la llamada.
 - Dependiendo de su estado de presencia.

OpenScape UC Application también admite **compatibilidad con versiones anteriores** de reglas creadas en versiones anteriores de OpenScape UC.

17.1 Crear un reenvío simple

Puede desviar sus llamadas entrantes a otras líneas telefónicas (por ejemplo, un teléfono fijo, una sala de reuniones o una secretaria) cuando su línea telefónica esté ocupada, cuando no conteste o para todas las llamadas sin condiciones.

IMPORTANT:

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

Los reenvíos simples siempre son válidos hasta que sean cancelados o sobrescritos por una regla.

NOTICE:

La línea telefónica ocupada es diferente a la presencia del usuario ocupada. Línea telefónica ocupada es cuando su línea telefónica PBX no está libre para responder una llamada, como cuando ya está ocupada en otra llamada, está 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 solo se aplica cuando el usuario está en una llamada, sino que el usuario puede configurarlo manualmente en muchas otras situaciones, como para indicar que está ocupado tomando notas, ocupado en una reunión de presentación o en la pausa del almuerzo.

Entonces, el reenvío simple no considera el estado de ocupación de la presencia del usuario, sino el estado de ocupación de la línea telefónica. La presencia del usuario es un criterio considerado por las reglas, como verá en el siguiente capítulo.

Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla.
- 2) Seleccione **Configuración de reenvío y reglas** desde el menú desplegable.
- 3) En la pestaña **Reenvío simple**, seleccione una de las opciones disponibles:
 - a) Si desea reenviar todas sus llamadas entrantes al buzón de correo de voz, haga clic en **Quiero redirigir todas mis llamadas a mi buzón de voz**.
 - b) Si desea reenviar todas sus llamadas entrantes a otro colega, ingrese el nombre o el número de teléfono de su colega en el campo de entrada **Reenviar siempre**.
 - c) Si desea reenviar llamadas entrantes a otro colega solo cuando su línea telefónica esté ocupada, ingrese el nombre o el número de teléfono de su colega en el campo de entrada **Reenviar cuando esté ocupado**.
 - d) Si desea reenviar las llamadas entrantes a otro colega solo cuando no las conteste, ingrese el nombre o el número de teléfono de su colega en el campo de entrada **Reenviar cuando no haya respuesta**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

Se crea una nueva regla de reenvío.

Next steps

Para dejar de reenviar sus llamadas entrantes a otro colega, vaya a **Configuración de reenvío y reglas > Reenvío simple**, pase el cursor sobre el destino de reenvío que haya configurado y haga clic en **X**, luego **Guardar**.

17.2 Creando una regla

Puede configurar reglas de reenvío para un rango de tiempo específico, número de teléfono de la persona que llama, lista de contactos o estado de presencia.

Por ejemplo, puede reenviar sus llamadas a una sala de reuniones cuando su estado de presencia sea "En reunión" o a su teléfono móvil cuando su presencia sea "Ausente". Para obtener más información sobre la presencia del usuario, consulte [Configuración de su estado de presencia](#) on page 19.

Según la condición de Tiempo y Rango, puedes hacer que las reglas sean válidas para días específicos de la semana, para un día entero o para un período de tiempo específico.

Puede establecer varias condiciones en la misma regla.

IMPORTANT:

Las reglas de reenvío omiten los dispositivos preferidos y las configuraciones de reenvío simples.

Step by Step


- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla.
- 2) Seleccione **Configuración de reenvío y reglas** desde el menú desplegable.
- 3) Seleccione la pestaña **Reglas** y haga clic en **+ Agregar nueva regla**.
- 4) Configurar la nueva regla:
 - a) En la sección **Nombre**, ingrese un nombre para la regla.
 - b) En la sección **Tiempo y rango** seleccione el período de tiempo para la regla.
 - c) En la sección **Si mi estado es**, seleccione el estado de presencia que se activará para la regla.
 - d) En la sección **Si la llamada es de**, seleccione si la regla se aplica a un contacto, a un grupo de contactos o a ambos.
 - e) En la sección **Reenviar a**, seleccione a dónde reenviar las llamadas.
- 5) Haga clic en **Agregar regla**.

Se crea la nueva regla.


Para que se aplique la regla, es necesario asignarla a un perfil de reglas. Para obtener más información sobre los perfiles de reglas, consulte [Creación de un perfil de reglas](#).

17.3 Editar una regla

Step by Step

- 1) Abra la pestaña **Reglas** de una de las siguientes maneras:
 - Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Reglas**.
 - Haga clic en  en la parte superior derecha de la barra de tareas y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Reglas**.

NOTICE: Esta opción solo se muestra si hay al menos un perfil de reglas disponible.


- 2) Coloque el cursor sobre la regla que desea editar y haga clic en .
- 3) Edite la configuración de la regla según sus necesidades.
- 4) Haga clic en **Guardar regla**.

17.4 Deshabilitar una regla


Siga los pasos a continuación para deshabilitar una regla que se ha asignado a un perfil:

Step by Step

1) Abra la pestaña **Perfiles** de una de las siguientes maneras:

- Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Perfiles**.
- Haga clic en  en la parte superior derecha de la barra de tareas y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Perfiles**.

NOTICE: Esta opción solo se muestra si hay al menos un perfil de reglas disponible.

- 2) Coloque el cursor sobre el perfil que contiene la regla que desea deshabilitar y haga clic en .
- 3) En la sección **Reglas**, haga clic en la **X** junto a la regla que desea deshabilitar.
- 4) Haga clic en **Guardar perfil**.

La regla ya no está asociada al perfil.


Alternativamente, si desactiva un perfil, las reglas asociadas a él se desactivan automáticamente.

17.5 Eliminar una regla

Puede eliminar una regla.

Step by Step

1) Abra la pestaña **Reglas** de una de las siguientes maneras:

- Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Reglas**.
- Haga clic en  en la parte superior derecha de la barra de tareas y seleccione **Configuración de reenvío y reglas > Reglas**.

NOTICE: Esta opción solo se muestra si hay al menos un perfil de reglas disponible.

- 2) Coloque el cursor sobre la regla que desea eliminar y haga clic en **X**.

18 Integración de MS Office 365

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

- Acceda a los contactos personales de Outlook 365 directamente desde OpenScape UC. Consulte el capítulo [Buscando contactos](#) on page 35 para obtener más detalles.
- Muestra la notificación "Fuera de oficina" para los contactos de Outlook 365 de una de las siguientes maneras:
 - Durante una llamada al contacto de Outlook 365, aparece el ícono ✖ en el control de llamada, junto al nombre del contacto. Puede hacer clic en el ícono para leer la notificación.
 - En el historial de llamadas, el ícono ✖ aparece en el área de detalles de llamadas. Puede hacer clic en el ícono para leer la notificación.
 - En el área de detalles del contacto, el enlace **Fuera de oficina** se muestra debajo del nombre del contacto. Puede hacer clic en el enlace para leer la notificación.

Prerequisites

- El administrador del sistema ha habilitado la integración de Microsoft Office 365 en su cuenta.

Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de usuario en la parte superior derecha de la pantalla.
- 2) Seleccione **Configuración** desde el menú desplegable.
- 3) Seleccione la pestaña **Contactos**.
- 4) En el área de **integración de Microsoft Office 365**, haga clic en **Conectar**.
Se le solicitará que inicie sesión en su cuenta de Office 365.
- 5) Permitir todos los permisos necesarios.

NOTICE: Solo es posible una conexión a Microsoft Office 365 por sesión de cliente.

19 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 OpenScape UC Application V10, Complementos de OpenScape*.

20 Uso de la aplicación de escritorio en MacOS

Para utilizar UC DesktopApp en macOS, el usuario debe otorgar permisos a:

- Cámara
- Micrófono
- Grabación de pantalla
- Automatización

Siga los pasos a continuación para otorgar los permisos:

Step by Step

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

21 Instalación de DesktopApp en MacOS

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

22 Solución de problemas de DesktopApp en MacOS

Puede solucionar problemas de DesktopApp en macOS mediante los seguimientos de UCDesktop y los seguimientos de la interfaz de usuario de WebClient.

Para ver los seguimientos de UCDesktop, haga clic derecho en la bandeja del sistema de UCDesktopApp y seleccione **Configuración - Abrir carpeta de registro**.

Para ver los rastros de la interfaz de usuario del WebClient, presione las teclas **Opciones, Control y X**. Este acceso directo abrirá la ventana del depurador.

23 Restricciones de uso

Se aplican las siguientes restricciones:

- Actualmente solo es compatible con sistemas operativos Windows
- No se admite el uso de UC Desktop App en paralelo con OSC UC WebClient, Fusion o la antigua herramienta de integración de escritorio.
- Para mostrar todos los elementos en la ventana principal, UC Desktop App 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 memoria caché y reiniciar su navegador después de una actualización de HotFix para evitar un rendimiento lento en OpenScope Web Client.
- La estrategia de fusión de reglas es para los usuarios de WebClient 1.0 que migran 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 para el sistema operativo (independientemente del idioma configurado en la configuración de Internet Explorer).
- Firefox utiliza el idioma definido en la lista de idiomas en la configuración del navegador.
- Chrome utiliza el idioma de la interfaz de usuario de Chrome (independientemente de la lista de idiomas en la configuración de Chrome).
- Limitaciones del navegador

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

24 Configuración

24.1 Configuración de audio/vídeo

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

24.1.1 Uso de efectos de vídeo

Puede usar efectos de vídeo para cambiar su fondo en videollamadas o conferencias o cuando está inactivo.

IMPORTANT: 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.

Prerequisites

- Un administrador de OpenScape UC ha habilitado la función de efectos de vídeo en su sistema.

Step by Step

- 1) Haga clic en su nombre de inicio de sesión en la barra de encabezado, luego haga clic en **Configuración**.
- 2) Vaya a la pestaña **Audio/Vídeo**.
Los **efectos de vídeo** se muestran en el menú desplegable debajo de la ventana de vista previa de la cámara. De forma predeterminada, 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: **Desenfocado, Oficina, Habitación, Estantería, Pintura, Empresa**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

Su fondo se actualiza y puede verlo en la ventana de vista previa de la cámara.

24.2 Auriculares compatibles

UC Desktop App es compatible con auriculares Jabra, Epos/Sennheiser, Poly/Plantronics, Gigaset ION, Logitech y Yealink (botones de control de llamada 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 UC Desktop App 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 OpenScape UC Desktop App a través de la sección Configuración descrita en la sección [Pestaña exclusiva para la configuración de Desktop App](#) de este documento.

24.3 Funciones de accesibilidad

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

Las características de accesibilidad son:

- **Compatibilidad con lector de pantalla**
- **Interfaz operable por teclado:** Se pueden utilizar atajos de teclado para automatizar tareas en JAWS.
- **Enfoque de teclado visible**
- **Texto de alto contraste**

24.3.1 Habilitar el indicador visual del teclado

Esta función ayuda a los usuarios que solo utilizan el teclado y a las personas con limitaciones de atención que necesitan un indicador de enfoque claro para navegar fácilmente a través de los elementos interactivos del Web Client.

Step by Step

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

Alrededor del elemento enfocado se muestra un marco de color.

24.3.2 Activación del alto contraste

Esta función puede ayudar a los usuarios con problemas de visión y a las personas con problemas de percepción del color o de percepción leve a leer el texto con mayor facilidad.

Step by Step

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

- 2) Marque la casilla **Habilitar modo de alto contraste para la barra de encabezado**.

La parte del encabezado en la parte superior de su navegador web debe ser significativamente más oscura en comparación con el color gris utilizado de manera predeterminada:

24.3.3 Uso de la función Lector de pantalla

Se trata de una tecnología avanzada que puede ayudar a los usuarios con discapacidad visual a navegar por la interfaz del cliente web con la ayuda de audio. Actualmente, solo se admite JAWS

Step by Step

- 1) Abra su programa lector de pantalla.
- 2) En la interfaz de su Web Client, navegue a cualquier pestaña, contacto u opción.

Escuchará la voz del lector de pantalla automático leyendo en voz alta los elementos de la interfaz de su cliente o del elemento seleccionado.

