



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4R2, Concierge Plus

Guía de usuario

10/2021

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 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1	Acerca de este manual	6
1.1	Términos y estilos tipográficos	6
1.1.1	Estilos tipográficos	6
1.1.2	Terminología.....	6
1.2	Índice de abreviaturas	7
2	Introducción.....	8
2.1	General	8
2.1.1	Documentación adicional relacionada con Concierge	8
2.2	Características de Concierge Plus y Concierge Professional.....	9
2.3	Ventana principal	10
2.4	Iniciar y cerrar Concierge	11
2.4.1	Iniciar Concierge	11
2.4.2	Cambiar la contraseña	12
2.4.3	Cerrar	14
3	Llamadas entrantes.....	15
3.1	Aceptar una llamada de operador	15
3.2	Aceptar una llamada personal	16
3.3	Cola de llamantes	17
3.3.1	Cola de llamadas de operador	19
3.3.1.1	Agrupación y clasificación	19
3.3.1.2	Agrupación de llamadas para diferentes colas de espera	20
3.3.1.3	Otros indicadores de llamadas en espera.....	22
3.3.1.4	Llamadas recibidas de la cola de llamantes	22
3.3.1.5	Reservar llamadas en la cola de llamantes	22
3.3.2	Cola de llamadas personales	23
3.3.2.1	Recibir llamadas desde la cola personal.....	23
3.3.2.2	Disponibilidad automática para el último agente.....	24
4	Gestión de llamadas	25
4.1	Información sobre la llamada entrante	25
4.1.1	Tipo de llamada, número llamado	25
4.1.2	Panel de llamantes	26
4.1.2.1	Mostrar información (solo OSV)	26
4.1.3	Temporizador de llamada.....	26
4.1.4	Comentario	27
4.2	Destinos	27
4.2.1	Llamadas salientes.....	30
4.2.1.1	DTMF.....	32
4.2.2	Transferir llamadas.....	33
4.2.2.1	Transferencia ciega	33

Contenido

4.2.2.2	Nuevo proceso de transferencia	34
4.2.2.3	Transferir una línea externa	36
4.2.2.4	Transferir con interrupción de CFW y DND	37
4.2.2.5	Consulta	37
4.2.2.6	Editar el desvío directo de llamadas	39
4.3	Cola de procesamiento	39
4.3.1	Recuperar llamadas de la cola de espera de procesamiento	41
4.3.2	Edite la llamada de la cola de procesamiento	42
5	Estado de la consola Concierge	44
6	Funciones de teclas (INTRO, ESPACIO, Esc)	45
6.1	Funciones de la tecla INTRO	45
6.2	Funciones de la tecla ESPACIO	46
6.3	Funciones de la tecla ESCAPE (Esc)	46
7	Agenda telefónica electrónica	47
7.1	Funciones de la agenda telefónica electrónica	47
7.1.1	Maximizar/minimizar la lista de contacto	48
7.2	Reglas de búsqueda ETB	48
7.2.1	Comodines	48
7.2.2	Búsqueda espontánea	49
7.2.3	Iniciar la búsqueda manual	49
7.2.4	Búsqueda de texto libre	50
7.2.5	Buscando con arrastrar y soltar	51
7.2.6	Buscar con varios planes de selección	51
7.3	Resultado de búsqueda	52
7.3.1	Vista de pestaña	52
7.3.1.1	Clasificación de los resultados de búsqueda	53
7.3.2	Detalles de contacto	53
7.3.2.1	Comentario en los detalles de contacto	54
7.3.2.2	Contactos	54
7.3.2.3	Información adicional	55
7.3.2.4	Palabras clave	55
7.3.3	Lista de contactos	56
8	Extras	57
8.1	Histórico de llamadas	58
8.1.1	Detalles de llamada e historial de llamadas	58
8.1.2	Usando los números de teléfono del Histórico de llamadas	58
8.1.3	Exportar el historial de llamadas	58
8.2	Tablón de anuncios	59

8.3	Bloc de notas	60
8.3.1	Recordatorio	61
8.4	Colas de espera	61
8.5	Restablecer la interfaz de usuario	62
8.6	Clase de servicios OS4K	62
8.7	Pantalla	63
8.8	Marcación directa y marcación rápida	65
8.8.1	Botones de marcación directa en ventanas separadas	68
8.8.2	Funciones de los botones	68
8.8.3	Teclas de atajo para teclas rápidas y botones de marcación directa en la ventana principal	69
9	Controlar las funciones de telefonía	70
9.1	Control de telefonía en el panel "Destino"	70
9.2	Funciones de llamada	70
9.2.1	Solamente para integraciones OS4000	72
9.3	Estado de enrutamiento	73
9.4	Identificación de llamadas malintencionadas (MCID)	73
10	Barra de estado	75
10.1.1	Estado de servidor de conectividad	75
10.1.1.1	Error	76
10.1.1.2	Acerca del diálogo	76
10.1.1.3	Indicaciones	77
10.1.1.4	Información del bloc de notas	77
11	Sonidos	78
12	Teclas de acceso rápido de OpenScape Concierge	80
13	Datos del usuario y ajustes básicos	85

1 Acerca de este manual

Este manual ofrece una vista general sobre la utilización del software OpenScape Concierge. Describe todas las funciones del software y los ajustes necesarios y contiene información sobre una posible configuración.

Este manual está dirigido a usuarios y expertos técnicos (p. ej. empleados responsables de la integración, instalación y gestión de software).

1.1 Términos y estilos tipográficos

Esta sección del manual describe los términos y estilos tipográficos que se utilizan.

1.1.1 Estilos tipográficos

Tabla: estilos tipográficos

Uso	Significado
Negrita	Botones e iconos de pantalla, casillas de verificación, botones de opción, opciones de menú
Cursiva negrita	Nombres de la base de datos, variables, campos, nombres de archivo
MAYÚSCULAS	Teclas (MAYÚSCULAS, CTRL, ALT)
Cursiva	Comandos, ejemplos, nombres de directorios
Courier	Textos de salida y mensajes de error, parámetros, texto fuente

1.1.2 Terminología

Los siguientes términos describen acciones que se deben ejecutar con el teclado o con el ratón y estados de los botones de comando en la pantalla.

Tabla: terminología

Término	Significado
Pulsar	Pulsar una tecla del teclado.
Introducir	Teclear letras, números, nombres de bases de datos, variables.
Tecla intro	Pulsar la tecla de confirmación (INTRO o tecla de retorno).
Doble clic	Hacer clic dos veces rápidamente con el botón izquierdo del ratón.
Clic derecho/botón derecho del ratón	Pulsar una vez el botón derecho del ratón.
Seleccionar o resaltar	Hacer clic sobre un elemento una vez con el botón izquierdo del ratón.
Arrastrar	Seleccionar un objeto, presionar el botón izquierdo del ratón y mantenerlo pulsado mientras desplaza el objeto a una posición nueva.

Término	Significado
Soltar	Soltar el botón izquierdo del ratón para depositar el objeto arrastrado. Este paso siempre se realiza después de "arrastrar".
Activado/habilitado	Los comandos activos se muestran en la pantalla con texto en negro, lo que significa que están a disposición del usuario. Los símbolos activos se muestran en sus colores normales cuando están disponibles.
Desactivado/deshabilitado	Los botones de los comandos desactivados y los símbolos se muestran en gris, lo que significa que no están a disposición del usuario.
Botón/icono	Botón para activar funciones.

1.2 Índice de abreviaturas

Tabla: Índice de abreviaturas

Abreviatura	Descripción	Significado
ACD	Automatic Call Distribution (distribución automática de llamadas)	Distribución automática de llamadas (sistema de centralita telefónica)
CTI	Computer Telephony Integration (integración telefonía-informática)	Integración de un sistema telefónico y un software compatible
COS	Class of Service (clase de servicio)	Conjunto de funciones que se asignan a su teléfono
CFW	Call forwarding (desvío de llamadas)	Una extensión que se desvía a otro número
BD	Base de datos	
DDI	Dialed Digits Inwards (dígitos marcados internamente)	Extensión
DND	Do Not Disturb (no molestar)	
ETB	Agenda telefónica electrónica	Agenda telefónica
MCID	Identificación de llamadas malintencionadas	Identifica una llamada malintencionada para una investigaciones posteriores
OSC	OpenScape Concierge	Aplicación de consola de operador
OSCC	OpenScape Contact Center	Parte de la aplicación de OpenScape Concierge
OSCC-E	Extensión del OpenScape Contact Center	Paquete de soluciones Contact Center del entorno CoC
UC	Unified Communication (comunicación unificada)	

2 Introducción

2.1 General

OpenScape Concierge es una aplicación de consola de operador cómoda y de fácil manejo.

Existen dos variantes de OpenScape Concierge disponibles:

- OpenScape Concierge **Professional**
- OpenScape Concierge **Plus**

OpenScape Concierge **Professional** ofrece la gama completa de las funciones disponibles. OpenScape Concierge **Plus** es una variante que se reduce a las funciones esenciales.

Este documento describe las funciones para OpenScape Concierge Plus con OpenScape 4000.

NOTA:

Algunas figuras pueden mostrar funciones que solo están disponibles en la versión de Concierge Professional.

2.1.1 Documentación adicional relacionada con Concierge

- OpenScape Concierge Plus, Administrator Documentation
- OpenScape Concierge Configuration, Administrator Documentation

2.2 Características de Concierge Plus y Concierge Professional

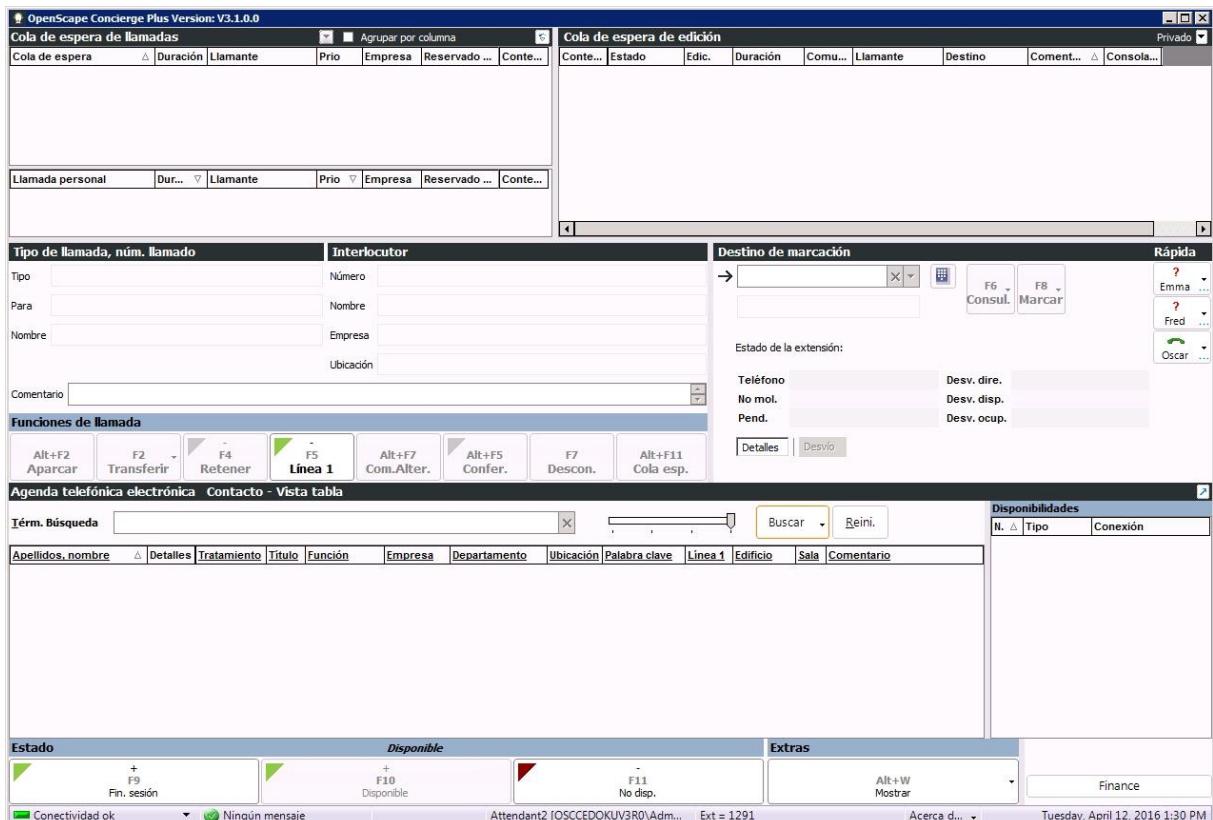
Plus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabaja con o sin OSCC ▪ Funciones CTI directamente incluidas ▪ Cola de llamantes, cola de procesamiento, cola personal ▪ Agrupación de llamadas en espera ▪ La llamada impulsa llamadas entrantes o se recuperan de la lista de llamadas en espera ▪ Anuncios y música de espera para llamadas entrantes ▪ Servicio de transferencia independiente PABX ▪ Aparcar y adjuntar números ocupados ▪ Transferencia de llamadas tras consulta o transferencia directa ▪ Hablar con un llamante en espera de la cola de procesamiento ▪ Rellamada automática de la cola de procesamiento ▪ DDI relativos a variantes nocturnas (transferencia, anuncios, tono de ocupado) ▪ DDI relativos a saludos ▪ Transferencia a una línea externa libre ▪ Mensajes de bienvenida personalizados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opciones de búsqueda eficiente en la agenda telefónica electrónica ▪ Arrastrar y soltar términos de búsqueda, destinos y comentarios ▪ Marcación directa mediante 252 teclas rápidas ▪ Marcación rápida mediante 20 botones siempre visibles ▪ Información de estado del teléfono y de UC, Circuit o Skype ▪ Sincronización de contactos desde LDAP, archivo csv, BD OLE, acceso a BD PABX (únicamente Unify) ▪ Informes ▪ Ajustes de pantalla individuales para usuarios ▪ Asignación de generadores de costes para procesos de conexión ▪ Tablón de anuncios ▪ Historial de llamadas ▪ Resaltar la situación basada en el comportamiento para la tecla INTRO ▪ Compatibilidad con teclas de acceso rápido ▪ Bloc de notas personal ▪ Asistencia para visualización de personas con problemas de visión
Professional <small>Además de las funciones de Concierge Plus</small>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabaja con o sin OSCC ▪ Funciones ACD y CTI directamente incluidas ▪ Hasta 15 abonados ▪ Hasta 1000 colas ▪ Hasta 30 usuarios (OS4000 con o sin OSCC) ▪ Hasta 40 usuarios (OS4000 con OSCC) ▪ Hasta 100 usuarios (OSV) ▪ Llamadas a buscapersonas ▪ Información de estado en tiempo real ▪ Codificación de llamadas y asistencia de poscontacto OSCC ▪ Asistencia de códigos de motivos OSCC ▪ Transferencia a grupos OSCC ▪ Intercambio de integración (hasta 5) ▪ Correo electrónico y SMS ▪ Historial de correo electrónico ▪ Botón de alarma ▪ Informes de términos de búsqueda usados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Navegador de internet con transferencia de parámetros ▪ Asistencia de BD externa ▪ Asistencia en reposo ▪ Información de estado del teléfono, estado UC, Circuit o Skype y calendario ▪ Grupos y grupos superiores para una visibilidad selectiva de números de servicio ▪ Filtro de ubicación al buscar en la agenda telefónica ▪ Divisiones para preseleccionar datos de la agenda telefónica ▪ Hasta 25 campos de datos específicos para el cliente adicionales ▪ Búsqueda mejorada y búsqueda dentro de los campos de datos ▪ Búsqueda similar ▪ Indicación jerárquica de datos de contactos ▪ Imágenes para datos de contacto ▪ Estado de ausencia ajustable para contactos ▪ Tablón de anuncios editable por el usuario

2.3 Ventana principal

Elementos de mando

La ventana principal es el elemento central de mando de la aplicación OpenScape Concierge. La interfaz de usuario se divide en las siguientes secciones principales:

- Cola de llamantes con cola de llamantes personales
- Cola de procesamiento
- Tipo de llamada, número llamado
- Llamante
- Comentario
- Destino
 - Detalles de contacto
 - Desvío
- Teclas rápidas
- Funciones de llamada
- Agenda telefónica electrónica
 - Tabla de búsqueda y resultados
 - Lista de contactos
 - Extras
- Botones de control de estado
- Identificación de llamadas malintencionadas
- Barra de estado



2.4 Iniciar y cerrar Concierge

2.4.1 Iniciar Concierge

Después de instalar OpenScape Concierge, se crea un acceso directo al programa en el escritorio y puede usarse para iniciar el programa directamente.

Procedimiento

1. Haga doble clic en el ícono.



O bien:

Seleccione en el menú de inicio de Windows: **Concierge** (aparece con el símbolo que se muestra arriba).

La aplicación OpenScape Concierge se inicia y se abre la ventana de inicio de sesión:



1. Seleccione el idioma cuando inicie sesión por primera vez.

NOTA:

El nombre del abonado se configura en **Concierge DataCenter** y no se puede cambiar en la GUI de inicio de sesión de Concierge.

2. Seleccione el usuario.
3. Introduzca la contraseña y la extensión en formato abreviado, (véase la figura) **no** necesita introducir el número completo E164.
4. Haga clic en **Iniciar sesión**.
Se abre la interfaz de usuario. Por defecto, el operador inicia sesión automáticamente (estado de agente) para recibir llamadas.

NOTA:

La próxima vez que abra la aplicación permanecerán los datos de abonado, operador, contraseña y extensión anteriores y podrá confirmarlos o cambiarlos por otro usuario.

Por defecto, los datos de inicio de sesión (idioma, abonado, usuario, contraseña y extensión) se guardan en el archivo **OSConcierge_LoginData.ini** ubicado en <Unidad de disco>:\Usuarios\<nombre de usuario>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge \OSConcierge.

INDICACIÓN para administradores:

En aquellos casos en los que no se quiera un cuadro de diálogo de inicio de sesión, proceda de la siguiente manera:

Añada el parámetro: **NoAgentLoginForm=1**

en **OSConcierge_LoginData.ini** ubicado en **[Main]** e introduzca los datos de inicio de sesión completos correctamente (con la contraseña encriptada).

En Concierge Data Center puede configurarse para que el operador pase automáticamente al estado "disponible" tras iniciar sesión.

2.4.2 Cambiar la contraseña

Si desea cambiar su contraseña, presione la tecla **Cambiar contraseña** de la pantalla de inicio de sesión.

Ahora ya puede introducir una nueva contraseña

- La contraseña anterior
- Una contraseña nueva
- Confirmación de la nueva contraseña



Después de introducir las nuevas credenciales, haga clic en el botón **Guardar**. Si no quiere cambiar su contraseña, haga clic en **Cancelar**.

Si ha introducido mal la contraseña antigua aparecerá este mensaje:

A31003-S2242-U110-1-7819



La palabra clave antigua no es correcta.

OK

Si la contraseña confirmada no se corresponde con la contraseña nueva, recibirá este mensaje:



La palabra clave confirmada difiere de la primera.

OK

En ambos casos, vuelva a introducir las contraseñas.

2.4.3 Cerrar

Procedimiento

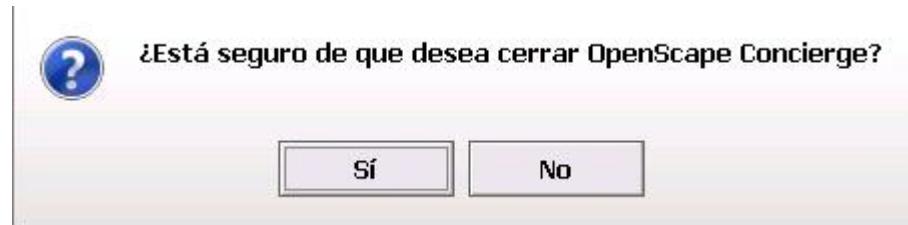
	Antes de detener la aplicación, el usuario debe cerrar sesión en OpenScape Concierge con el botón Cerrar sesión .
--	--

Si es el último operador que inició sesión por última vez, se le notificará con el siguiente aviso.



El usuario cerrará sesión en OpenScape Concierge pulsando el botón **OK**.

Saldrá del programa haciendo clic en el botón de **Cerrar**  de la barra de título de la aplicación (arriba a la derecha). Confirme la selección pulsando **Sí**.



Si desea cerrar la aplicación Concierge durante una llamada activa

Haga clic en  de la barra de título, una información le avisará de que al hacerlo se interrumpirá la conexión activa:

Podrá cancelar el proceso o confirmarlo con **OK**.

3 Llamadas entrantes

En un entorno de operador, todas las llamadas entrantes tienen diferentes tipos de solicitudes. La primera diferencia está entre el operador y las llamadas personales.

- Las llamadas de operador son llamadas que entran a través de números de servicio o números de la centralita interna, en la mayoría de los casos para ser transferidas a un contacto o para obtener información.
- Las llamadas personales son llamadas que el operador marca directamente en su número de teléfono (extensión).

3.1 Aceptar una llamada de operador

Por defecto, solamente los operadores que han iniciado sesión y estén **disponibles** pueden recibir llamadas automáticamente. Para todos los demás estados de usuario, la llamada se manda a la cola de espera (véase la sección 3.3 Cola de llamantes).

1. Si se recibe una llamada entrante de operador en Concierge y éste está disponible se le indicará del siguiente modo:
 - un teléfono parpadeante y
 - junto a él una pantalla de asistencia para dar la bienvenida al llamante con las palabras que suele usar normalmente para saludar al llamante.

Por ejemplo:



Cola de espera de llamadas

Main

Welcome to TestCo, my name is ...

Interlocutor

Tipo	Número de servicio llamado	Ll. a	Número	+49 (69) 79309-1750
Para	+49 (89) 789-368		Nombre	Mrs. Wang, Susi (+)
Nombre	Main		Empresa	TestCO
			Ubicación	Frankfurt

Comentario

Funciones de llamada

Alt+F2 Aparcar	F2 Transferir	- F4 Retener	! F5 Línea 1	Alt+F7 Com.Alter.	Alt+F5 Confer.	F7 Descon.	Alt+F11 Cola esp.
-------------------	------------------	-----------------	-----------------	----------------------	-------------------	---------------	----------------------

El título ("Centralita AAA" en este ejemplo) se corresponde con el nombre del número de servicio que llama.

INDICACIÓN para administradores:

En Concierge Data Center puede:

- definir el texto y asignarlo a números de servicio en Datos básicos / Mensajes de bienvenida
- activar y desactivar la ventana, configurar el tamaño de letra y la posición de la ventana en Datos del sistema / Configuración del cliente / Configuración básica / Mostrar ventana de saludo

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

2. Las áreas **tipo de llamada, número llamado y llamante** le facilitan información sobre la llamada entrante. Para una descripción más detallada, consulte la sección 4.1.1 Tipo de llamada, número llamado.
3. Para aceptar la llamada puede pulsar la tecla intro del teclado o hacer clic sobre el símbolo parpadeante **Línea 1**:



4. Ahora conectará con el llamante.
5. Para otras gestiones de llamada, pase a la sección 4 Gestión de llamadas.

3.2 Aceptar una llamada personal

Aceptar una llamada personal es similar a aceptar una llamada de la centralita. Las únicas diferencias son:

- No aparece ninguna ventana de bienvenida.
- El tipo de llamada señala una llamada personal (directa), por ejemplo:

3.3 Cola de llamantes

En caso de que no haya agentes disponibles para aceptar las llamadas de la centralita, todas las llamadas entrantes pasarán a la **cola de llamantes**. Las llamadas personales también pasarán a la cola de espera si usted tampoco está disponible. La cola de llamantes le informará en tiempo real sobre las llamadas en espera. Por ejemplo, le facilitará detalles acerca del llamante (si está disponible) y del tiempo que lleva esperando en la cola de espera. El color de fondo irá cambiando en función del tiempo que lleve esperando.

Indicación:

los colores de fondo se pueden configurar en Datos del sistema / Configuración de cliente / Formato de Concierge Data Center

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

OpenScape Concierge Professional Version: V3.1.0.0						
Cola de espera de llamadas						
Cola de espera	Dura...	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Reser...
Switchboard AAA (+49... 01:47		Mr. Dr. Oneill, S... 1		Unify		○
Switchboard AAA (+49... 01:18		(+) Mrs. Wang, S... 1		Unify		○
Llamada personal	Dura...	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Conte...
Llamada para mí (+49... 00:54		+4961849059059	0	Privado		○

Si no están agrupadas, las llamadas aparecerán en líneas separadas y es posible marcarlas con un color especial por cola. Se mostrará la siguiente información:

Tabla: cola de llamantes

Título	Significado
Cola	Nombre de la cola de espera y número de teléfono marcado (DNIS)
Llamadas personales	"Llamada para mí" y número de teléfono marcado (DNIS)
Duración	Tiempo en minutos:segundos que lleva esperando el llamante.

Título	Significado
Llamante	<p>Dependiendo de la información que acompañe a la llamada, la columna mostrará:</p> <p>N.º ANI: ***</p> <p>Indicación: en función de la configuración Conexión / Entorno de red, puede variar la información visualizada como "****".</p> <p>ANI se envía pero no la información sobre el llamante de la base de datos:</p> <p>+492217521007105</p> <p>ANI se envía, el n.º de teléfono de la compañía se guarda en la base de datos, pero no la extensión:</p> <p>?&Unify (+49 (30) 345-312)</p> <p>ANI se envía, el nombre y el n.º de teléfono se guardan en la base de datos:</p> <p>Herr Heinrich, Andreas &Unify (+49 (30) 345-304)</p> <hr/> <p>Indicación para administradores: Si fuera necesario, en Data Center, puede sustituirse (&) por (:).</p>
Reservado por	Nombre del usuario que ha reservado la llamada haciendo clic en Recuperar .
Prio	el campo indica la prioridad configurada en el Data Center / Tabla de búsqueda DDI para el número de servicio correspondiente.
Compañía	Se muestra el nombre de la compañía de la cola de espera (número de teléfono marcado) o para las llamadas personales "privadas".
Recuperar	Use este botón para <i>recuperar</i> una llamada de la cola de espera.
Reserva	Use este botón para <i>reservar</i> una llamada de la cola de espera.

La cola de llamantes también distingue entre llamadas de operador y llamadas personales (véase la sección 3 Llamadas entrantes).

Por este motivo, la cola de llamantes se divide en dos:

- **Cola de espera** = llamadas de operador, véase la sección 3.3.1 Cola de llamadas de operador
- **Llamadas personales** = llamadas privadas, véase la sección 3.3.2 Cola de llamadas personales

INDICACIÓN para administradores:

- Configuración de la **cola de llamantes** en Datos del sistema / Búsqueda DDI y Datos del sistema / Configuración de cliente / Configuración básica de Concierge Data Center.
- Configuración de la **cola personal** en Administración de usuarios/ Cuentas y datos del sistema / Configuración de cliente / Configuración básica de Concierge DataCenter.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

3.3.1 Cola de llamadas de operador

En primer lugar, lea atentamente la información general referente a la cola de llamantes (sección 3.3 Cola de llamantes).

Todos los operadores que hayan iniciado sesión y que estén encargados de la misma o las mismas colas de espera pueden ver todas las llamadas en espera de la cola.

Funciones

La cola de llamantes contiene las siguientes funciones:

- Visualización de las llamadas entrantes
- Se puede configurar un código cromático para visualizar el tiempo que lleva esperando el llamante. Es posible para todos los números de servicio (configurado en Data Center). Si se configura un color individual, el color del tiempo de espera solo se visualiza en el fondo de la duración.

INDICACIÓN para administradores:

A través de Concierge Data Center puede definir los valores umbral asociados en Datos del sistema / Configuración de cliente / Configuración básica / Umbrales

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

- Agrupación de llamadas para diferentes colas de espera
- Agrupación y clasificación por campos de información, véase la sección 3.3.1.1 Agrupación y clasificación.
- Reservar o atender llamadas, véase la sección 3.3.1.5 Reservar llamadas en la cola de llamantes

3.3.1.1 Agrupación y clasificación

Las llamadas de la cola de espera pueden visualizarse agrupadas y clasificadas.

NOTA:

La agrupación y clasificación no influye sobre el reparto de llamadas, se trata de una visualización agrupada de las llamadas en espera.

Clasificación

Por defecto, los criterios de clasificación son las columnas **Prio** y **Duración**, sin embargo, si lo desea, puede cambiar la clasificación. También puede combinar varios criterios de clasificación.

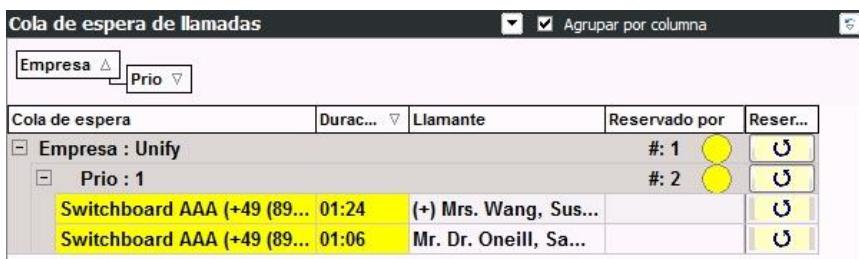
1. Haga clic en la columna que quiere clasificar (para habilitar "múltiples criterios de clasificación", pulse la tecla de mayúsculas mientras selecciona las columnas).
2. Aparece una flecha hacia arriba o hacia abajo en el campo para la indicar dirección de clasificación, si vuelve a hacer clic en el campo cambiará la dirección de clasificación



Haga clic en , si quiere volver a establecer "Prio" y "Duración" como columnas estándar para la clasificación.

Agrupación

1. En la ventana **cola de llamantes** habilite la casilla de verificación **Agrupación**.
2. Arrastre el título de la columna que quiera clasificar/agrupar por encima de la tabla de la cola de espera (véase la figura). Se pueden agrupar y clasificar varias columnas



3. Haga clic en "+" o "-" para abrir u ocultar las líneas agrupadas.
4. Vuelva a arrastrar el título de la columna a la tabla para cancelar la agrupación.

3.3.1.2 Agrupación de llamadas para diferentes colas de espera

Las llamadas de operador de la cola de llamantes se pueden clasificar por colas diferentes. Dispone de las siguientes funciones:

- Se visualiza el número de llamadas en espera para cada grupo
- Codificación cromática de llamadas en espera en función del tiempo de espera (se puede configurar en Concierge Data Center)
- El usuario puede configurar la agrupación individualmente y los ajustes se guardarán para el siguiente inicio de Concierge
- La agrupación puede ocultarse
- Dispone de un botón para cada grupo para reservar la llamada que lleve más tiempo en espera

1. En la ventana de **cola de llamantes** habilite la casilla de verificación **Agrupación**.

Cola de espera de llamadas					
Cola de espera	Durac...	Llamante	Reservado por	Reser...	

2. Seleccione "Agrupar colas de espera" en el menú desplegable situado a la izquierda de la casilla de verificación **Agrupación**.

Cola de espera de llamadas					
Cola de espera	Dura...	Llamante	Reservado por	Reser...	
Switchboard BBB (+49... 01:34	(+)	Mrs. Wang, Susi			
Switchboard AAA (+49... 01:15		Mr. Dr. Oneill, Samu...	Unity		

Ahora las llamadas se agrupan por colas:

Cola de espera de llamadas					
Cola de espera	Duración	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por
+ Cola de espera : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)				#: 1	
+ Cola de espera : Switchboard BBB (+49 (89) 789-370)				#: 1	

Puede expandir las colas seleccionando "expandida" en el menú desplegable:

Cola de espera de llamadas					
Cola de espera	Duración	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por
- Cola de espera : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)				#: 1	
02:46	Mr. Dr. Oneill, Samuel ;Co...	1	Unify		
- Cola de espera : Switchboard BBB (+49 (89) 789-370)				#: 1	
03:05	(+) Mrs. Wang, Susi ;TestC...	1	Unify		

Si no quiere ver cada una de las llamadas dentro de un grupo, puede seleccionar "contraída" para visualizar solo las colas.

Para ahorrar espacio, puede desmarcar la casilla **Agrupación** para ocultar el título de la columna **Cola**.

Si desea usar cualquiera de las opciones del menú desplegable, debe volver a marcar primero la casilla **Agrupación**.

En la cola de llamantes, aún tiene la opción de **agrupar** y **clasificar** las entradas tal y como se explica en la sección 3.3.1.1. Esto no depende de la activación o desactivación de la agrupación de colas. Por ejemplo:

Cola de espera de llamadas					
Cola de espera	Empresa	Duración	Llamante	Prio	Reservado por
- Cola de espera : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)				#: 1	
- Empresa : Unify				#: 1	
03:57	Mr. Dr. Oneill, Samuel ;Co...	1			
+ Cola de espera : Switchboard BBB (+49 (89) 789-370)				#: 1	

Indicación:

En Concierge Data Center la agrupación por colas está desactivada por defecto y puede activarse si es necesario en Datos del sistema / Configuración del cliente / Cola de llamantes.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

3.3.1.3 Otros indicadores de llamadas en espera

Notificación de llamadas en espera

Si la aplicación Concierge se minimiza o no está en primer plano en este momento (porque está trabajando con otras aplicaciones), una ventana de notificación aparecerá en la esquina superior derecha de la pantalla y notificará las llamadas en espera.



3.3.1.4 Llamadas recibidas de la cola de llamantes

Existen dos maneras de pasar una llamada de la cola de llamantes a un operador:

1. El operador pasa automáticamente a **disponible** después de otra llamada o manualmente haciendo clic en:



Ahora sonará su teléfono, haga clic en el botón **Línea 1** para aceptar la llamada. Si el botón está marcado, puede presionar INTRO para atender la llamada.



2. El operador recupera la llamada de la cola de llamantes haciendo clic en



de la línea correspondiente de la cola de llamantes (atender o reservar). Puede pulsar este botón para una llamada simple o alternativamente para una cola agrupada (si está activa la **agrupación de colas**). Si ha seleccionado una cola agrupada, se atenderá o se reservará, según corresponda, la llamada que lleve más tiempo en espera de esta cola.

Proceda como se describe en la sección 3.1 Aceptar una llamada de operador.

3.3.1.5 Reservar llamadas en la cola de llamantes

En caso de que el operador aún no esté listo para atender una nueva llamada, pero vea una llamada en la cola que quiera/necesite atender, es

A31003-S2242-U110-1-7819

possible reservar la llamada en la cola haciendo clic en  la línea correspondiente de la cola de llamantes (reserva).

En cuanto el operador esté disponible, se le pasará la siguiente llamada. Si el operador sigue ocupado, se reservará la llamada y se le pasará en cuanto termine la llamada anterior.

Si un operador reservado una llamada, ésta aparecerá tachada en la cola de llamantes hasta que se acepte. Mientras que las reservas propias del operador aparecen en negrita, las reservas de otros operadores aparecen en texto normal. Pueden atenderse reservas de otros operadores.

3.3.2 Cola de llamadas personales

En primer lugar, lea atentamente la información general referente a la cola de llamantes (sección 3.3 Cola de llamantes).

Las llamadas personales son llamadas que entran directamente a la extensión del operador; si éste no está libre, las llamadas permanecerán a la espera en la cola de llamadas personales.

Funciones

La cola de llamantes contiene las siguientes funciones:

- Visualización de las llamadas entrantes
- Se puede configurar un código cromático para visualizar el tiempo que lleva esperando el llamante.
- Clasificación por campos de información (sin agrupación)
- Agrupación y clasificación
- Reserva de llamadas, similar a la sección 3.3.1.5 Reservar llamadas en la cola de llamantes

Indicación:

ahora se puede ajustar la altura de la ventana de la cola de llamadas personales.

3.3.2.1 Recibir llamadas desde la cola personal

Existen dos formas de pasar una llamada de un operador a la cola personal.

1. El operador pasa automáticamente a **disponible** después de otra llamada o manualmente haciendo clic en:



Si este botón está marcado (por defecto en naranja) también puede presionar la tecla INTRO para pasar a "disponible" y atender la llamada.

1. El operador recupera la llamada de la cola de llamantes haciendo clic en  de la línea correspondiente de la cola de llamantes (aceptar).

La primera forma solamente es posible asumiendo que las llamadas de la cola no son de la centralita (en caso de que las llamadas del operador tengan una prioridad mayor, se pasaría la siguiente llamada de la centralita). Proceda como se describe en la sección 3.1 Aceptar una llamada de operador.

Indicación para administradores:

Las llamadas personales tienen una prioridad normalmente más baja que otro tipo de llamadas entrantes. La prioridad de las llamadas personales puede configurarse en Datos del sistema / Abonados de Data Center

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

3.3.2.2 Disponibilidad automática para el último agente

Para entornos con un único operador Concierge, puede verse afectada la función de llamada sin respuesta (RNA).

Si esta función está activada (por el administrador), el operador volverá a estar disponible automáticamente en caso de que se agote el tiempo del temporizador de RNA y volverá a ofrecerse la llamada en espera automáticamente.

Breve escenario:

1. Se le ofrece al operador una llamada en espera
2. El operador no acepta la llamada
3. El temporizador RNA se agota, el estado de enrutamiento pasa a no disponible y la llamada vuelve a la cola de llamantes
4. Despues de producirse esta situación, el operador volverá al estado disponible y se le volverá a ofrecer la llamada

Indicación para administradores:

Esta función puede (des)activarse en Datos del sistema / Configuración de cliente / Ajustes avanzados de Concierge Data Center

Para más detalles, consulte la documentación del administrador de OpenScape Concierge

4 Gestión de llamadas

En cuanto suene una llamada entrante en la consola de operador, las siguientes áreas de Concierge le facilitarán información sobre la llamada:

- Tipo de llamada, número llamado
- Llamante
- Comentario

4.1 Información sobre la llamada entrante

4.1.1 Tipo de llamada, número llamado

Este panel muestra la información disponible para la llamada actual.



Tipo de llamada, número llamado	
Tipo	ServicioLlamada
Para	+49 (89) 789-400
Nombre	Switchboard

Tabla: tipo de llamada, número llamado

Tipo	El tipo de llamada; existen los siguientes tipos de llamada: <ul style="list-style-type: none">• Desconocido• Número de servicio llamado• Directa• Interceptar• Interceptar, ocupado• Interceptar, no contesta• Aparcar• Atender llamada• Transferir• Participación activa, saliente• Extensión• Operador• Llamada saliente
Para	Número de teléfono marcado por el llamante (DNIS).
Nombre	Nombre asignado al número de teléfono marcado, p. ej., el nombre que se introdujo en la tabla de búsqueda DDI en Concierge DataCenter.

4.1.2 Panel de llamantes

El panel de **Llamantes** muestra el número de teléfono del llamante y, en caso de que éste sea reconocido por la base de datos, también detalles como nombre, compañía, ubicación del llamante.

Interlocutor	
Número	+49 (89) 7007-21467
Nombre	Mrs. Wang, Susi
Empresa	TestCO
Ubicación	Frankfurt

Campo	Significado
Color del título "llamante"	El color del título muestra el estado del llamante: llamando: verde oliva hablando: azul empolvado en espera: carbón / negro Consulte también la sección 5 Estado de la consola Concierge.
Número	Número de teléfono del llamante, si se ha transferido.
Nombre	Nombre del llamante, si está guardado en la base de datos de OpenScape Concierge.
Empresa	Nombre de la compañía del llamante, si está guardado en la base de datos de OpenScape Concierge.
Ubicación	La ubicación del llamante si él o ella o el número de la compañía principal está guardado en la base de datos Concierge.

4.1.2.1 Mostrar información (solo OSV)

Si Concierge está conectado a un OSV, es posible mostrar información del OSV en el panel del llamante.

Sugerencia para administradores:

Esta función se puede activar y desactivar en Concierge Data Center en Datos del sistema / Configuración de cliente / Formateo de números de teléfono con el parámetro: *Formato de visualización de información de OSV en llamada entrante*.

Si desea obtener más información, consulte la documentación para administradores de OpenScape Concierge.

4.1.3 Temporizador de llamada

El panel de tipo de llamada puede mejorarse con un temporizador de llamada. Este empieza a contar el tiempo automáticamente una vez que se haya aceptado una llamada.

Si se alcanza el umbral del temporizador, el color de fondo cambiará al valor configurado.

Tipo de llamada, núm. llamado		00:08	Tipo de llamada, núm. llamado		03:19
Tipo	Llamada de servicio		Tipo	Llamada de servicio	
Para	+49 (89) 789-368		Para	+49 (89) 789-368	
Nombre	Switchboard AAA		Nombre	Switchboard AAA	

Lo que no se tiene en cuenta en el cálculo del temporizador de llamada es:

- El tiempo que se tarda en aparcar una llamada
- El tiempo que se tarda en transferir una llamada

El temporizador de llamada se reinicia después de recuperar una llamada de la cola de procesamiento.

Indicación para administradores:

Esta función puede (des)activarse en Datos del sistema / Configuración de cliente / Ajustes avanzados de Concierge Data Center con parámetros: muestra el tiempo de conexión, el umbral de tiempo de conexión y el color de advertencia sobre el tiempo de conexión.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

4.1.4 Comentario

El campo **Comentario** se usa para añadir información temporal a la llamada actual. En caso de una rellamada o una nueva llamada desde este contacto, volverá a visualizarse la información.

Comentario	!! urgente !!	<input checked="" type="checkbox"/>
------------	---------------	-------------------------------------

Esta información también está disponible para otros operadores.

Indicación para administradores:

Por defecto, el comentario se muestra durante 7 días. 14 días es el máximo.

Se puede activar esta función y definir el periodo de tiempo en Datos del sistema / Configuración de cliente / Ajustes locales / N.º de días que han pasado desde la última información de llamante de Concierge DataCenter.

Importante: al prolongar el periodo de tiempo, se crean solicitudes de base de datos de tiempo consumido para identificar al llamante.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

4.2 Destinos

El panel de **destino** se usa para buscar un número de destino. Existen varias maneras de utilizarlo.

- Llamadas salientes
- Transferir llamadas
- Editar desvío directo

NOTA:

El panel de **destino** puede mostrar una sugerencia del último destino conectado con éxito desde la base de datos.

Estado del destino

El estado del número de teléfono del contacto seleccionado se muestra en el panel **Extensión**.

La pantalla de estado informa al operador de la disponibilidad del contacto. De este modo, pueden responderse, desviarse o aparcarse las llamadas eficientemente o enviarse un mensaje.

Solamente se visualizará el estado del teléfono de destino si la extensión puede controlarse y el estado UC, Circuit o Skype si está configurado.

La información del estado de la extensión también varía en función de la configuración de los teléfonos de destino y si están configuradas o no las extensiones ONS dentro de la integración UC, Circuit o Skype.

Si el destino está seleccionado en la agenda telefónica, el estado se solicita para la línea 1 de la lista de contactos.

Si debe visualizarse el estado de una conexión diferente (p. ej., línea 2, secretaría), seleccione la conexión. Esto también es posible para visualizar el estado de un número de teléfono introducido manualmente.

NOTA:

Si se desvían llamadas para una extensión, se visualiza el estado de la extensión final a la que se desvía la llamada.

NOTA para extensiones ONS dentro de una integración UC, Circuit o Skype:

El desvío de llamada del teléfono no se visualiza si se detecta un número ONS. En lugar de ello, se visualiza la información de estado para el servicio de número único (ONS).

Estado	Para instalaciones con integración de UC Se muestra el estado de UC definido por el contacto. El operador puede cambiar el estado de UC. A continuación se muestran los estados que pueden tener CU:																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Icon</th><th>Estado</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>?</td><td>Desconocido</td></tr> <tr><td>○</td><td>Offline</td></tr> <tr><td>●</td><td>Ocupado</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>Vuelvo enseguida</td></tr> <tr><td>---</td><td>No molestar</td></tr> <tr><td>✓</td><td>Disponible</td></tr> </tbody> </table>		Icon	Estado	?	Desconocido	○	Offline	●	Ocupado	⌚	Vuelvo enseguida	---	No molestar	✓	Disponible												
Icon	Estado																											
?	Desconocido																											
○	Offline																											
●	Ocupado																											
⌚	Vuelvo enseguida																											
---	No molestar																											
✓	Disponible																											
Para instalaciones con integración de Circuit Se muestra el estado de Circuit definido por el contacto. El operador no puede cambiar el estado de Circuit. A continuación se muestran los estados que puede tener Circuit:																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Icon</th><th>Estado</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>?</td><td>Desconocido</td></tr> <tr><td>○</td><td>Offline</td></tr> <tr><td>●</td><td>Llamando de Circuit</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>Ausente</td></tr> <tr><td>---</td><td>No molestar</td></tr> <tr><td>✓</td><td>Online</td></tr> </tbody> </table>		Icon	Estado	?	Desconocido	○	Offline	●	Llamando de Circuit	⌚	Ausente	---	No molestar	✓	Online													
Icon	Estado																											
?	Desconocido																											
○	Offline																											
●	Llamando de Circuit																											
⌚	Ausente																											
---	No molestar																											
✓	Online																											
Para instalaciones con integración de Skype Se muestra el estado de Skype definido por el contacto. El operador no puede cambiar el estado de Skype. A continuación se muestran los estados que puede tener Skype:																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Icon</th><th>Estado</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>○</td><td>Offline</td></tr> <tr><td>●</td><td>En una reunión</td></tr> <tr><td>●</td><td>Ocupado</td></tr> <tr><td>●</td><td>En una conferencia</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>En una presentación</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>Vuelvo enseguida</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>Ausente</td></tr> <tr><td>---</td><td>No molestar</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>De baja</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>Ausente de la oficina</td></tr> <tr><td>⌚</td><td>Ausente de la oficina (resp. autom.)</td></tr> <tr><td>✓</td><td>Online</td></tr> </tbody> </table>		Icon	Estado	○	Offline	●	En una reunión	●	Ocupado	●	En una conferencia	⌚	En una presentación	⌚	Vuelvo enseguida	⌚	Ausente	---	No molestar	⌚	De baja	⌚	Ausente de la oficina	⌚	Ausente de la oficina (resp. autom.)	✓	Online	
Icon	Estado																											
○	Offline																											
●	En una reunión																											
●	Ocupado																											
●	En una conferencia																											
⌚	En una presentación																											
⌚	Vuelvo enseguida																											
⌚	Ausente																											
---	No molestar																											
⌚	De baja																											
⌚	Ausente de la oficina																											
⌚	Ausente de la oficina (resp. autom.)																											
✓	Online																											
Teléfono	Valor	Descripción																										
		Libre: el teléfono está libre.																										

		Desconocido: el teléfono no puede controlarse.
		Ocupado: el teléfono está ocupado.
		Sonando: el teléfono está sonando.
		Fuera de servicio: el teléfono está fuera de servicio.
		La extensión da señal, es posible que se acepte la llamada
		Libre, pero con desvío de llamadas activado
No molestar	La función <i>No molestar</i> está activada.	
En espera	Número de llamadas que ya están en espera para el contacto.	
CFW directo	Desvío de llamada en cuanto entra una llamada o no se visualizan con integraciones UC, Circuit o Skype	
CFW disponible	Desvío de llamada tras x señalizaciones o no se visualizan con integraciones UC, Circuit o Skype	
CFW ocupada	Desvío de llamada cuando está ocupado o no se visualiza con integraciones UC, Circuit o Skype	

Indicación para administradores:

Muchas funciones del panel de destino se pueden configurar en Configuración del cliente / Ajustes locales de OpenScape Concierge DataCenter.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

4.2.1 Llamadas salientes

1. Para llamadas salientes sencillas, introduzca el número de teléfono de destino manualmente en el campo de número de teléfono. Puede hacerlo con el teclado o mediante "arrastrar y soltar", simplemente resalte un número de otro programa y arrástrelo y suéltelo en el campo de destino (el otro programa debe ser compatible esta función, p. ej. MS Outlook).

Destinode marcación

Indicación para administradores:

La marcación mediante arrastrar y soltar es una función opcional de Data Center / Configuración de cliente.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

O

Use la lista de repetición de marcación como números de teléfono que se han marcado después de iniciar la aplicación Concierge, puede seleccionarse en la lista **repetición de marcación** haciendo clic en la flecha de menú desplegable:



O

Como resultado de una búsqueda, el número de teléfono se registra en la agenda telefónica electrónica; véase para ello la sección 7 Agenda telefónica electrónica.

El estado del teléfono de destino se visualiza si la extensión puede controlarse y el estado UC, Circuit o Skype, si está configurado.



La información del estado de la extensión varía en función de la configuración de los teléfonos de destino y si las extensiones ONS están configuradas con una conexión UC o no. En este ejemplo se reconoce un ONS y se muestra el correspondiente estado.

2. Para iniciar la llamada, pulse F8 o haga clic en el botón de marcar. Si se resalta el botón "marcar" (por defecto, enmarcado en naranja), en el teclado puede pulsar alternativamente la tecla Intro para establecer la llamada saliente.



Hay más opciones disponibles en el menú desplegable.

Selección	Significado
Marcar	Marca la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido.

Selección	Significado
Marcar / marcar con interrupción de intrusión	Marca la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido incluso si el número seleccionado está ocupado. En este caso se introducirá en una llamada existente. Indicación: solo está disponible si el número seleccionado está ocupado y puede controlarse el número.
Opción: interrumpir DND y CFW	Si la extensión deseada tiene la función de CFW / DND activada, el operador puede interrumpir este ajuste y atender una llamada a través de esta extensión.

Indicación para administradores:

La interrupción de la intrusión es una función opcional de Data Center / Configuración de cliente / Formato.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

4.2.1.1 DTMF

En caso de que los dígitos deban introducirse durante una llamada, p. ej. para un menú de respuesta de voz, puede usarse el teclado DTMF.

Pulse el botón DTMF situado junto al campo de teléfono de destino.



NOTA: El botón solamente puede activarse durante una llamada.

Puede hacerse clic en los dígitos requeridos o introducirse con el teclado numérico.



En caso de que la secuencia de dígitos deba guardarse en el portapapeles, puede introducirse desde el portapapeles. Para ello, utilice el botón "Pegar".

Para cerrar el teclado, haga clic en la cruz "x".

4.2.2 Transferir llamadas

1. Para transferir una llamada entrante a un contacto, puede introducir el número de teléfono de destino manualmente en el campo de número de teléfono:



o

Use la lista de repetición de marcación como números de teléfono que se han marcado después de iniciar la aplicación Concierge, puede seleccionarse en la lista **repetición de marcación** haciendo clic en la flecha de menú desplegable:



o

Como resultado de una búsqueda, el número de teléfono se registra en la agenda telefónica electrónica; véase para ello la sección 7 Agenda telefónica electrónica.

El estado del teléfono de destino se visualiza si la extensión puede controlarse y el estado UC, Circuit o Skype, si está configurado..

La información del estado de la extensión varía en función de la configuración de los teléfonos de destino y si UC, Circuit or Skype está conectada o no.

2. Son posibles dos escenarios de transferencia:

- Transferencia ciega
- Transferencia de consulta

Indicación: también puede introducir un "0" para transferir el llamante a una línea externa (en función de la configuración, también puede ser un "9", por ejemplo, consulte a su administrador). No es posible una consulta, solamente una transferencia ciega.

4.2.2.1 Transferencia ciega

Haga clic en el botón "Transferir":



La llamada se traslada directamente al número de destino. También es posible una transferencia a una línea externa. Al mismo tiempo, puede consultar la llamada en la cola de procesamiento. Allí permanecerá hasta

que el contacto conteste la llamada o usted u otro operador devuelva la llamada otra vez a la consola de operador.

Estas opciones están disponibles en el menú desplegable.

Selección	Significado
Transferir llamada	Transfiere la llamada directamente a la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido.
Obtener y transferir una línea externa	Transfiere el llamante directamente a una línea externa. Información contextual: para algunos teléfonos de la propia compañía, puede no estar permitido obtener una línea externa. El participante tiene la posibilidad de llamar a la centralita para obtener una conexión fuera de la compañía.
Opción: interrumpir DND y CFW	Si la extensión deseada tiene la función de CFW / DND activada, el operador puede interrumpir este ajuste y atender una llamada a través de esta extensión.

NOTA: El botón de transferencia puede usarse para conectar un llamante con la persona de contacto requerida tras consultar (véase la sección 4.2.2.2)

Para una descripción detallada de la cola de procesamiento, véase la sección 4.3 Cola de procesamiento

4.2.2.2 Nuevo proceso de transferencia

Justo después de una transferencia ciega, la llamada aparece en la cola de procesamiento. Cada solicitud de transferencia dará lugar a un intento de transferencia.

- Si la extensión de destino acepta la llamada, esta desaparecerá de la cola de procesamiento.
- Si la llamada muestra el estado **Waiting** y la transferencia que se intenta después tampoco es posible, el operador recibe automáticamente la llamada como rellamada tras un intervalo de tiempo configurado.

Sugerencia para administradores:

El intervalo de tiempo se puede configurar en OpenScape Concierge Data Center en Datos del sistema/Cola de procesamiento.

Si desea obtener más información, consulte la documentación para administradores de OpenScape Concierge.

- Si la llamada muestra **otro estado** diferente de Waiting, por ejemplo **Rejected**, es decir, que la extensión de destino rechazó la llamada, no se volverá intentar transferir de nuevo la llamada ni esta volverá al operador como rellamada.

En este caso, se necesita la intervención de un operador.

Situaciones de ejemplo detalladas:

a) Transferencia de llamadas On Busy

No se ha definido ninguna función “On Busy”, ni en el sistema telefónico ni en el dispositivo telefónico.

1. Se introduce un número de teléfono en el campo del número de teléfono de destino o se asigna previamente mediante una búsqueda de ETB.
2. Si es posible, se supervisa el número de destino (supervisión de CSTA). Si es un dispositivo que se puede supervisar, Concierge ya muestra el estado **Busy** cuando se indica el número de teléfono.
3. Tras pulsar la tecla **F2** (transferencia ciega), se realiza un primer intento sea cual sea el estado del teléfono del número de destino.
4. La llamada está visible en la cola de procesamiento (estado **Waiting**).
5. Pasados 10 segundos, se iniciará automáticamente otro intento de transferencia. En la cola de procesamiento se mostrará brevemente el estado **Being xferred**.
6. Si el número de destino se puede supervisar (supervisión de CSTA), de inmediato se inicia otro intento de transferencia cuando la extensión queda libre.
7. Los intentos de transferencia se realizan si el dispositivo informa del estado "**Busy**".
 - o *Si el dispositivo está libre en el próximo intento, la llamada se transferirá.*

NOTA:

Si un dispositivo que se puede supervisar queda libre antes de que hayan transcurrido 10 segundos, por ejemplo a los 7 segundos, se inicia directamente otro intento de transferencia.

- o *Si el abonado rechaza la llamada, la cola de espera de proceso muestra el estado **Rejected** y el operador deberá atender de nuevo al abonado.*

b) Transferencia de llamadas con el estado *On Busy*: cuando se activa la función **Second call allowed en el sistema o dispositivo telefónico:**

1. Se introduce un número de teléfono en el campo del número de teléfono de destino o se asigna previamente mediante una búsqueda de ETB.
2. Si es posible, se supervisa el número de destino (supervisión de CSTA). Si es un dispositivo que se puede supervisar, Concierge suele mostrar el estado **Busy** cuando se indica el número de teléfono.
3. Tras pulsar la tecla **F2** (transferencia ciega), se realiza un primer intento.
4. La llamada está visible en la cola de procesamiento (estado **Being xferred**) y espera hasta que la llamada se acepta en la segunda línea.
5. Si el abonado acepta la llamada, se entrega.
 - o *Si el abonado rechaza la llamada, no se inicia ningún otro intento de transferencia automática. La cola de procesamiento muestra el estado **Rejected** y el operador deberá atender de nuevo al abonado.*
 - o *Si el abonado ignora la llamada, no se inicia ningún otro intento de transferencia automática. La cola de procesamiento muestra el estado **Not answered** y el operador deberá atender de nuevo al abonado.*

b) Transferencia de llamadas con el estado *On Busy* cuando se activa la función **Call Forwarding en el sistema o dispositivo telefónico:**

1. Se introduce un número de teléfono en el campo del número de teléfono de destino o se asigna previamente mediante una búsqueda de ETB.
2. Si es posible, se supervisa el número de destino (supervisión de CSTA). Si es un dispositivo que se puede supervisar, Concierge ya muestra el estado **Busy** cuando se indica el número de teléfono.
3. Tras pulsar la tecla **F2** (transferencia ciega), se realiza un primer intento.
4. La llamada sigue la respectiva regla de reenvío de llamadas (reenviar al contestador automático, otro número de teléfono, teléfono móvil, etc.).

NOTA:

Si el CPS (puerta de enlace externa) establece la llamada en nombre de la extensión del operador, las opciones de configuración de reenvío de llamaras externas son válidas.

5. En el proceso de transferencia, la cola de procesamiento muestra el estado **Being xferred** hasta que el destino responde a la llamada.
6. Si la llamada se reenvía a otro número:
 - *Si el abonado rechaza la llamada, no se inicia ningún otro intento de transferencia automática. La cola de procesamiento muestra el estado **Rejected** y el operador deberá atender de nuevo al abonado.*
 - *Si el abonado ignora la llamada, no se inicia ningún otro intento de transferencia automática. La cola de procesamiento muestra el estado **Not answered** y el operador deberá atender de nuevo al abonado.*

4.2.2.3 Transferir una línea externa

Aquellos teléfonos que no tenga acceso a otra línea externa pueden llamar directamente a la consola de operador y atender una línea externa transferida.

Procedimiento:

El operador acepta la llamada directa y elige desde el menú desplegable del botón de **transferencia** la selección "Aceptar una línea externa y transferir". Esta transacción se realizará inmediatamente después de hacer clic en la selección.

Puede conseguirse la misma función introduciendo el código de acceso exterior en el campo de destino e iniciando el proceso de transferencia con la tecla F2 / intro.



El llamante oye el tono de marcación y puede iniciarse la marcación.

Indicación para administradores:

Esta función tiene que estar activada y configurada según el país específico. (Tono de marcación y de ocupado). Puede definirse adicionalmente otros parámetros de transferencia como la identificación del llamante y la información de facturación.

Los ajustes se configuran en Datos del sistema / Configuración de cliente / Ajustes locales de OpenScape Concierge Data Center.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

4.2.2.4 Transferir con interrupción de CFW y DND

Si el destino deseado tiene activada la función CFW o DND el operador puede interrumpir estos ajustes seleccionando la opción desde el menú desplegable del botón de **transferencia**.

**Procedimiento:**

1. Despues de aceptar la llamada entrante, seleccione el contacto deseado
2. En caso de estar activada una función CFW / DND, seleccione esta opción
3. Realizar una transferencia de llamada

Indicación para administradores:

Esta función tiene que estar activada y configurada en Data Center / Datos del sistema / Configuración de cliente / Formato.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

4.2.2.5 Consulta

Antes de transferir el llamante al contacto, el operador habla con el contacto primero o es posible que lo intente con otro contacto si no ha podido localizarlo o no era la persona que buscaba:

1. Haga clic en el botón **Consulta** del panel **Destino**.



El llamante se retendrá automáticamente mientras que se establece una llamada de consulta al contacto.

En cuanto se conecte con el contacto, podrá:

- transferir el llamante al contacto, véase también la sección 4.3 Cola de procesamiento.
- alternar, es decir, hacer de intermediario entre el llamante y el contacto
- iniciar una conferencia, hablar con el contacto y el llamante en una conferencia a tres
- Si se desconecta el contacto y la transferencia no es satisfactoria, podrá:
 - recuperar al llamante para hacer con él nuevamente
 - aparcar al llamante, véase también la sección 4.3 Cola de procesamiento
 - intentar consultar a otra persona

Si no se ha conectado con el contacto, puede desconectar la consulta mientras está sonando. El llamante permanece en espera.

Se pueden dar múltiples escenarios para actuar con el llamante en caso de que el contacto consultado no lo atienda. Diríjase a su supervisor para que le asesore.

Hay más opciones disponibles en el menú desplegable:

Selección	Significado
Consulta	Consulta la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido
Consulta con interrupción de intrusión	Consulta la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido incluso si el número seleccionado está ocupado. En este caso se introducirá en una llamada existente. Usar solamente en casos muy urgentes. Indicación: solo está disponible si el número seleccionado está ocupado y puede controlarse el número.
Opción: interrumpir DND y CFW	Si la extensión deseada tiene la función de CFW / DND activada, el operador puede interrumpir este ajuste y atender una llamada a través de esta extensión.

4.2.2.6 Editar el desvío directo de llamadas

El operador de Concierge puede cambiar el desvío directo de llamadas. Se lleva a cabo haciendo clic en la casilla "CFW directo" e introduciendo el número de teléfono al que se quiere desviar la llamada.

Después de introducir el número nuevo, haga clic en la casilla de verificación para confirmar el desvío.

Después de introducir un nuevo desvío o de borrarlo, se vuelven a cargar automáticamente los estados para la extensión.

Si se ha activado el seguimiento de desvío de llamada, podrá localizarse el desvío directo de llamadas (por defecto: 3 fases – máx. 10 fases). Se muestra el destino del desvío de llamada en el que desembocará el desvío de llamada. Para este destino, se visualiza el estado de la extensión.

4.3 Cola de procesamiento

La cola de procesamiento muestra todas las llamadas que se han transferido pero no contestado, un usuario las ha aparcado o en espera para buscapersonas.

Todos los operadores que han iniciado sesión responsables de la misma cola, o colas de espera, pueden visualizar todas las llamadas en espera de la cola de procesamiento, con una excepción: una llamada con el estado "transfiriendo" solamente la puede ver el operador que la haya colocado en la cola de procesamiento, en caso de que la transferencia falle, los demás operadores podrán ver la llamada en "público".

Cola de espera de edición										Privado	
Contestar	Estado	Edic.	Dura...	Comunicación	Llamante	Destino	C...	▲	Cons...	Conectar	Aceptar
	○ Se transfiere	...	00:07		Mrs. Wang, Susi (+) (+49 (69) 79309-1750)	Mr. O'Neill...	089112				

Cada llamada se visualiza en líneas separadas y se pueden codificar por colores para indicar durante cuánto tiempo permanece la llamada en espera.

Cola de espera de edición										Co...
Contestar	Estado	Edic.	Dura...	Comunicación	Llamante	Destino	C...	▲	Cons...	Co...
	○ Aparcado	...	01:15	→	Mrs. Wang, Susi (+) (+49 (69) 79309-1750)	Mr. D...	089112			
	○ Aparcado	...	00:07	→	Mr. Dr. O'Neill, Samuel (+49 (89) 7007-21...					089112

INDICACIÓN para administradores:

Configuración de la cola de procesamiento en OpenScape Concierge DataCenter en Datos del sistema / Configuración de cliente / Cola de procesamiento.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

Puede seleccionarse entre tres vistas:

- **Privada**
Seleccione la opción **Privada** del menú desplegable situado arriba a la derecha para visualizar las llamadas que envía a la cola de espera.
- **Pública**
Seleccione la opción **Pública** del menú desplegable situado arriba a la derecha para visualizar todas las llamadas de un abonado (no solamente las propias).
- **Grupo**
Seleccione la opción **Grupo** del menú desplegable situado arriba a la derecha para visualizar todas las llamadas del grupo asignado al operador.
(Requiere grupo / configuración de grupo principal)

SUGERENCIA:

Las llamadas en proceso serán visibles para otras personas si el operador asociado finaliza su registro. Este hecho sucede al margen del nivel definido para tener una reserva que se ocupe de la llamada del cliente aunque el operador a cargo esté ausente.

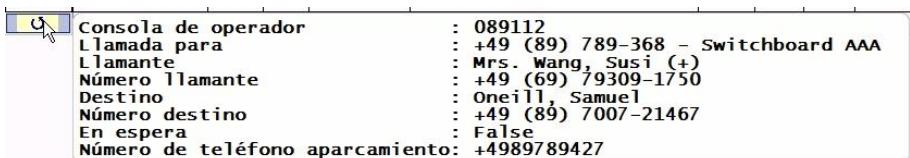
Se mostrará la siguiente información:

Campo	Significado
Recuperar	Botón para recuperar la llamada de la cola de procesamiento para hablar con el llamante
Estado	<ul style="list-style-type: none">• Aparcado• En espera• Transfiriendo• Ocupado• No contesta• Colgado• Rechazado• Llamada al buscaperonas• Cancelado
Editar	El destino puede editarse, véase la sección 4.3.2Edite la llamada de la cola de procesamiento
Duración	Tiempo en minutos:segundos que lleva esperando el llamante en la cola de procesamiento

Campo	Significado
Hablar con una llamada en espera	Mientras una llamada está aparcada en la cola de procesamiento, el operador tiene la posibilidad de hablar con el llamante en espera otra vez (p. ej. para disculparse "Lo siento, tardará un poco más") sin recuperar la llamada (la llamada permanece en la cola de procesamiento). Esto tiene la ventaja de que, en caso de un proceso de llamada al buscapersonas, la llamada puede seguir vinculada a la persona deseada sin tener que volver a contactar. "Hablar con una a llamada en espera" solamente es posible si no tiene una llamada activa y el estado de la llamada en espera no es "transfiriendo"
Llamante	Nombre y número de teléfono del llamante si están guardados en la base de datos de OpenScape Concierge.
Destino	Nombre y número de teléfono del número de llamada si están guardados en la base de datos de OpenScape Concierge.
Comentario	En caso de que se haya introducido texto en el campo de comentario antes de pasar al llamante a la cola de procesamiento.
Id de operador	La id del operador que ha enviado al llamante a la cola de procesamiento

Herramienta de ayuda

La herramienta de ayuda muestra información detallada sobre la llamada desplazada a la cola de espera de procesamiento. La herramienta de ayuda aparece cuando mueve el puntero del ratón por encima del botón **Recuperar** de la línea correspondiente sin hacer clic.



4.3.1 Recuperar llamadas de la cola de espera de procesamiento

Dentro de la cola de espera de procesamiento, haga clic en **Contestar**.

Cada usuario Concierge puede recuperar una llamada aparcada en la cola de procesamiento independientemente de si ha sido usted u otro usuario del mismo abonado el que ha enviado la llamada a la cola de espera.

La llamada se recupera de la cola de espera, esto quiere decir:

- Puede responder inmediatamente la llamada.
- Puede reservar la llamada haciendo clic en **Contestar** mientras está hablando por teléfono. La llamada se tachará. En cuanto finalice la llamada actual, se le asignará una nueva llamada.

Cola de espera de edición										
Contestar	Estado	Edic.	Dura...	Comunicación	Llamante	Destino	C...	▲	Cons...	
		Aparcado	...	01:41	Mr. Dr. Oneill, Samuel (+49 (89) 7007 21...					089112

- También podrá recuperar una llamada que actualmente está en transferencia hacia un destino de llamada. Si elige recuperarla, se cancela la transferencia (quizás justo después de haber iniciado la transferencia, se dará cuenta de que no necesita más información del cliente). Con "contestar" podrá volver a conectar con el cliente si no tiene actualmente una llamada, de lo contrario, se le asignará cuando la finalice.

Cola de espera de edición									
Contestar	Estado	Edic.	Duración	Comunicación	Llamante	Destino	C...	▲	C...
	Rechazado	...	00:45		Mr. Dr. O'Neill, Samuel (+49 (89) 7007-21...	Wan...			

4.3.2 Edite la llamada de la cola de procesamiento

Ya que los llamantes permanecen físicamente en la cola de procesamiento durante la transferencia, por ejemplo, es posible editar el destino en caso de que no se responda la llamada.

Proceso

Haga clic en de la columna "Editar".

Se abre el siguiente panel:

Cola de espera de edición										
Contestar	Estado	Edic.	Duración	Comunicación	Llamante	Destino	C...	▲	Cons...	Conect
	Se transfiere	X	00:12		Mr. Dr. O'Neill, Samuel (+49 (89) 7007-21...	Mrs. ...			089112	

Nueva transferencia para la conversación:

Llamante: +49 (89) 7007-21467 - Mr. Dr. O'Neill, Samuel

Número llamado: +49 (89) 789-368 - Switchboard AAA

Comentario:

Destino de marcación:

→ +49 (69) 79309-1750 X ▼

Mrs. Wang, Susi (+)

Estado de la extensión:

Teléfono Fuera de servicio	Desv. dire.
No mol.	Desv. disp.
Pend.	Desv. ocup.

Ctrl+Alt+F4 Nuevo Transf. Transf. Cancelar

Detalles Desvío Grupos de habilidades

Este panel le permite cancelar una transferencia en curso.

Por ejemplo, cuando justo después de haber iniciado la transferencia, se da cuenta de que el número de destino que ha introducido está mal. Puede cancelar la transferencia e iniciar una nueva a otro destino, el cliente sigue escuchando música de espera y no se percata de estas operaciones.

Para iniciar una nueva transferencia primero debe cancelar la transferencia en curso haciendo clic en

Ctrl+Alt+F11 Transf. Cancelar
--

Introduzca un nuevo número de destino o seleccione una nueva entrada de la ETB y haga clic en



Puede agregar o cambiar el comentario. El comentario se verá de una sola vez por todos los usuarios de Concierge con vista pública de la cola de procesamiento.

Solamente un operador puede editar una llamada al mismo tiempo. Si una llamada está en modo de edición, se marca con una "X". Si una llamada está en modo de edición desde otro operador, se marca con una "X". Otros operadores verán las llamadas editadas como "---", estas llamadas han sido bloqueadas por un operador de edición.

Solo puede editarse una llamada por un operador al mismo tiempo. Si una llamada está en edición y el operador edita otra llamada, la última edición se cancelará.

Todas estas acciones realizadas para una llamada de la cola de procesamiento pueden procesarse incluso si el operador está en otra llamada de cliente.

Error de transferencia

Si una transferencia falla, pueden configurarse varias opciones en la cola de procesamiento sobre qué debería ocurrir con esta llamada.

Otras configuraciones posibles son la rellamada al operador / mostrar y presentar la llamada a otros operadores del mismo grupo / dentro del abonado.

Indicación para administradores:

Puede configurarse el comportamiento en Data Center / Datos del sistema / Configuración de cliente / Cola de procesamiento.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge.

5 Estado de la consola Concierge

El estado de su consola puede visualizarse en los títulos de los paneles **Llamante** y **Destino**. Los colores se corresponden con el estado:

Negro = sin activad o llamada retenida

Caqui = sonando

Gris azulado = conectado

Ejemplos:

- Una llamada está sonando

Tipo de llamada, número llamado		Interlocutor	Destino de marcación				
Tipo	Número de servicio llamado	Llamado	Número +49 (69) 79309-1750				
Para	+49 (89) 789-368	Nombre	Mrs. Wang, Susi (+)				
Nombre	Main	Empresa	TestCO				
		Ubicación	Frankfurt				
Comentario							
Funciones de llamada							
Alt+F2	F2	F4	F5	Alt+F7	Alt+F5	F7	Alt+F11
Aparcar	Transferir	Retener	Línea 1	Com.Alter.	Confer.	Descon.	Cola esp.

Estado de la extensión:
Estado
Teléfono
No mol.
Pend.
Detalles Desvíos

- El usuario Concierge está conectado con el llamante.

Tipo de llamada, número llamado		Interlocutor	Destino de marcación				
Tipo	Número de servicio llamado	Llamado	Número +49 (69) 79309-1750				
Para	+49 (89) 789-368	Nombre	Mrs. Wang, Susi (+)				
Nombre	Main	Empresa	TestCO				
		Ubicación	Frankfurt				
Comentario							
Funciones de llamada							
Alt+F2	F2	F4	F5	Alt+F7	Alt+F5	F7	Alt+F11
Aparcar	Transferir	Retener	Línea 1	Com.Alter.	Confer.	Descon.	Cola esp.

Estado de la extensión:
Estado
Teléfono
No mol.
Pend.
Detalles Desvíos

- El llamante está retenido mientras se establece una llamada de consulta con un contacto. Sueno el teléfono del contacto.

Tipo de llamada, número llamado		Interlocutor	Conexión retenida	Destino de marcación			
Tipo	Aparcar	Número	+4969793091750	→ +49 89 789300			
Para	+49 (89) 789-368	Nombre	Mrs. Wang, Susi (+)				
Nombre	Main	Empresa	TestCO				
		Ubicación	Frankfurt				
Comentario							
Funciones de llamada							
Alt+F2	F2	F4	F5	Alt+F7	Alt+F5	F7	Alt+F11
Aparcar	Transferir	Recuperar	Línea 1	Com.Alter.	Confer.	Descon.	Cola esp.

Estado de la extensión:
Estado
Teléfono Sueno
No mol.
Pend. 0
Detalles Desvíos

6 Funciones de teclas (INTRO, ESPACIO, Esc)

Esta sección contiene las funciones principales de intro, espacio y la tecla de escape. Estas funciones dependen de los campos resaltados o áreas de Concierge.

6.1 Funciones de la tecla INTRO

La operación de OpenScape Concierge se simplifica gracias a la función de la tecla **INTRO** basada en la situación.

En función de la situación del programa, al pulsar la tecla **INTRO** acciona una función referida a la situación actual.

El correspondiente botón se marca con un color que indica qué función está activa al presionar la tecla INTRO. La marca de color es naranja, por defecto, y puede cambiarse en Concierge DataCenter.

Ejemplos:

- Si ha cerrado sesión como usuario, puede registrarse pulsando la tecla **INTRO**.



- Si como usuario no está disponible, puede cambiarlo usted mismo pulsando la tecla **INTRO**.



- Las llamadas pueden recuperarse de la cola de llamantes con **INTRO** (sin entrega automática de llamadas)



- Las llamadas entrantes pueden aceptarse con la tecla **INTRO**.



- Si está en hablando y se introduce un número de destino, puede pulsar la tecla **INTRO** para iniciar una transferencia ciega o de consulta. (Se puede configurar el tipo de transferencia)



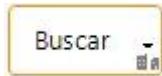
- Si está hablando y no se ha introducido el número de destino, puede presionar la tecla **INTRO** para desconectar la llamada



- Si su teléfono está libre y el campo de **número de destino** no está vacío, puede iniciar una llamada saliente pulsando la tecla **INTRO**.



- Puede iniciar una búsqueda ETB pulsando la tecla **INTRO**.



- En el modo "atender" puede aceptarse una llamada entrante presionando la tecla **INTRO**.



Indicación para administradores:

La función Intro puede activarse y desactivarse en Concierge Data Center / Datos del sistema / Configuración de cliente / Ajustes locales.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge.

6.2 Funciones de la tecla ESPACIO

- Si se introduce una cadena de caracteres de búsqueda o un destino, puede llegar al botón "x" situado a la derecha del campo de edición con el tabulador y activarse con el espacio para borrar la entrada.
- Si se rellena una lista de destino, se puede llegar al botón desplegable con el tabulador y activarse con el espacio para seleccionar una entrada. La entrada seleccionada se activará con la tecla intro.
- Si la tabla de llamantes está resaltada, podrá recuperarse o reservarse con la tecla de espacio.
- Si las llamadas personales están resaltadas, se podrán recuperar o reservar con la tecla de espacio.
- Si está resaltada la cola de procesamiento, con el botón de espacio, puede reservarse o recuperarse la llamada resaltada
- Editado si la opción "editar columna" está resaltada
- Unido si la opción "unir columna" está resaltada
- Si la tabla de búsqueda está resaltada, con el botón de espacio, se muestra la forma de detalles del miembro resaltado
- Si está visible la codificación de refuerzo, la selección de los motivos puede activarse con la tecla de espacio

6.3 Funciones de la tecla ESCAPE (Esc)

- Si la agenda telefónica electrónica está maximizada, la tecla escape normaliza la vista.
- Si se muestra la forma de detalles de miembro, la cerrará.

7 Agenda telefónica electrónica

La agenda telefónica electrónica (ETB) es un elemento central de la ventana principal.

La habilidad de encontrar datos de contacto rápidamente en la base de datos garantiza que las llamadas puedan transferirse eficientemente.

Para ayudarle a encontrar un contacto en la agenda telefónica electrónica, existen varios criterios de búsqueda:

- Capacidad de búsqueda libre sin especificar un destino de búsqueda.
- Apellidos y nombre
- Departamento y ubicación
- Palabra clave
- Teléfono
- Fax
- Edificio y sala
- Tratamiento y título
- Función
- Compañía
- Comentario

Las funciones como búsqueda con comodines, espontánea y similar produce resultados de búsqueda satisfactorios.

Agenda telefónica electrónica - Contacto - Vista tabla												
Térn. Búsqueda *												
Apellidos, nombre												
Apellidos, nombre	Detalles	Tratamiento	Título	Función	Empresa	Departamento	Ubicación	Palabra clave	Líne...	Edificio	Sala	Comentario
Bianchi, Fred	...	Mr.		Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	OSCC, OS...	+4...	H1	521	
Marquardt, Emma	...	Ms.		Marketing Director	ComCo	M HT WE	Berlin	IT	+4...	HO 51	421	
Master, Peter	...	Mr.		Head of Finance	ComCo	CEO	Berlin	IT	+4...			
Miller, Charles	...				TestCo		Frankfurt		+4...			
Miller, Oscar	...								+4...			
O'Neill, Samuel	...	Mr.	Dr.	Financial Accountant	ComCo	FI BA CO	London		+4...			
Parker, Peter	...	Mr.	Dr.	Senior Manager	Compa...		Frankfurt		+4...			
Scruggs, Geraldine	...	Mrs.		Assistant	TestCo	CEO	München		+4...			

Disponibilidades		
N.	Tipo	Conexión
1	Línea 1	+49 (69) 79309-1280
2	Correo e...	fred.bianchi@Te...
3	Radiom...	+49 (69) 79309-2225
4	Secretaria	+49 (69) 79309-1700

7.1 Funciones de la agenda telefónica electrónica

- Comodines
- Búsqueda espontánea
- Cadena de caracteres de búsqueda
- Vista de la pestaña de contacto
- Detalles de contacto
- Lista de contactos
- Extras

Véase las siguientes secciones para una descripción más detallada de las funciones.

7.1.1 Maximizar/minimizar la lista de contacto



Use este botón situado en el margen derecho de la vista de la tabla de contactos para maximizarla/minimizarla incluyendo la lista de contactos y el calendario.

7.2 Reglas de búsqueda ETB

7.2.1 Comodines

Caracteres comodines

Están disponibles los siguientes comodines (= marcadores):

? : Carácter de sustitución para un carácter

* : carácter de sustitución para varios caracteres

Ejemplos

- En el campo de **apellido**, introduzca el término de búsqueda Schulz. Se le mostrarán todos los contactos cuyo apellido sea Schulz así como aquellos contactos cuyo apellido sea Schulze o Schulz-Wittgenstein, pero **no** Müller-Schulz.
- En el campo **Apellido** introduzca el término de búsqueda Schulz*. El resultado será el mismo que el del primer ejemplo.
- En el campo **Apellido**, introduzca el término de búsqueda S?t* y, a continuación, ATD ??.?. en el campo de entrada **Departamento**. Se le mostrarán todos los contactos que cumplan los siguientes criterios de búsqueda:
 - El apellido empieza por S, le sigue exactamente una letra, dos t y finaliza con otras letras.
 - El departamento de los contactos empiezan por ATD y hay un espacio entre exactamente cuatro caracteres.

Los siguientes contactos podrían coincidir con esta solicitud de búsqueda:

- > Sra, Sattmann del departamento ATD ABCD,
- > Sr. Sutter del departamento ATD ITPS,
- > Sr. Sett del departamento ATD LSKA.

El siguiente contacto **no** coincide con la solicitud de búsqueda: Sra. Schattmeier del departamento de ATD EMI porque su apellido contiene tres y no una letra entre la "S" y las dos "t" y porque el final del nombre del departamento "EMI" tiene tres y no cuatro letras.

Para cualquier búsqueda en los campos con comodines y marcadores de espacio solo se considerarán las entradas de la ETB con campos rellenos. Las entradas con cadenas de caracteres vacías no aparecerán en la lista de resultados. Por ejemplo, busca con * en el campo "Título". Las entradas que no tengan título no aparecerán como resultado.

7.2.2 Búsqueda espontánea

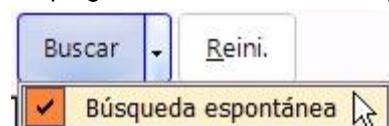
La búsqueda espontánea se inicia automáticamente una vez transcurrido el tiempo de retardo mientras el usuario aún está introduciendo el término de búsqueda espontánea en el campo de búsqueda.

Se muestran los primeros resultados de búsqueda *n* de la agenda telefónica electrónica.

La búsqueda espontánea no abarca ninguna búsqueda similar.

Procedimiento

Habilite la casilla de verificación de búsqueda espontánea del menú desplegable de la **tecla buscar** para activar la búsqueda espontánea.



Deshabilite la casilla de verificación **Búsqueda espontánea** para desactivarla.

NOTA:

Efecto sobre terminales ciegos

En la búsqueda convencional, el último término de búsqueda está completamente resaltado. Esto no puede percibirse en un terminal en braille. Este mecanismo solamente se retiene en la búsqueda convencional. En una búsqueda espontánea, este mecanismo no es posible ya que se elimina inmediatamente la entrada *lenta* después de cada resultado de búsqueda.

7.2.3 Iniciar la búsqueda manual

Procedimiento

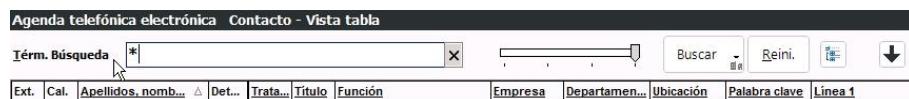
1. Desconecte la búsqueda espontánea.
2. Introduzca los criterios de búsqueda.
3. Confirme con la **tecla INTRO**.
O:
Haga clic en **Buscar** para iniciar la búsqueda.
Todos los contactos que coincidan con los criterios de búsqueda se muestran en la lista de resultados.
4. Use las teclas de flecha \uparrow y \downarrow del teclado (desplácese por la lista de resultados) para resaltar un registro de datos en la lista de resultados. El primer dato de contacto telefónico del registro de datos marcados se adopta en el panel **Destino**.
5. Haga doble clic sobre el registro de datos para adoptar los datos del contacto seleccionado en la pestaña **Detalles**.
6. Haga clic en **Restablecer** para borrar el resultado de búsqueda anterior, reiniciar todos los campos de entrada e iniciar una nueva búsqueda.

7.2.4 Búsqueda de texto libre

La búsqueda de texto libre le permite conseguir un resultado más eficiente y más rápido.

La cadena de caracteres de búsqueda introducida se regula con un interruptor deslizable (véase la figura). La escala va desde una búsqueda solo por nombre (apellido) hasta búsquedas de combinaciones de campos de búsqueda.

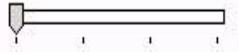
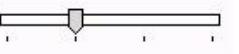
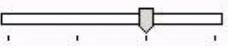
Deslizando el puntero de la barra deslizante se mejoran los campos de búsqueda. Los campos que se aplican para la búsqueda aparecen subrayados.



Cuando la búsqueda arroje varios campos (la barra deslizante no esté a la izquierda), es posible introducir varios criterios de búsqueda en la cadena de caracteres de búsqueda. Separando los valores por "+" quiere decir que los valores de búsqueda están combinados por el operador lógico "y".

Por ejemplo, el inicio del apellido y el inicio del departamento pueden introducirse con una "+" en el campo de búsqueda. Se buscarán todos los miembros con ambos valores.

El operador lógico "o" es "l" por defecto.

Pos.		Buscar por
1		Solo Nombre (Apellido)
2		Apellidos, nombre
3		Columnas configuradas en Data Center con atributo de "buscable"
4		Todos los campos excepto Dirección de correo electrónico e información adicional.

Indicación:

no se puede buscar por direcciones de correo electrónico ni por información adicional

Indicación para administradores:

Las columnas que pueden buscarse en la 3^a posición del interruptor deslizable pueden configurarse en Concierge Data Center en Datos del sistema / Configuración de cliente / Estructura y los datos de miembros específicos del cliente.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge.

7.2.5 Buscando con arrastrar y soltar

La cadena de caracteres de búsqueda puede habilitarse fácilmente si un objeto listado de la cuadrícula de búsqueda se arrastra y se suelta en la cadena de caracteres de búsqueda

Procedimiento (ejemplo):

1. La solicitud inicial es "Berlin"
 2. Vea el resultado abajo

Agenda telefónica electrónica - Contacto - Vista tabla														
Térn. Búsqueda	Berlin										Buscar	Reini.	Imprimir	Descargar
Ext.	Cal.	Apellidos_nomb...	Det...	Empresa	Departament...	Ubicación	Palabra clave	Línea 1	Edificio	Sala	PatientID	Station	Admission Date	C...
12345	?	Marguardt, Emma	...	ComCo	M H VT WE	Berlin	Finances,...	+49 (69) 79309-1750	HO	51	421	354231	78b	12.08.15
12346	?	Master, Peter	...	ComCo	CEO	Berlin		+49 (69) 79309-1752			556874	51a		25.02.16

3. Puede mejorarse la cadena de caracteres de búsqueda con "Privado" arrastrando el valor de campo "privado" y soltándolo en la cadena de caracteres de búsqueda
 4. La nueva cadena de caracteres de búsqueda es ahora "Berlin" + "51a"

Indicación:

El operador lógico por defecto para "y" es el signo +, para "o", el signo |

5. Cambiando el operador a | se combina "Berlin" o "51a"

Agenda telefónica electrónica - Contacto - Vista tabla																		
Térn. Búsqueda: <input type="text" value="berlin 51a"/> X . Buscar Reini. . . .																		
Ext.	Cal.	Apellidos, nombre	▲	Det.	Trata..	Título	Función	Empresa	Departament..	Ubicación	Palabra...	Línea 1	Edificio	Sala	Patient ID	Station	Admissi... Com	
	?	Marquardt, Emma	...	Ms.		Marketing	Dire...	ComCo	M HT WE	Berlin	Finan...	+49 (...	HO	51	421	354237	78b	12.08.15
	?	Master, Peter	...	Mr.		Head of Finance	ComCo	CEO	Berlin			+49 (...				556874	51a	25.02.16
	?	O'Neill, Samuel	...	Mr.	Dr.	Financial Acco...	ComCo	FI BA CO	London			+49 (...				135752	51a	01.11.15

7.2.6 Buscar con varios planes de selección

Los *planes de marcación múltiple* se utilizan para un entorno con múltiples códigos de área. En este caso, el mismo número de extensión puede tener varios códigos de área para diferentes personas.

Ejemplo:

+49 (69) 123 - 4711 para Sr. Tester y
+49 (40) 456 - 4711 para Srta. Test

"69" y "40" son los códigos de área.

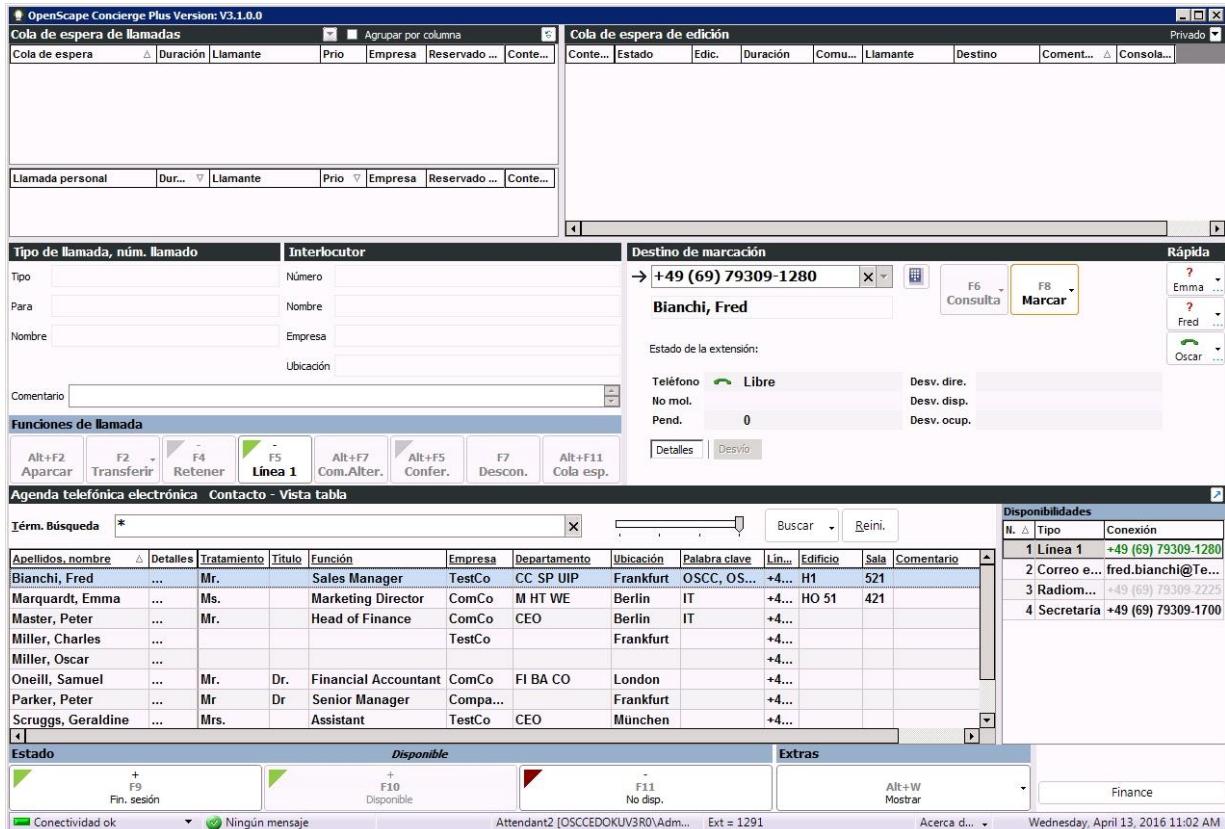
Si solamente se introduce la extensión de un número de teléfono en el campo de número de destino para la búsqueda (aquí: 4711), todas las entradas de la agenda telefónica se visualizaran con esta extensión.

7.3 Resultado de búsqueda

La información sobre el resultado de la búsqueda se muestra en diferentes paneles.

La vista general muestra toda la información sobre el resultado y el primer contacto. Están disponibles las siguientes vistas:

- Vista de pestaña
- Detalles
- Lista de contactos
- Destino con extensión y estado UC, Circuit o Skype opcional



7.3.1 Vista de pestaña

La vista de pestaña ofrece una vista general de todos los resultados que cumplen los criterios de búsqueda. Se muestran 200 resultados como máximo.

La siguiente información se muestra para cada contacto que cumpla los criterios de búsqueda: el estado de la extensión, opcionalmente también el estado UC, Circuit or Skype, el estado de calendario, el nombre y otros parámetros.

La vista es una toma momentánea, es decir, el estado no se actualiza automáticamente. El estado solo se actualiza cuando se realiza una nueva búsqueda en la agenda telefónica.

	El teléfono está libre.
	El teléfono está ocupado.

	No puede establecerse ni visualizarse el estado del teléfono.
---	---

7.3.1.1 Clasificación de los resultados de búsqueda

Puede clasificar cada columna haciendo clic en el título de la columna deseada.

La clasificación le ayuda a encontrar al contacto deseado rápidamente.

Requisito

- Por defecto, la clasificación (preajuste) se realiza por **nombre**.
- Para la clasificación no es relevante si está en mayúscula o minúscula.
- Las vocales mutadas se convierten en las correspondientes combinaciones de vocales.
- La ß se convierte en ss.

Procedimiento

1. Configure una búsqueda e iníciela.
2. En la lista de resultados, haga clic en el título de la columna, p. ej. **Función** para clasificar la columna por orden alfabético ascendente.
3. En la lista de resultados, vuelva a hacer clic en el título de la columna, p. ej. **Función** para clasificar la columna por orden alfabético descendente.

7.3.2 Detalles de contacto

La vista de detalles de contacto puede abrirse haciendo clic en el icono



... del contacto deseado. Si vuelve a hacer clic en el icono se cierra el diálogo.

Indicación:

Hacer doble clic en un contacto abrirá la ventana de datos de contacto si la búsqueda por doble clic está desactivada.

La función puede definirse en Data Center / Datos del sistema / Configuración de cliente / Ajustes locales.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge.

Aquí se muestran la información detallada del contacto:

- Datos de contacto
- Contactos
- Información adicional
- Palabras clave

Datos de contacto										
-Datos personales, Dirección postal-										
1 +	49	69	79309		1280	Línea 1		H1	521	
2 +	49	69	79309		2225	Radiomensa...				
3						Correo elect...	fred.bianchi@Testco...			
4 +	49	69	79309		1700	Secretaría		H1	520	

-Empresa-										
TestCo										
-Comentario para los abonados-										

En el margen izquierdo aparece la ventana de datos personales, dirección postal e y la información de la compañía.

Dependiendo de la pestaña seleccionada, habrá disponible más información sobre el contacto seleccionado.

7.3.2.1 Comentario en los detalles de contacto

Adicionalmente puede dejar un comentario sobre el participante. Este comentario es personalizado y solamente lo pueden ver los usuarios de Concierge.

Datos de contacto										
-Datos personales, Dirección postal-										
1 +	49	69	79309		1280	Línea 1		H1	521	
2 +	49	69	79309		2225	Radiomensa...				
3						Correo elect...	fred.bianchi@Testco...			
4 +	49	69	79309		1700	Secretaría		H1	520	

-Empresa-										
TestCo										
-Comentario para los abonados-										

Pueden insertarse / actualizarse los comentarios con el teclado o con arrastrar y soltar

Indicación: El campo "comentario" es un campo que puede buscarse en la agenda telefónica

7.3.2.2 Contactos

Muestra todas las opciones de cómo localizar a un contacto.

N..										
N.. △ + Cód. p... Prefijo Cabec... Nº linea Extensión Tipo Conexión Edificio Sala										
1 +	49	69	79309		1721	Línea 1		H1	521	
2			4		2225	Radiomensa...				
4 +	49	69	79309		1700	Secretaría		H1	520	
5						Correo elect...	fred.bianchi@coc-ko...			

7.3.2.3 Información adicional

La información adicional es una posibilidad teniendo información específica de una persona antes de transferir una llamada.

Ejemplo: "No llamar directamente al Dr. Willis, por favor, consultar antes con su secretaria" o "El Dr. Willis no está disponible los viernes en el hospital"

Esta se muestra en la pestaña **Información adicional** dentro del panel "Datos de contacto" del contacto seleccionado.

Indicación:

La información adicional puede configurarse para mostrarse en la tabla de búsqueda.

Los supervisores pueden introducir la información usando Concierge Data Center.

Información adicional
OSCC
Please contact secretary first
Disponibilidades Información adicional Palabras clave

7.3.2.4 Palabras clave

Las palabras clave pueden ser útiles cuando se busca por áreas de responsabilidad: por ejemplo, para encontrar una persona de contacto para un producto concreto.

Las palabras clave pueden introducirse y asignarse en Concierge Data Center o importarse en la agenda telefónica.

Palabras clave
OSCC
OSCC-E
Disponibilidades Información adicional Palabras clave

7.3.3 Lista de contactos

No es necesario hacer doble clic sobre el contacto para visualizar toda la lista de contactos. Se visualiza en el margen derecho junto a la tabla de resultados de búsqueda de la ventana principal, también cuando se resalte un contacto, véase la sección 7.3.2.2.

Disponibilidades		
▲	Tipo	Conexión
1	Línea 1	+49 (69) 79309-1750
2	Correo ele...	emma.marquardt@coc-koe07.int
3	Secretaría	Mrs. Jones [+49 (89) 722-32095]
4	Línea 2	+49 (69) 79309-25124

Todos los datos de contacto (teléfono, correo electrónico, fax, etc.) de la persona seleccionada se visualizan en la **Lista de contactos**.

El primer contacto (línea 1) se adopta automáticamente en el campo de número de destino del **panel de destino** y se muestra el estado asociado.

Mostrar números en diferentes colores

Si así lo desea, los números y direcciones de contacto pueden mostrarse en diferentes colores, p. ej.:

- Número de teléfono, p. ej. el número de teléfono privado: rojo
- Números de teléfono móvil: azul
p. ej. este número no debe reenviarse

El código cromático de los números de contacto se determina en Concierge DataCenter.

8 Extras

En **Extras** de la agenda telefónica electrónica puede encontrar las siguientes pestañas:

Pueden encontrarse varias funciones adicionales en **Extras** al final de Concierge:



Haciendo clic en el símbolo de la flecha hacia abajo abre un menú con las siguientes opciones (en función de la configuración):

- Historial de llamadas
- Tablón de anuncios
- Colas de espera
- Bloc de notas
- Configuración de las teclas de marcación directa
- Pantalla
- Restablecer la interfaz de usuario

Los extras se recopilan en una ventana separada que se abre al hacer clic en uno de los **Extras** del menú desplegable o directamente haciendo clic en **Mostrar**.

Indicación para administradores:

La visibilidad de cada pestaña excepto Pantalla se puede configurar en Datos del sistema / Configuración de cliente de OpenScape Concierge DataCenter. La visibilidad de la pestaña "pantalla" puede configurarse en Administración de usuarios – Cuentas de usuarios de OpenScape Concierge DataCenter.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

Ordenar pestañas

Las pestañas son dinámicas, es decir, que puede cambiar su posición usando arrastrar y soltar.

Procedimiento

1. Haga clic en cualquier pestaña.
2. Arrastre la pestaña hacia otra pestaña y suéltela allí.
En cuanto haya soltado la tecla del ratón, se desplazará la pestaña.

8.1 Histórico de llamadas

Puede seguirse y controlarse la actividad de la llamada de centralita en la pestaña **histórial de llamada**.

Muestra un histórico completo de sus llamadas recientes. Puede activarse una vista detallada para consultar información adicional.

Puede configurarse la duración de las llamadas y se visualiza en la pestaña de histórico de llamadas.

Active la casilla de verificación **Vista detallada** (Vista detallada) para visualizar otros datos de llamada.

Las entradas pueden actualizarse haciendo clic en el botón **Actualizar datos**.

El histórico de llamadas se divide en dos secciones. La parte superior **Selección de llamada** recopila los contactos iniciales con los clientes.

La sección inferior muestra debajo de **Detalles de llamada** todos los pasos de los datos seleccionados arriba.

8.1.1 Detalles de llamada e histórico de llamadas

La pestaña **histórial de llamadas** proporciona información detallada de cada fase individual del panel de transacciones para una llamada marcada en la sección superior.

8.1.2 Usando los números de teléfono del Histórial de Llamadas

Procedimiento

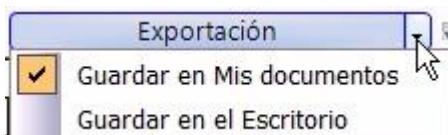
Haciendo doble clic en un número de teléfono del histórico de llamada, una llamada puede:

- iniciar, si el operador está libre
- transferir, si el operador está en una llamada activa
- consultarse, si el operador está en una llamada en espera

Todos los campos pueden copiarse con la combinación de teclas **Ctrl+C**.

8.1.3 Exportar el histórico de llamadas

Puede exportarse a un archivo .csv el histórico de llamadas mostrado en el panel de solicitud de llamada. Tiene la opción de exportar el histórico de llamadas al escritorio o a la carpeta de documentos. Seleccione su elección y haga clic en **Exportar**.



El archivo tiene el nombre "Callhistory_aaaammdd_hhmmss_main.csv", por ejemplo "Callhistory_20150729_100519_Main.csv". Si selecciona incl. curso situado junto al botón de Exportar, se creará un segundo archivo .csv si hace clic en **Exportar**. Este segundo archivo incluye las transacciones detalladas de la centralita de la entrada seleccionada en el **panel de solicitud de llamada**.

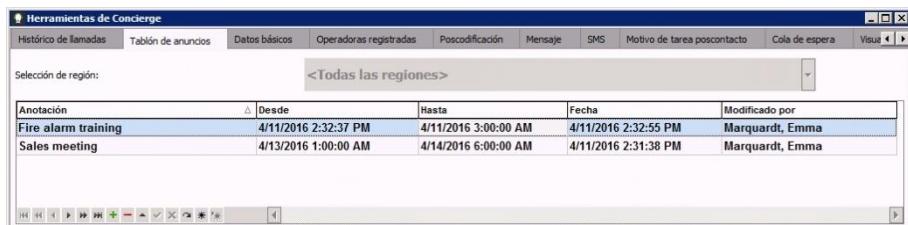
El archivo tiene el nombre "Callhistory_aaaammdd_hhmmss_Details.csv", por ejemplo, "Callhistory_20150729_101841_Details.csv".

NOTA:

El historial de correo electrónico no se incluye en los archivos de exportación.

8.2 Tablón de anuncios

El tablón de anuncios sirve para mostrar los mensajes relacionados con el operador. Pueden localizarse usuarios desde los mensajes guardados, por ejemplo, sobre disponibilidad restringida debido a mensajes de la compañía, obras de construcción, horarios flexibles, tareas de mantenimiento en el sistema telefónico, etc. El tablón de anuncios se divide en secciones que pueden accederse individualmente seleccionando la región.



Anotación	Desde	Hasta	Fecha	Modificado por
Fire alarm training	4/11/2016 2:32:37 PM	4/11/2016 3:00:00 AM	4/11/2016 2:32:55 PM	Marquardt, Emma
Sales meeting	4/13/2016 1:00:00 AM	4/14/2016 6:00:00 AM	4/11/2016 2:31:38 PM	Marquardt, Emma

Los usuarios de OpenScape Concierge tienen la posibilidad de crear, modificar o borrar las entradas del tablón de anuncios.

NOTA:

En contraposición a la libreta de anotaciones, se visualizan todos los datos de la pestaña "Tablón" para todos los usuarios de Concierge que han iniciado sesión para este abonado.

Las funciones de la base de datos pueden seleccionarse con estas teclas de función que pueden utilizarse para buscar, cambiar, crear y borrar entradas.



En la siguiente tabla se enumeran algunas funciones seleccionadas:

Botón	Función
	Agrega una nueva entrada (en blanco)
	Borra la entrada seleccionada (le sigue un mensaje de confirmación)
	El procesamiento de la entrada seleccionada o una entrada nueva finaliza y se transfiere a la base de datos.
	Cancela el proceso de la entrada nueva o la seleccionada

8.3 Bloc de notas

El bloc de notas está previsto para entradas personales.

Muestra, por ejemplo, notas, contactos y recordatorios y podrá crear más tipos de entradas.

- La columna **Anotación** sirve para guardar información.
 - La columna **Contacto** refuerza las opciones de almacenamiento para datos de contacto privados. Si se guarda una anotación como **Contacto** y si existe un número de teléfono para este contacto, puede marcarse directamente desde los contactos. Si está libre, el número de teléfono se marca haciendo clic en el símbolo del teléfono.

Cuando está retenida, al hacer clic en el símbolo del teléfono se activa una consulta mientras que para las llamadas activas, hacer clic en el símbolo del teléfono inicia una transferencia ciega.

 - Puede guardarse una fecha en tipo de **Recordatorio**. Si la alarma de recordatorio está activa, el recordatorio aparecerá en una ventana de mensaje en el momento especificado.

Algunos **tipos de bloc de notas** pueden definirse libremente para permitir el mantenimiento de grupos de datos de contacto privados, por ejemplo.

NOTA:

NOTA: Todos los datos del bloc de notas son datos privados del operador y no puede visualizarse por otros operadores.

Herramientas de Concierge								
Datos básicos	Operadoras registradas	Poscodificación	Mensaje	SMS	Motivo de tarea poscontacto	Cola de espera	Visualización	Bloc de Notas
Arrastra un título de columna aquí para agrupar según la columna								
Anotación				Contacto		Recordatorio		
Tipo	Nombre	Comentario	Actualizado el	Número de teléfono	Marcar	Recordatorio	Fecha	Alarma
Recordatorio			4/11/2016 2:59:27 PM				4/12/2016	<input checked="" type="checkbox"/>
Anotación	Emma	Training	4/11/2016 2:44:55 PM	+49897007555		5 min.	4/11/2016 2:44:55 PM	<input type="checkbox"/>
Contacto	Paul	Meeting	4/11/2016 2:38:18 PM	+49897070745645		1 min.	12/2/2015 1:22:4...	<input type="checkbox"/>
Recordatorio		Server update	4/11/2016 2:38:40 PM			1 min.	12/2/2015 10:22:...	<input type="checkbox"/>
Recordatorio	Tim	Meeting	4/11/2016 2:38:53 PM	+496979307198400		20 min.	3/14/2016 1:52:1...	<input type="checkbox"/>

El operador puede introducir, cambiar o borrar registros en el bloc de notas. Estos botones de función sirven para seleccionar las funciones de la base de datos para buscar, cambiar, crear y borrar registros.



Botón	Función
	Introduce una nueva entrada (vacía)
	Borra la entrada seleccionada (le sigue un mensaje de confirmación)
	La edición de la entrada seleccionada o una entrada nueva finaliza y se transfiere a la base de datos.
	Cancela la edición de la entrada nueva o la seleccionada.

NOTA:

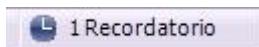
El contenido del bloc de notas se guarda en el perfil personal del usuario de Windows que ha iniciado sesión. Por defecto, el archivo "OSConierge_Notepad.xml" se guarda en C:\Usuarios\Administrador\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConierge.

Si se necesita una ruta diferente, puede configurarse en Data Center / Datos del sistema / Ajustes avanzados.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

8.3.1 Recordatorio

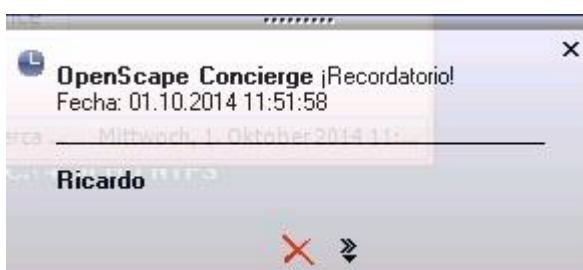
Si se establece un recordatorio, este aparecerá en la barra de estado de la aplicación Concierge en el momento configurado.



Haciendo clic en el recordatorio se mostrarán los detalles de recordatorio.

La flecha abre el menú de selección, en caso de haber varios mensajes de error... podrá desplazarse hacia abajo.

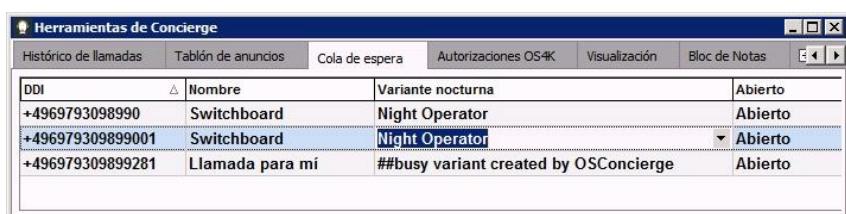
Haciendo clic en la roja se borra el recordatorio.



8.4 Colas de espera

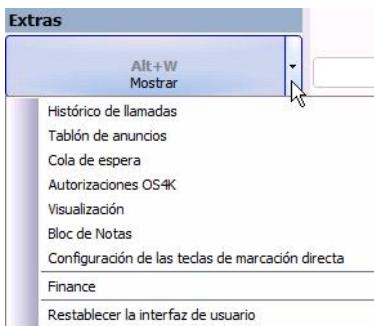
Esta pestaña permite abrir y cerrar colas de espera y modificar la variante nocturna para el estado "cerrado" de una cola de espera.

Puede ver y cambiar cada cola de entrada simple abriendo y cerrando y también puede cambiar la variante nocturna para cada cola.



8.5 Restablecer la interfaz de usuario

La geometría de la GUI de Concierge puede restablecerse a la interfaz por defecto eligiendo la opción "Restablecer la interfaz de usuario" del menú desplegable del botón **Mostrar**.



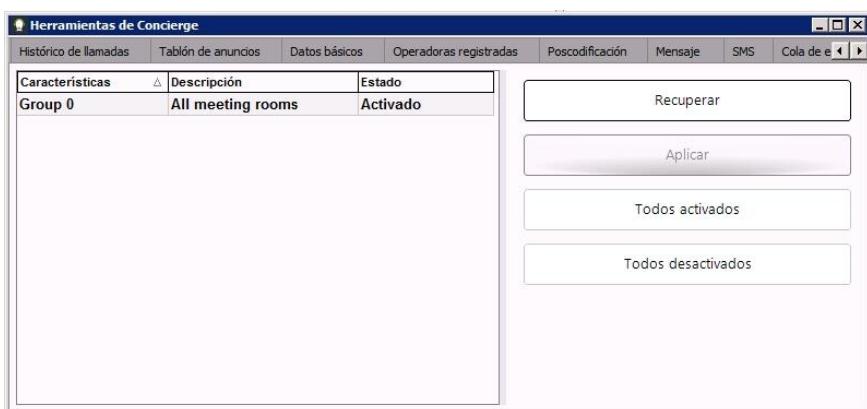
8.6 Clase de servicios OS4K

Todos los teléfonos de un sistema OS4K están asignados a dos (2) clases de servicio (COS) que describen un conjunto de funciones de uso permitido. Se asignan varios teléfonos a un grupo de usuarios como "sala de reuniones"

La COS es la más usada para controlar el acceso de una línea externa. El operador tiene la posibilidad de elegir entre dos COS. Trabaja como indicador para la operación del teléfono durante el día y fuera del horario laboral.

Procedimiento

1. Elija la selección "Clase de servicio OS4K" del menú desplegable del botón **Mostrar**
2. A continuación, se abre una subpantalla.



En el margen izquierdo aparecen los grupos COS configurados, una descripción y el ultimo estado de todos los grupos configurados.

3. Haciendo clic en "**Recuperar**" puede recuperarse manualmente el último estado en OS4K.
4. **TODOS** los grupos pueden **CONECTARSE** o **DESCONECTARSE** haciendo clic en "Conectar todos" o "Desconectar todos"

5. Si se "conecta" o "desconecta" un grupo **simple** deberá hacer clic en "Aplicar" después de hacerlo

Indicación para administradores:

COS, grupos COS y asignaciones de teléfonos a COS y a grupo tiene que configurarse en el sistema OS4K.

La apariencia en la GUI de Concierge con los nombres asignados tiene que configurarse en Data Center / Configuración de cliente / Clase de servicio OS4K.

La configuración puede definirse por abonado.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

8.7 Pantalla

La pantalla de sección permite al operador modificar el tamaño de letra de la GUI de Concierge.

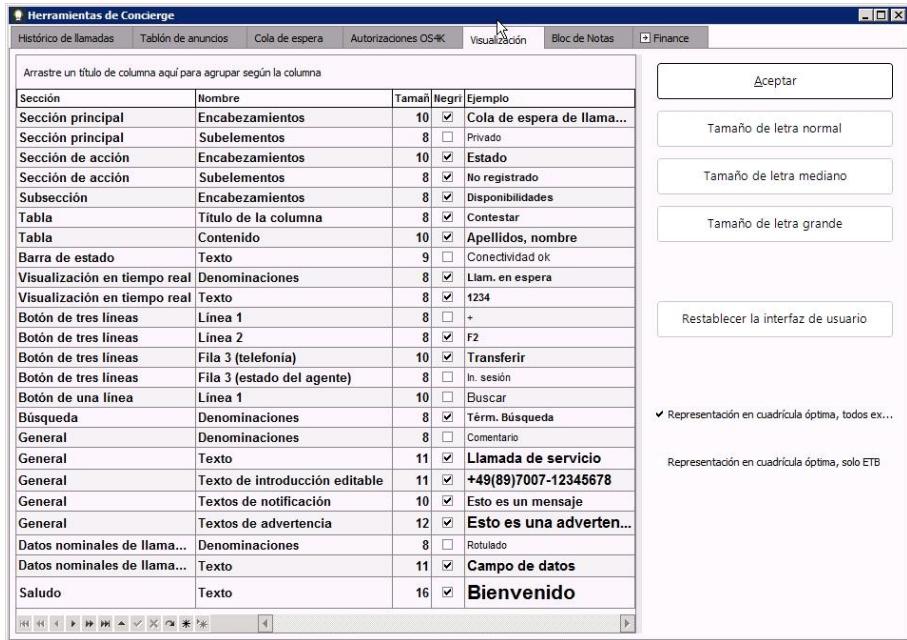
El usuario puede seleccionar tres conjuntos de fuente predefinidos.

- Normal
- Medio
- Grande

Adicionalmente una lista de los elementos más importantes de GUI está disponible para ajuste individual de tamaño de letra y presentación en negrita.

Procedimiento

1. Elija la selección "pantalla" en el menú desplegable del botón **Mostrar**
2. Se abre la siguiente subventana.



3. En el margen izquierdo hay una lista con cada elemento que se puede modificar.
Cada elemento de la lista permite cambiar el tamaño de letra así como si el texto debe presentarse en negrita.
4. Seleccione el elemento deseado, cambie el valor y presione "Aceptar"
5. Los cambios se activarán inmediatamente.
6. De lo contrario, seleccione un conjunto de fuente predefinidos eligiendo un tamaño de letra "normal", "mediano" o "grande".
7. Las casillas de verificación para "tabla de usuarios optimizada", "solo ETB" y "todo excepto ETB" se encargan de que la tabla trabaje en gran parte sin barra deslizadora.
8. Restablecer la interfaz de usuario es la misma función que se describe en la sección 8.5 Restablecer la interfaz de usuario

Usando un tamaño de letra mediano o grande necesita una resolución de pantalla más alta.

En determinadas circunstancias se necesitará otro monitor / adaptador gráfico.

NOTA:

El método sugerido en el caso de la GUI necesita ajustarse y asegurarse frente a cambios imprevistos de un usuario Concierge.

1. Permite cambiar el tamaño de letra en la configuración de usuario
 2. Asume los ajustes como se quiera en la GUI Concierge
 3. Transfiere los ajustes en Data Center / Configuración de cliente / Formato
 4. Anula el permiso en la configuración de usuario
-

Indicación para administradores:

El permiso para usar esta función tiene que configurarse en Data Center / Configuración de usuario.

Todos los ajustes individuales puede predefinirse en Data Center y se cargarán al arrancar Concierge.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

8.8 Marcación directa y marcación rápida

Las teclas rápidas y los botones de marcación directa simplifican la transferencia de llamadas. Existen numerosas funciones para un botón. Las llamadas pueden transferirse con consulta o directamente. Se puede atender la llamada o marcarse el número de teléfono guardado.

Configuración

Opciones de configuración para los botones de marcación directa:

- Están disponibles hasta 6 pestañas para los botones de marcación directa. El número de líneas y columnas puede establecerse en la configuración de las páginas de marcación directa y de los botones de control.
- Puede crear botones de acceso rápido siempre visibles para aquellos botones de marcación directa que use con más frecuencia. Se pueden utilizar hasta 20 teclas rápidas. Si no hay espacio suficiente en el área de destino, se optimizará automáticamente para visualizar todos los botones rápidos configurados.
- Adicionalmente, puede configurar una función de estado para todos los botones, para visualizar el teléfono y la presencia de usuario para marcación directa y teclas rápidas.



Indicación para administradores:

La marcación directa y las teclas rápidas se configuran en Datos básicos / Configuración de botones de Concierge Data Center o en Concierge Client siempre y cuando estén activados los permisos para "editar" en la configuración de usuario y se haya asignado una configuración de botones.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

Estado

Para cada botón de marcación directa/marcación rápida puede mostrarse el estado de la conexión configurada. Esto solo es posible para conexiones internas del sistema telefónico o de sistemas de red general.

Tabla: estado del teléfono

Símbolo	Función
	La conexión está libre
	La conexión está ocupada
	La conexión está fuera de servicio
	La conexión está sonando y es posible atender de llamada
	La conexión está sonando y no es posible atender la llamada
	La conexión no puede supervisarse debido a que, por ejemplo, el número de teléfono no se ha guardado correctamente.
	Error de control y punto de control no se han configurado correctamente o no tienen una licencia válida.
	La conexión tiene un desvío de llamada activado

El número de lámparas de ocupado se limita al número de licencias disponibles para la supervisión de conexiones.

Solo para integración de UC, Circuit y Skype

También es posible mostrar el estado de UC, Circuit o Skype del dispositivo supervisado.

Sugerencia para administradores:

El requisito para mostrar este estado es el correspondiente nodo configurado en la administración del sistema.

Para instalaciones con integración de UC

Se muestra el estado de UC definido por el contacto. El operador puede cambiar el estado de UC.

A continuación se muestran los estados que pueden tener UC:

Icon	Estado
?	Desconocido
○	Offline
●	Ocupado
⌚	Vuelvo enseguida
---	No molestar
✓	Disponible

Para instalaciones con integración de Circuit

Se muestra el estado de Circuit definido por el contacto. El operador **no puede** cambiar el estado de Circuit.

A continuación se muestran los estados que puede tener Circuit:

Icon	Estado
?	Desconocido
○	Offline
●	Llamando de Circuit
⌚	Ausente
---	No molestar
✓	Online

Para instalaciones con integración de Skype

Se muestra el estado de Skype definido por el contacto. El operador **no puede** cambiar el estado de Skype.

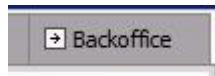
A continuación se muestran los estados que puede tener Skype:

Icon	Estado
○	Offline
●	En una reunión
●	Ocupado
●	En una conferencia
⌚	En una presentación
⌚	Vuelvo enseguida
⌚	Ausente
---	No molestar
⌚	De baja
⌚	Ausente de la oficina
⌚	Ausente de la oficina (resp. autom.)
✓	Online

8.8.1 Botones de marcación directa en ventanas separadas

Todas las teclas de marcación directa pueden descolgarse de la ventana Concierge y mostrarse en una ventana separada.

Para ello, se utiliza la flecha situada junto a la pestaña **marcación directa**.



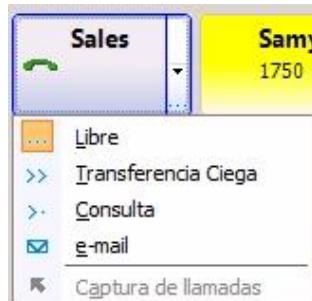
La visualización tiene la siguiente apariencia:



Puede volver a integrar la pantalla simplemente cerrando la ventana separada.

8.8.2 Funciones de los botones

Los botones tienen asignada previamente una de las funciones. Con la flecha desplegable situada a la derecha del botón puede seleccionarse una función diferente.



Cuando la extensión propia esté libre, se adopta y se marca el número de teléfono guardado como destino en el campo correspondiente.

Funciones

Si está ocupada, estarán disponibles las siguientes funciones:

- "Libre" transfiere el número de teléfono al campo de destino.
- La opción "transferencia ciega" transfiere la llamada mediante transferencia directa
- La opción "transferencia cómoda" es el resultado de consultar con el contacto seleccionado.

Herramienta de ayuda

En función del estado de la extensión, se muestra cierta información en forma de herramienta de ayuda. Por ejemplo, se muestra el nombre completo cuando esté libre.

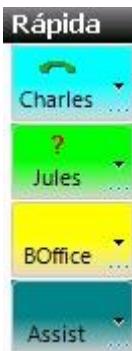
Si el teléfono está sonando, aparece el número de teléfono del llamante y otros datos de contacto.

8.8.3 Teclas de atajo para teclas rápidas y botones de marcación directa en la ventana principal

En la ventana principal, puede utilizar una atajo para la pestaña de marcación rápida.:

Backoffice

Los botones de marcación rápida son un subconjunto de botones de marcación directa. La pantalla varía de manera que ofrece solamente opciones de rotulado limitadas.



9 Controlar las funciones de telefonía

La telefonía se controla con los botones del panel de **Destino** y con los botones situados en **Funciones de Llamada** justo encima de la ETB. Todos los botones también pueden ejecutarse con las teclas o combinación de teclas (teclas de acceso rápido) del teclado. Qué tecla de acceso rápido está asignada a cada botón, depende de la configuración de OpenScape Concierge y se muestra en los botones.

Efecto sobre terminales ciegos

Por ejemplo: + y - sobre los botones se usan en script ciego para identificar LED.

9.1 Control de telefonía en el panel "Destino"

Tabla: botones "Marcar" y "Consulta"

Botón	Función
	Inicia una llamada saliente y ofrece una opción para interrumpir DND y CDW
	La transferencia de consulta se utiliza cuando quiera hablar con el contacto antes de transferir el llamante a este contacto. Adicionalmente, ofrece la opción para interrumpir DND y CFW

NOTA:

La consulta solamente es posible con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.

9.2 Funciones de llamada

Las **funciones de llamada** se controlan con una serie de botones.

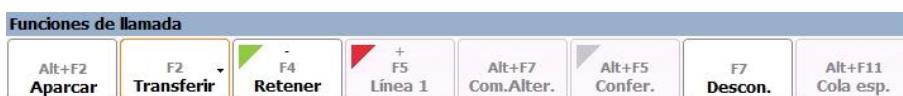


Tabla: funciones de llamada

Botón	Función
	Con el botón Aparcar puede aparcarse un llamante en la cola de procesamiento, por ejemplo, si el llamante quiere esperar al contacto de destino que está al teléfono en este momento.

Botón	Función
	<p>Para la "Transferencia Ciega" puede utilizar el botón "Transferir". El llamante se coloca automáticamente el primero en la cola de procesamiento de manera que este escucha una música de espera mientras espera a que el contacto acepte la llamada.</p> <p>Si el contacto de destino ya está al teléfono (conexión ocupada), el llamante será el siguiente que establecerá contacto con el contacto de destino en cuanto la conexión se quede libre otra vez.</p> <p>Si el contacto no acepta la llamada, se pueden dar varios escenarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recuperar la llamada de la cola de procesamiento y buscar otro modo de editarla. 2. Editar el número de destino e intentar transferir la llamada al nuevo destino; el llamante permanece en la cola de procesamiento sin interrupción. <p>Para información detallada, véase la sección 4.3 Cola de procesamiento</p> <hr/> <p>NOTA: La transferencia solamente es posible con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.</p>
	<p>Función opcional que se puede seleccionar en el menú desplegable</p> <p>Interrupción de No molestar y RLL</p> <p>Si el contacto deseado tiene una función CFW o DND activada es posible interrumpir este ajuste.</p> <p>Obtener y transferir una línea externa</p> <p>Para información detallada, véase la sección 4.2.2.2 Nuevo proceso de transferencia.</p>
	<p>Pone la llamada activa en espera. El llamante oye música. El botón cambia a "Recuperar" para volver a recuperar al llamante en espera.</p> <hr/> <p>NOTA: La retención solamente es posible con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.</p>

Botón	Función
 	Atender la llamada de la línea 1. Un LED intermitente indica que hay una llamada en espera. Si se acepta una llamada, el botón pasa de verde a rojo.
	Conmuta entre la línea uno y consulta = alternar.
	Permite una conferencia con 3 participantes. Se marca un nuevo participante y se conecta con una conexión ya existente utilizando el botón de conferencia.
	Desconecta la llamada activa.
	Devuelve a la cola de llamantes la llamada señalizada en la consola de operador Concierge.

Nota IMPORTANTE:

La consulta, la retención y la transferencia funcionarán solamente con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.

9.2.1 Solamente para integraciones OS4000

Dentro de un entorno de integración OS 4000, tenga en cuenta la siguiente restricción para la consulta:

Ejemplo: un llamante habla con un empleado dentro de su empresa. Este empleado no es el contacto adecuado y quiere ayudar desde la centralita para transferir el llamante a la persona o departamento correcto.

El empleado inicia una consulta para llamar a Concierge. Ahora, el empleado tiene que transferirle el llamante a usted. Solo si el llamante original está en contacto con usted, volverá a disponer de todas las funcionalidades de Concierge para tratar la llamada adecuadamente.

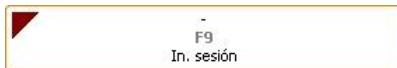
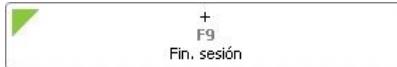
Aparecerá una indicación sobre los botones de llamada que le informarán de esta situación.

Funciones de llamada								Restric. de consulta: persona que llama debe transferir.							
Alt+F2 Aparcar	F2 Transferir	 	 	Alt+F7 Com.Alter.	Alt+F5 Confer.	F7 Descon.	Alt+F11 Cola esp.								

9.3 Estado de enrutamiento

Aquí se lista la función de estado de enrutamiento con su descripción.

Tabla: estado

Botón	Función
 F9 In. sesión	El usuario inicia sesión en OpenScape Concierge con el botón Iniciar sesión . El estado actual se muestra encima del botón.
 + F9 Fin. sesión	El botón cerrar sesión sirve para cerrar sesión antes de cerrar la aplicación OpenScape Concierge.
 - F10 Disponible	Haciendo clic en el botón Disponible (LED rojo) el usuario pasa a "Disponible". El botón cambia de rojo a verde. LED verde = estado <i>disponible</i> El estado actual se muestra encima del botón.
 + F10 Disponible	 Estado + F9 Fin. sesión + F10 Disponible - F11 No disp. NOTA: El agente solo recibe llamadas mediante la distribución automática de llamadas si el agente tiene el estado <i>disponible</i> .
 - F11 No disp.	Haciendo clic en el botón No disponible (LED rojo) el usuario pasa a <i>No disponible</i> . El botón cambia de rojo a verde. LED verde = estado <i>no disponible</i> El estado actual se muestra encima del botón.
 + F11 No disp.	 Estado + F9 Fin. sesión - F10 Disponible + F11 No disp.

9.4 Identificación de llamadas malintencionadas (MCID)

El botón MCID se usa en situaciones de llamadas malintencionadas.

Botón	Función
 Alarma Alt+F3 Captura	Presionando el botón Captura , se recupera la conexión OS4K y se guardará la información de los datos de llamada para investigaciones futuras.

Indicación:

La función MCID solamente es compatible en entornos Openscape 4000 (>= V7R2)Switch.

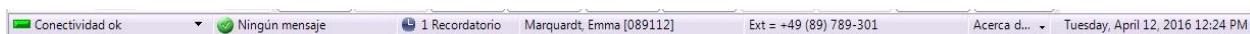
Esta función tiene que habilitarse en Concierge Data Center en Datos del sistema / Configuración de cliente / Formato.

Para más detalles, consulte la documentación para el administrador de OpenScape Concierge

10 Barra de estado

En la barra de estado se muestra la siguiente información:

- Estado "Conectividad"
- Mensajes de error, advertencia e información
- Información del bloc de notas
- Operador que ha iniciado sesión
- Extensión
- Acerca de...
- Fecha, hora



10.1.1 Estado de servidor de conectividad

El indicador de **Conectividad** de la barra de estado le indica el estado general de las conexiones del servidor.



- VERDE = Conectividad ok = todos los servidores están conectados
- AMARILLO = No hay conexión con un servidor no crítico, OS Concierge está "trabajando"
- ROJO = No hay conexión o no hay servidores activos

En caso de que la **Conectividad** aparezca en rojo o amarillo, en primer lugar debe verificar la lista de servidores y a continuación, podrá ver el mensaje exacto de error haciendo clic en el botón de Error.

NOTA:

en caso de que Concierge pierda sus funcionalidades y esta situación no se resuelva después de unos minutos, intente cerrar sesión y reiniciar la aplicación.

Estado de los componentes del servidor

El menú desplegable para **Conectividad** muestra el estado de la conexión entre OpenScape Concierge y los diferentes servidores. Qué conexiones se muestran depende del entorno OpenScape Concierge.

Haga clic en el triángulo de selección para visualizar el estado de los componentes del servidor:

Tabla: posibles conexiones/configuraciones del servidor:

Campo	Descripción
BD	Base de datos
Conector PABX	PabxLink Connector
Nodo PABX	Servidor PABXLink
UC, Circuit o Skype	Nodo UC, Circuit o Skype (config. + conex.)
CPS	Concierge Provider Service (config. + conex.)
Trabajador CPS	Concierge Provider Service (funciones adicionales)

Tabla: indicador de estado

	Ok: conexión y configuración
	Error: conexión y/o configuración

10.1.1.1 Error

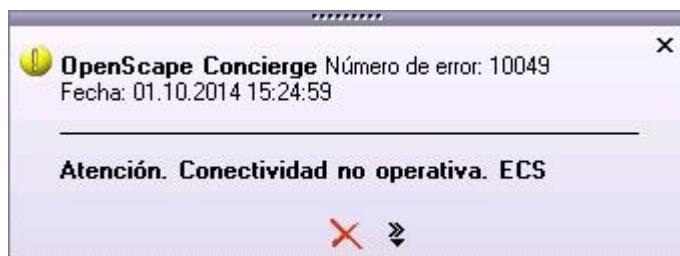


Si ocurre un error, se le notifica al operador mediante un mensaje de error corto, la pantalla de estado de conectividad se vuelve amarilla o roja y la barra de título de los botones de teléfono se vuelve roja señalando que algo va mal en la conectividad.



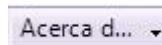
Haga clic en el campo de mensaje junto al campo de estado (p. ej. "¡Hay un error!") para volver a mostrar este mensaje de información o de error restablecido.

La siguiente figura muestra un ejemplo:

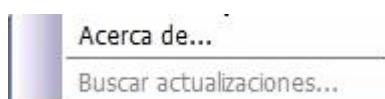


Haciendo clic en la roja puede borrar el mensaje de error. Haciendo clic en la flecha puede cerrar el mensaje o, cuando haya varios mensajes de error, pasar al siguiente mensaje o borrar todos los mensajes. Si existe OS Concierge, todos los mensajes de error y de información se borrarán automáticamente para esta consola de operador.

10.1.1.2 Acerca del diálogo



Haciendo clic en el triángulo, puede seleccionar "Acerca de" o "Comprobación para actualizaciones"



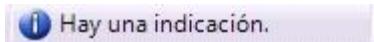
"Acerca de" proporciona información sobre la versión del programa y el archivo.

"Comprobación para actualizaciones" ofrece la posibilidad de comprobar y, si está disponible, de instalar una nueva versión de cliente Concierge

Indicación:

Solamente se puede seleccionar "Comprobar para actualizar" en el estado de enrutamiento "desconectado" o "no disponible" y sin llamada activa.

10.1.1.3 Indicaciones



Los mensajes de información, advertencia y error se muestran brevemente en el mismo momento en el que se producen. Esta información no bloquea la utilización de Concierge. Las tareas actuales no necesitan interrumpirse.

El mensaje puede tener una duración diferente y cerrarse automáticamente en función de la categoría de mensaje que sea. Los mensajes siguen estando disponibles hasta que los borre o se cierre Concierge.

La ventana de mensaje también puede recuperarse activamente haciendo clic en la barra de estado tal y como se hace con los errores. De esta manera, el usuario tiene tiempo de leer los mensajes y cerrarlos después.

10.1.1.4 Información del bloc de notas

Recordatorios

Los recordatorios se configuran en la pestaña **Bloc de notas**. Para más información, consulte la sección 8.3 Bloc de notas. Si el recordatorio es actual, se mostrará lo siguiente:



Haciendo clic en el recordatorio se mostrarán los detalles de recordatorio.

La flecha  abre el menú de selección, en caso de haber varios mensajes de error... podrá desplazarse hacia abajo.

Haciendo clic en la  roja se borra el recordatorio.



11 Sonidos

La señalización de eventos puede ser ventajoso para todos, no solo para aquellos que padecan de una discapacidad visual. En Datos del sistema / Configuración del cliente / Básico / Estándar de Concierge DataCenter se puede configurar si debe activarse o no el sonido, qué sonido debe reproducirse y qué archivo de audio debe reproducirse para qué evento.

El archivo de sonido puede configurarse para los siguientes eventos:

- Se ha excedido el valor umbral. Si el número de llamadas de la cola de espera se ha superado (por defecto, si hay una o varias llamadas en la cola de llamantes) indica que el operador ha iniciado sesión y no está en una llamada.
- La llamada se ha entregado
- La llamada se ha establecido
- La llamada se ha liberado
- La llamada se ha transferido l

Pueden reproducirse tonos (sonidos breves) para las siguientes acciones:

- Aparcar una llamada
- Cambiar desvío de un número de destino
- Retener una llamada
- Botón de línea 1
- Consulta
- Iniciar una conferencia
- Desconectar una llamada
- Marcar
- Botón "Transferir"
- Alternar
- Un agente inicia sesión
- Un agente cierra sesión
- Disponible
- No disponible
- Activo
- Búsqueda en la base de datos
- Pulsar la tecla de acceso rápido
- Pulsar la tecla de marcación directa
- Pulsar el botón "cancelar"
- Confirmar la ventana de inicio de sesión con un inicio de sesión

- Pulsar el botón "cancelar" en la ventana de inicio de sesión

NOTA:

La calidad del sonido depende del sistema operativo. Los sistemas operativos más antiguos generan sonidos con un generador de tonos integrado. A partir de Windows 7, dichos sonidos se generan en la tarjeta de sonido. La diferencia se aprecia en la calidad acústica.

12 Teclas de acceso rápido de OpenScape Concierge

En OpenScape Concierge pueden accederse a muchas funciones a través de las teclas de acceso rápido, definidas para todos los idiomas en el archivo **OSConcierge_Lang.nn.ini** (nn = de, en, fr, es o pt-br).

Pueden adaptarse individualmente a las necesidades del cliente en el archivo **OSConcierge_Lang.Custom.en.ini**. Una vez realizados los ajustes deberá reiniciarse OpenScape Concierge.

NOTA:

Asegúrese de que utiliza cada una tecla de acceso rápido solo una vez por idioma. No utilice la tecla de acceso rápido Ctrl+Mayúsc+ 0 a 9 y Ctrl+Mayúsc+A a Z, ya que estos comandos están reservados para las teclas de marcación directa.

NOTA para Concierge Plus:

La lista de teclas rápidas se basa en la versión Concierge Professional, por lo tanto, puede haber teclas en la lista que no estén disponibles en Concierge Plus.

Teclas de acceso rápido para controlar los botones

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Tecla de acceso rápido: aceptar la llamada de la línea 1	F5	ButtonHotkeysLine1_2
Tecla de acceso rápido: alarma	F1	ButtonHotkeysAlarm3
Tecla de acceso rápido: disponible	F10	ButtonHotkeysAvail2
Tecla de acceso rápido: conferencia	Alt+F5	ButtonHotkeysConference2
Tecla de acceso rápido: consulta	F6	ButtonHotkeysLine2_2
Tecla de acceso rápido: marcar	F8	ButtonHotkeysDial2
Tecla de acceso rápido: desconectar	F7	ButtonHotkeysDisconnect2
Tecla de acceso rápido: retener/recuperar	F4	ButtonHotkeysHold2
Tecla de acceso rápido: iniciar sesión/cerrar sesión	F9	ButtonHotkeysLogonLogoff2
Tecla de acceso rápido: mensaje de correo electrónico	Alt+F9	ButtonHotkeysEMail2
Tecla de acceso rápido: SMS	Alt+F10	ButtonHotkeysSms2
Tecla de acceso rápido: aparcar	Alt+F2	ButtonHotkeysPark2

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Tecla de acceso rápido: activar poscontacto	Alt+F8	ButtonHotkeysPostProcSet2
Tecla de acceso rápido: finalizar poscontacto	Alt+F4	ButtonHotkeysPostProcStop2
Tecla de acceso rápido: comutar	Alt+F7	ButtonHotkeysMakeln2
Tecla de acceso rápido: transferir	F2	ButtonHotkeysFastConnect2
Tecla de acceso rápido: transferir grupos	Alt+F6	ButtonHotkeysTransfer2
Tecla de acceso rápido: no disponible	F11	ButtonHotkeysUnavail2
Tecla de acceso rápido: trabajo	F12	ButtonHotkeysAfterwork2

Pestaña activación

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Activar la pestaña "Tablón de anuncios"	Ctrl+Alt+A	TabSheetETBBlackboard
Activar la pestaña "historial de llamadas"	Ctrl+Alt+H	TabSheetETBStatistics
Activar la pestaña "Detalles"	Ctrl+Alt+E	TabSheetETBDetails
Activar la pestaña "Marcación directa 1"	Ctrl+1	TabSheetETBDirectdial1
Activar la pestaña "Marcación directa 2"	Ctrl+2	TabSheetETBDirectdial2
Activar la pestaña "Marcación directa 3"	Ctrl+3	TabSheetETBDirectdial3
Activar la pestaña "Marcación directa 4"	Ctrl+4	TabSheetETBDirectdial4
Activar la pestaña "Marcación directa 5"	Ctrl+5	TabSheetETBDirectdial5
Activar la pestaña "Marcación directa 6"	Ctrl+6	TabSheetETBDirectdial6
Activar la pestaña "Internet"	Ctrl+Alt+I	TabSheetETBInternet
Activar la pestaña "Operadores que han iniciado sesión"	Ctrl+Alt+O	TabSheetETBAgents
Activar la pestaña "Datos maestros"	Ctrl+Alt+Q	TabSheetETBMasterdata

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Activar la pestaña "Mensaje"	Ctrl+Alt+M	TabSheetETBMessage
Activar la pestaña "bloc de notas"	Ctrl+Alt+N	TabSheetETBNotes
Activar la pestaña "buscapersonas"	Alt+F1	ActionPagerActivate
Activar la pestaña "Poscontacto"	Ctrl+Alt+F8	TabSheetETBPostProcessing Reasons
Activar la pestaña "SMS"	Ctrl+Alt+X	TabSheetETBSms
Activar la pestaña "trabajo"	Ctrl+Alt+P	TabSheetETBAfterwork

Control de la agenda telefónica electrónica

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Adoptar el valor de la línea seleccionada de la tabla en el campo actual de búsqueda	Ctrl+F10	ActionETBGetValue
Pasar a la siguiente vista jerárquica	Ctrl+F9	ButtonETBSearchHierarchy
Agenda telefónica electrónica, resalta el panel	Ctrl+Alt+Y	PanelETB
Activar / desactivar: búsqueda espontánea	Alt+H	CheckBoxETBSearchFast
Lista de contactos resaltada	Ctrl+T	PanelETBSearchDetailsAvailabilityHotKey
Campo resaltado "Edificio"	Alt+F	EditETBSearchBuilding
Campo resaltado "Compañía"	Alt+P	EditETBSearchCompany
Campo resaltado "Departamento"	Alt+D	EditETBSearchDepartment
Campo resaltado "Fax"	Alt+X	EditETBSearchFax
Campo resaltado "Nombre"	Alt+N	EditETBSearchFirstname
Campo resaltado "Texto libre"	Alt+Q	EditETBSearchFreeText
Campo resaltado "Función"	Alt+U	EditETBSearchFunction
Campo resaltado "Palabra clave"	Alt+C	EditETBSearchKeyword
Campo resaltado "Ubicación"	Alt+B	EditETBSearchLocation

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Campo resaltado "Apellido"	Alt+O	EditETBSearchName
Campo resaltado "Sala"	Alt+J	EditETBSearchRoom
Campo resaltado "tratamiento" (Sr.,Sra.)	Alt+M	ComboboxETBSearchSalutation
Campo resaltado "Secretaría"	Alt+E	EditETBSearchSecretary
Campo resaltado "Teléfono"	Alt+V	EditETBSearchTelephone
Campo resaltado "Título"	Alt+I	EditETBSearchTitle
Estado resaltado "destino"	Ctrl+U	GridETBMemberMonitorHotKey
Resalta la casilla de lista si está activo "trabajo"	Ctrl+L	CheckListBoxETBAfterwork
Inicia el restablecimiento (de los campos de búsqueda)	Alt+R	ButtonETBSearchReset
Minimiza/maximiza la tabla de búsqueda	Ctrl+F7	ButtonETBMinMax
Muestra/oculta los campos de búsqueda avanzada	Ctrl+F12	ButtonETBSearchExtend
Iniciar la búsqueda	Ctrl+S	ButtonETBSearchSearch

Otras teclas de acceso rápido

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Botón "recuperar llamada de la cola de llamantes" Recuperar la llamada resaltada de la lista de cola de llamantes.	Ctrl+F1	GridViewCallerBTGetBtn
Botón "recuperar llamada de la cola de procesamiento" Recuperar la llamada resaltada de la lista de la cola de procesamiento.	Ctrl+Alt+T	GridViewParkqueueGetBtn
Historial de llamada: activa vista detallada	Ctrl+W	ActionStatistikShowDetailView
Cola de llamantes: resalta el panel	Ctrl+Alt+F6	CallerPanel
Centralizar y actualizar el calendario	Ctrl+F4	EventsRefreshBtn
Borrar el campo "Destino"	Alt+F12	ActionClearDestination

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Información de conexión: muestra/oculta los detalles en la barra de estado	Ctrl+Alt+F7	ActionDetailStatusShow
Visualiza y resalta la lista "departamento"	Ctrl+Alt+D	ActionSelectionListDepartment
Visualiza y resalta la lista "Palabras clave"	Ctrl+Alt+C	ActionSelectionListKeyword
Visualiza y resalta la lista "Ubicación"	Ctrl+Alt+B	ActionSelectionListLocation
Activa/desactiva la casilla de grupo de la cola de llamantes	Ctrl+Alt+G	CallerGridGroupBox
Campo resaltado "Comentario"	Alt+G	EditCalldataComment
Campo resaltado "DNIS"	Alt+L	EditCalldataDNIS
Resalta el número de destino utilizado por última vez	Ctrl+R	EditCalldataDNISLastNumber
Archivo de registro: activa el inicio de sesión avanzado en el archivo de registro	Ctrl+Alt+F12	ActionSaveLogData
Cola de procesamiento: resalta el panel	Ctrl+F3	PanelParkqueue
Restablecer el motivo del poscontacto	Ctrl+Alt+F10	ActionHotKeyResetPostProcessingReason
Establecer el motivo del poscontacto	Ctrl+Alt+F9	ActionHotKeySetPostProcessing
Restablece el orden de clasificación	Ctrl+Alt+R	ResetSortOrderCallerGridBtn
Mostrar+ocultar el campo "DTMF"	Ctrl+0	ActionShowDtmfPanel
Teclas rápidas: activa el panel	Ctrl+F5	PanelETBSpeed
Iniciar un buscapersonas (botón buscapersonas) después de grabar un mensaje individual	Ctrl+Alt+F1	ActionPagerActivatePagerCall
Detener la alarma acústica para llamadas en la cola de espera	Ctrl+Q	ActionStopSoundAlertHotkey
Trabajar: activa el botón "guardar" si está opción está activa	Ctrl+E	AfterworkSaveBtn
Trabajo, resalta el comentario si el trabajo está activo	Ctrl+Alt+F	MemoETBAfterwork

13 Datos del usuario y ajustes básicos

Registrar

Por defecto, los datos de inicio de sesión se almacenan en el sistema la primera vez que un usuario inicia sesión. La siguiente vez que una persona inicie sesión, la ventana de inicio de sesión contiene los datos de una persona que inició sesión por última vez en este ordenador. Si la misma persona inicia sesión, solo necesitará hacer clic en **OK**.

Si estos datos (datos de inicio de sesión y cambios de vista) deben limpiarse, borre simplemente el archivo correspondiente o deberá configurar que no se guarden estos datos.

La siguiente vez que una persona inicie sesión, se restaurarán los ajustes básicos, la máscara de inicio de sesión estará vacía y aparecerá la vista por defecto.

Datos del usuario

OpenScape Concierge guarda los datos individuales de cada usuario de Windows. Entre ellos se cuentan:

- Datos de inicio de sesión
 - OSConcierge_LoginData.ini
Este archivo contiene los datos de registro para OpenScape Concierge.
 - OSCD_LoginData.ini
Este archivo contiene los datos de registro para OpenScape DataCenter.
- Archivos que contienen cambios realizados en la interfaz de usuario
 1. Este archivo contiene modificaciones que se realizaron en la interfaz de usuario.
Estos estarán a disposición del usuario cuando vuelva a iniciar sesión.
 - OSConcierge_FormState.ini
Este archivo contiene información como si la vista de la cola de procesamiento o la cola de llamantes ha aumentado.
 - OSConcierge_FormState_gv.ini
Este archivo contiene los cambios del ancho de la columna y el orden de las columnas de la agenda telefónica.Ambos archivos pueden borrarse para obtener la vista por defecto después de reiniciar Concierge.

Directorio:

Los datos de usuario se almacenan en el siguiente directorio (WIN7 o superior):

- <Disco duro>:\Users\<nombre de usuario>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge

