A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4R2, Concierge Professional

Guía de usuario

10/2021

A31003-S2242-U111-1-7819

Mitel

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 ... 7

1.1 Términos y estilos tipográficos ... 7

1.1.1 Estilos tipográficos ... 7

1.1.2 Terminología ... 7

1.2 Índice de abreviaturas ... 8

2 Introducción ... 9

2.1 General ... 9

2.1.1 Documentación adicional relacionada con Concierge ... 9

2.2 Características de Concierge Plus y Concierge Professional ... 10

2.3 Ventana principal ... 11

2.4 Iniciar y cerrar Concierge ... 12

2.4.1 Iniciar Concierge ... 12

2.4.2 Cambiar la contraseña ... 14

2.4.3 Cerrar ... 15

3 Llamadas entrantes ... 17

3.1 Aceptar una llamada de operador ... 17

3.2 Aceptar una llamada personal ... 18

3.3 Cola de llamantes ... 19

3.3.1 Cola de llamadas de operador ... 21

3.3.1.1 Agrupación y clasificación ... 22

3.3.1.2 Agrupación de llamadas para diferentes colas de espera ... 23

3.3.1.3 Otros indicadores de llamadas en espera ... 24

3.3.1.4 Llamadas recibidas de la cola de llamantes ... 25

3.3.1.5 Reservar llamadas en la cola de llamantes ... 25

3.3.2 Cola de llamadas personales ... 26

3.3.2.1 Recibir llamadas desde la cola personal ... 26

3.3.2.2 Disponibilidad automática para el último agente ... 27

4 Gestión de llamadas ... 28

4.1 Información sobre la llamada entrante ... 28

4.1.1 Tipo de llamada, número llamado ... 28

4.1.2 Panel de llamantes ... 29

4.1.2.1 Mostrar información (solo OSV) ... 29

4.1.3 Temporizador de llamada ... 29

4.1.4 Comentario ... 30

4.1.5 Campos de datos de cliente ... 30

4.2 Destinos ... 33

4.2.1 Llamadas salientes ... 36

4.2.1.1 DTMF ... 38

4.2.2 Transferir llamadas ... 39

4.2.2.1 Transferencia ciega 39
4.2.2.2 Nuevo proceso de transferencia 40
4.2.2.3 Transferir una línea externa 42
4.2.2.4 Transferir con interrupción de CFW y DND 43
4.2.2.5 Consulta 44
4.2.2.6 Editar el desvío directo de llamadas 45
4.2.3 Buscapersonas y unir llamadas 45
4.2.3.1 Anuncio estándar 48
4.2.3.2 Grabar un anuncio individual 48
4.2.3.3 Anuncio por altavoz 49
4.2.3.4 Llamada al buscapersonas 51
4.2.4 Escenarios de llamadas al buscapersonas en la cola de procesamiento 51
4.2.4.1 Ejemplo: buscapersonas sin llamada activa 52
4.2.4.2 Ejemplo: el llamante está en espera en la cola de procesamiento para la persona contactada mediante buscapersonas 52
4.2.4.3 Detalles de la llamada de búsqueda para la cola de espera de procesamiento 55
4.2.5 Grupos de habilidades 55
4.3 Cola de procesamiento 56
4.3.1 Recuperar llamadas de la cola de espera de procesamiento 58
4.3.2 Edite la llamada de la cola de procesamiento 59
5 Estado de la consola Concierge 61
6 Funciones de teclas (INTRO, ESPACIO, Esc) 62
6.1 Funciones de la tecla INTRO 62
6.2 Funciones de la tecla ESPACIO 63
6.3 Funciones de la tecla ESCAPE (Esc) 64
7 Agenda telefónica electrónica 65
7.1 Funciones de la agenda telefónica electrónica 65
7.1.1 Maximizar/minimizar la lista de contacto 66
7.2 Reglas de búsqueda ETB 66
7.2.1 Comodines 66
7.2.2 Búsqueda espontánea 67
7.2.3 Búsqueda similar 67
7.2.4 Filtro de ubicación 68
7.2.5 Búsqueda interna 69
7.2.6 Presentación jerárquica de los datos de la agenda telefónica 69
7.2.7 Iniciar la búsqueda manual 70
7.2.8 Búsqueda de texto libre 70
7.2.9 Búsqueda directa haciendo doble clic en el valor BD 71
7.2.10 Buscando con arrastrar y soltar 72
7.2.11 Búsqueda avanzada 73
7.2.11.1 Determinar el valor de tabla 73

7.2.11.2 Departamento, ubicación, palabra clave y búsqueda de datos del cliente 74
7.2.12 Buscar con varios planes de selección 76
7.3 Resultado de búsqueda 76
7.3.1 Vista de pestaña 77
7.3.1.1 Clasificación de los resultados de búsqueda 80
7.3.2 Detalles de contacto 80
7.3.2.1 Comentario en los detalles de contacto 81
7.3.2.2 Datos del cliente 81
7.3.2.3 Contactos 82
7.3.2.4 Calendario 82
7.3.2.5 No disponible (Ausencias) 83
7.3.2.6 Información adicional 84
7.3.2.7 Palabras clave 85
7.3.3 Lista de contactos 85
7.3.4 Vista de calendario 86

8 Extras 87
8.1 Internet 88
8.1.1 Transferir parámetros 88
8.1.2 Clic y marcar 89
8.1.3 Acceso a internet limitado 89
8.2 Histórico de llamadas 89
8.2.1 Detalles de llamada e historial de llamadas 90
8.2.2 Detalles de llamada e historial de correo electrónico 90
8.2.3 Usando los números de teléfono del Historial de llamadas 90
8.2.4 Exportar el historial de llamadas 90
8.3 Tablón de anuncios 91
8.4 Operadores que han iniciado sesión 92
8.5 Bloc de notas 92
8.5.1 Recordatorio 93
8.6 Datos maestros 94
8.7 Colas de espera 95
8.8 Restablecer la interfaz de usuario 95
8.9 Clase de servicios OS4K 95
8.10 Pantalla 97
8.11 Poscontacto (solo con OSCC) 98
8.11.1 Conectar tareas poscontacto 99
8.11.2 Finalizar el poscontacto 100
8.12 Codificación de refuerzo 100
8.13 Correo electrónico y SMS 101
8.13.1 Enviar un mensaje (correo electrónico y SMS) 102
8.14 Marcación directa y marcación rápida 103

8.14.1 Botones de marcación directa en ventanas separadas 106
8.14.2 Funciones de los botones 106
8.14.3 Teclas de atajo para teclas rápidas y botones de marcación directa en la ventana principal 107

9 Controlar las funciones de telefonía 108

9.1 Control de telefonía en el panel "Destino" 108

9.2 Funciones de llamada 108
9.2.1 Solamente para integraciones OS4000 110

9.3 Estado de enrutamiento 111

9.4 Correo electrónico y SMS 113

9.5 Botón de alarma 114

9.6 Identificación de llamadas malintencionadas (MCID) 114

10 Barra de estado 116
10.1.1 Estado de servidor de conectividad 116
10.1.1.1 Error 117
10.1.1.2 Acerca del diálogo 117
10.1.1.3 Indicaciones 118
10.1.1.4 Información del bloc de notas 118

11 Sonidos 119

12 Teclas de acceso rápido de OpenScape Concierge 121

13 Datos del usuario y ajustes básicos 127

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 Professional con y sin OpenScape Contact Center, con OpenScape Voice y 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 Professional, Administrator Documentation
- OpenScape Concierge Configuration, Administrator Documentation

2.2 Características de Concierge Plus y Concierge Professional

Plus	▪ 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	▪ 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 Además de las funciones de Concierge Plus	▪ 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	▪ 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

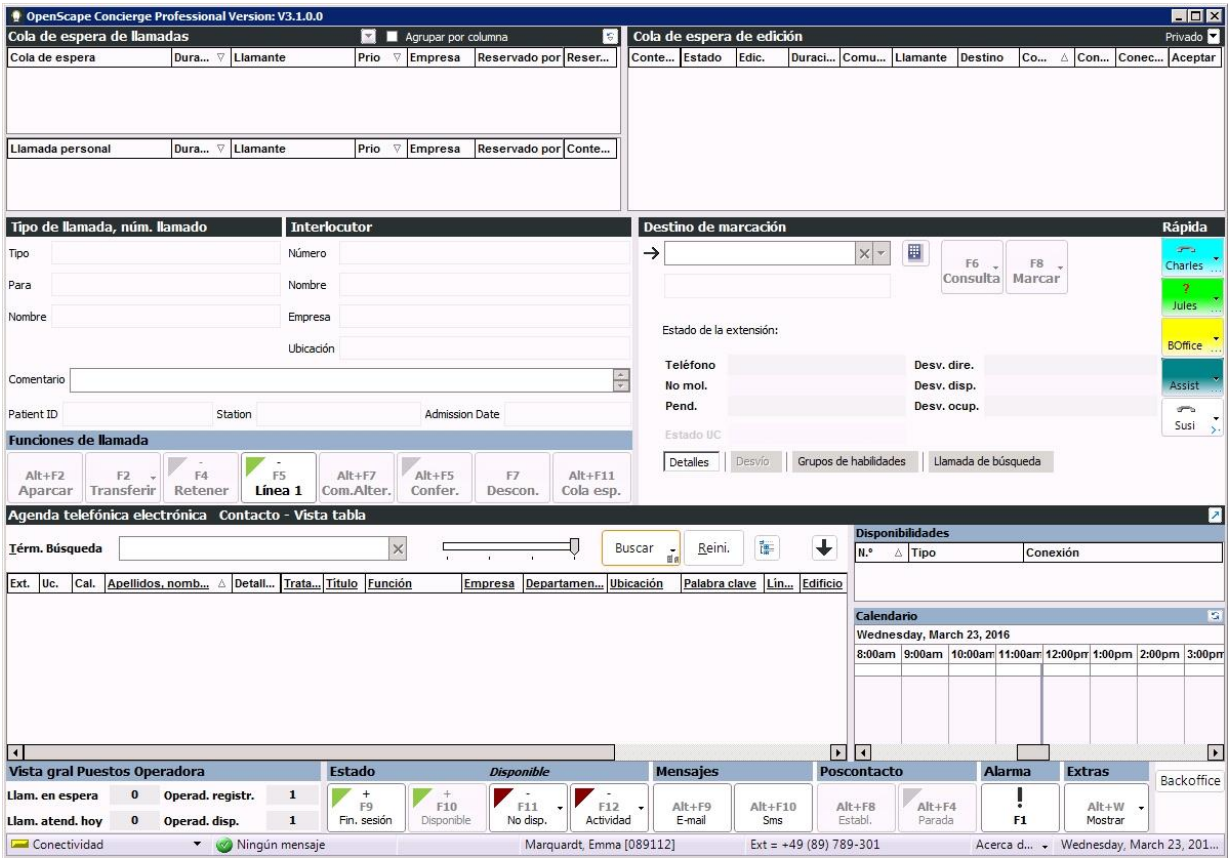
2.3 Ventana principal

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
- Datos
- Comentario
- Destino
  - Detalles de contacto
  - Desvío
  - Grupos de habilidades
  - Buscapersonas
- Teclas rápidas
- Funciones de llamada
- Agenda telefónica electrónica
  - Tabla de búsqueda y resultados
  - Lista de contactos
  - Calendario
  - Extras
- Vista general de la centralita
- Botones de control de estado
- Botones de mensaje
- Botón de alarma
- 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 icono.

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:

2. Seleccione el idioma e introduzca el nombre del abonado cuando inicie sesión por primera vez.

NOTA:
El nombre del abonado es idéntico al nombre de abonado configurado en **Concierge DataCenter**. Los nombres de usuario que se pueden seleccionar en el menú desplegable se corresponden con los usuarios configurados en el abonado seleccionado.

---

3. Seleccione el usuario.
4. Introduzca la contraseña y la extensión en formato abreviado, (véase la figura) **no** necesita introducir el número completo E164.
5. 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:

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

En ambos casos, vuelva a introducir las contraseñas.

2.4.3 Cerrar

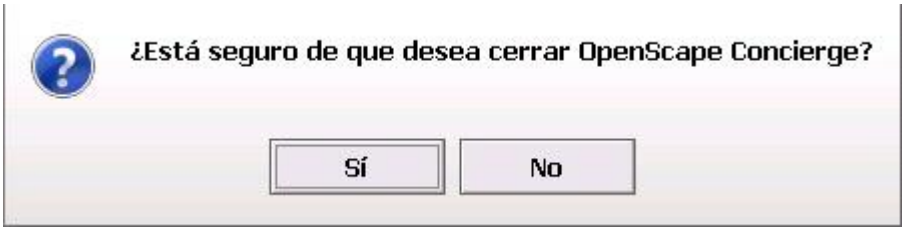
Procedimiento

+ F9 Fin. sesión	Antes de detener la aplicación, el usuario debe cerrar sesión en OpenScape Concierge con el botón **Cerrar sesión**. **Cerrar sesión** también cierra sesión en OpenScape Contact Center.

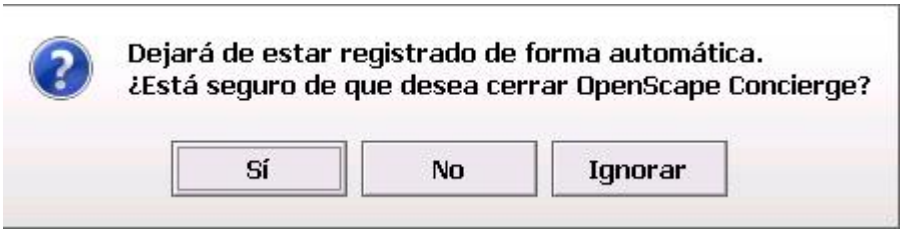
Si es el último operador que inició sesión por última vez, se le notificará con el siguiente aviso.

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 el usuario no cierra sesión antes de salir de la aplicación pulsando el botón **Cerrar** de la barra de título de la aplicación, aparecerá el siguiente mensaje:



El usuario cerrará sesión en OpenScape Concierge pulsando el botón **Sí** para confirmar. Si el usuario es el último agente que inició sesión por última vez, deberá volver a confirmar para cerrar la aplicación.

Haciendo clic en **Ignorar** puede cerrarse la aplicación sin cerrar sesión en la OSCC.

NOTA: Instalaciones
OSV: al cerrar la aplicación con **Ignorar** la sesión del agente permanecerá iniciada en OSCC y en el grupo de captura de reserva.

Instalaciones **OS4K** sin OSCC no tienen tecla de ignorar

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

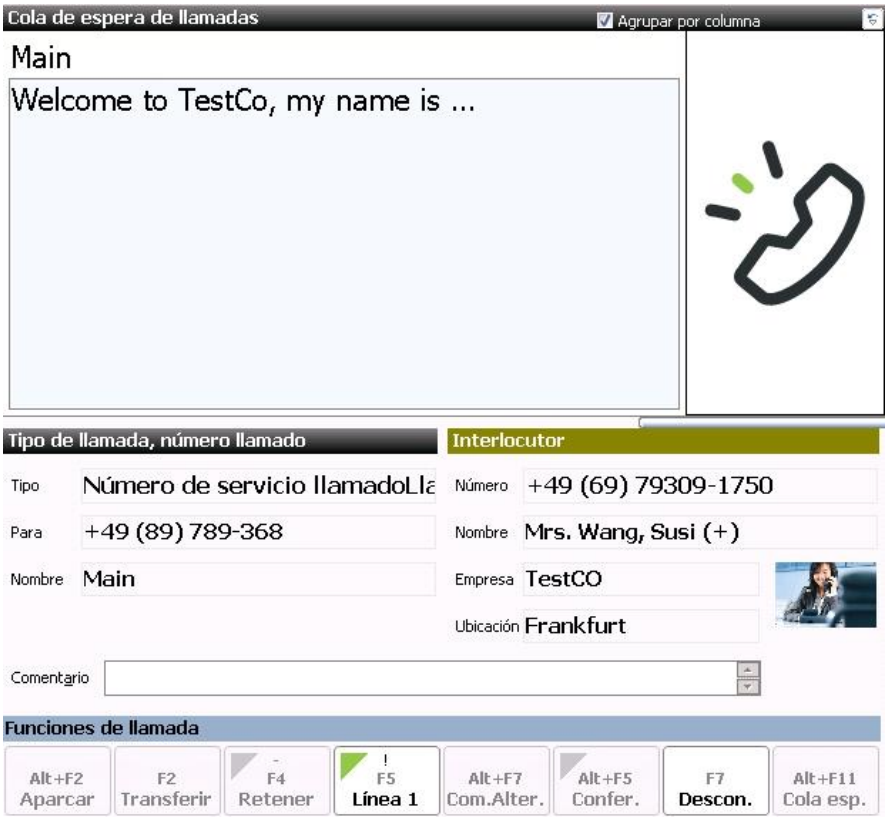
En un entorno de operador, todas las llamadas entrantes tienen diferentes tipos de solicitudes. La primera diferencia está entre el operador y las llamadas personales.

- 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:



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

---

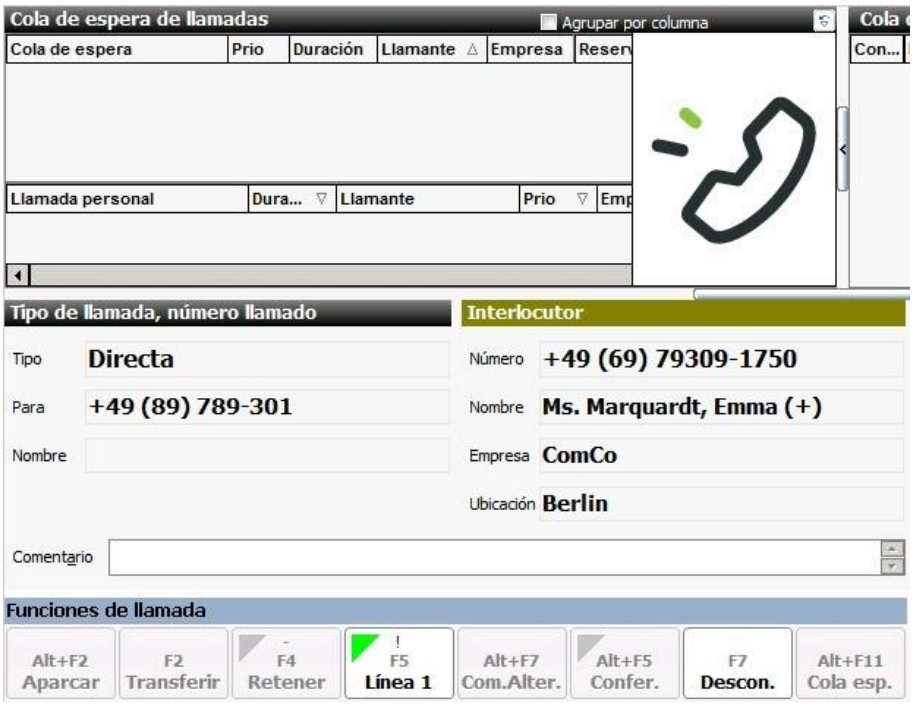
2. Las áreas **tipo de llamada, número llamado** y **llamante** le facilitan información sobre la llamada entrante. Para una descripción más detallada, consulte la sección 4.1.1 Tipo de llamada, número llamado.
3. Los campos de datos de cliente configurados opcionalmente proporcionarán información adicional sobre el llamante (de la agenda telefónica o basada en los datos adjuntos de la llamada desde OpenScape Contact Center).
4. Para aceptar la llamada puede pulsar la tecla intro del teclado o hacer clic sobre el símbolo parpadeante **línea 1**:

5. Ahora conectará con el llamante.
6. 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:



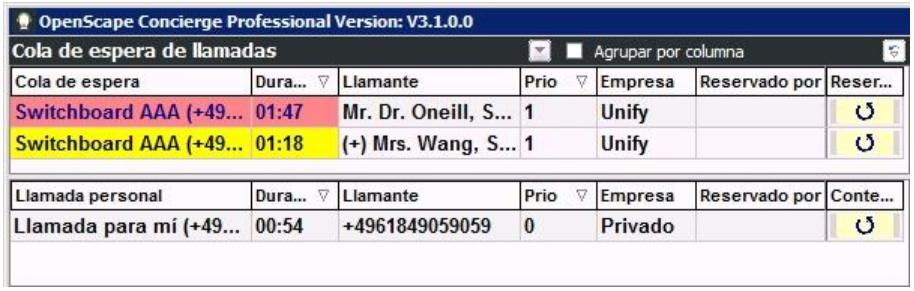
3.3 Cola de llamantes

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

---



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.
Llamante	Dependiendo de la información que acompañe a la llamada, la columna mostrará: N.º ANI: *** **Indicación:** en función de la configuración Conexión / Entorno de red, puede variar la información visualizada como "***". ANI se envía pero no la información sobre el llamante de la base de datos: +492217521007105 ANI se envía, el n.º de teléfono de la compañía se guarda en la base de datos, pero no la extensión: ?&Unify (+49 (30) 345-312) ANI se envía, el nombre y el n.º de teléfono se guardan en la base de datos: Herr Heinrich, Andreas &Unify (+49 (30) 345-304) **Indicación para administradores**: Si fuera necesario, en Data Center, puede sustituirse (&) por (;).
Reservado por	Nombre del usuario que ha reservado la llamada haciendo clic en **Recuperar**.
Prio	La prioridad depende de la instalación: • Con OSCC: el campo indica la prioridad configurada en la OSCC. • Sin OSCC: 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".

Título	Significado
Recuperar	Use este botón para *recuperar* una llamada de la cola de espera. (Instalaciones sin OSCC)
Reserva	Use este botón para reservar una llamada de la cola de espera. (Instalación con OSCC).

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

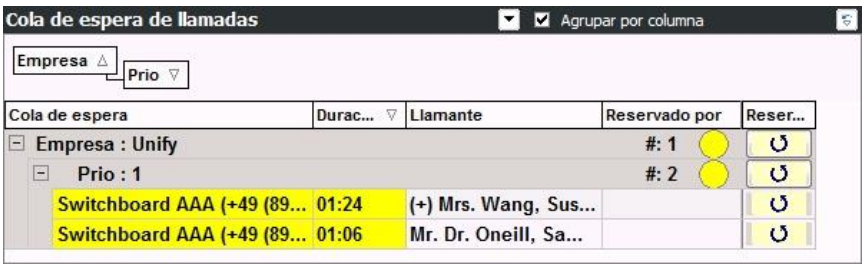
Por defecto, los criterios de clasificación son las columnas **Prio** y **Duración**, sin embargo, si lo desea, puede cambiar la clasificación. También puede combinar varios criterios de clasificación.

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

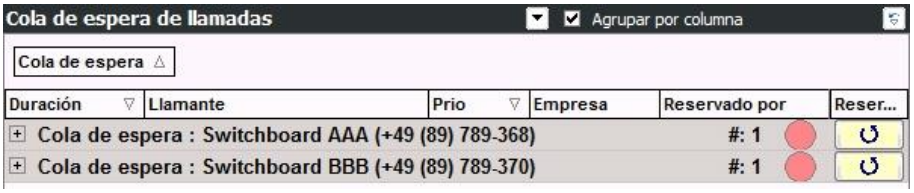
Las llamadas de operador de la cola de llamantes se pueden clasificar por colas diferentes. Dispone de las siguientes funciones:

- 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

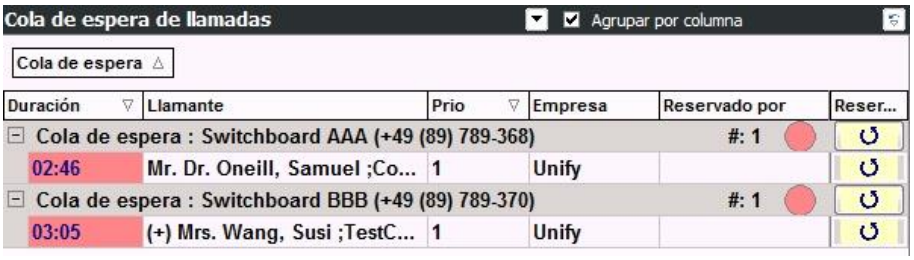
1. En la ventana de **cola de llamantes** habilite la casilla de verificación **Agrupación**.

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

Ahora las llamadas se agrupan por colas:



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

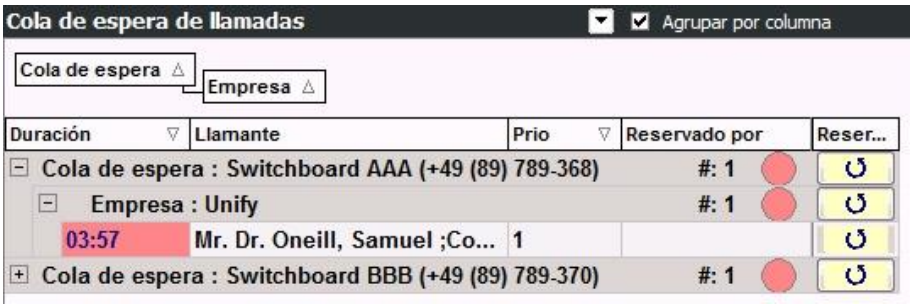


Si no quiere ver cada una de las llamadas dentro de un grupo, puede seleccionar "contraída" para visualizar solo las colas.

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:



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

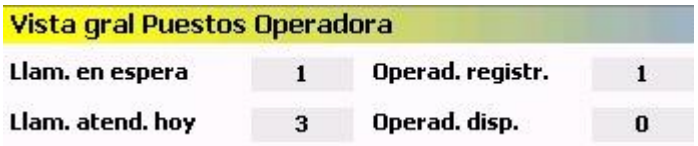
---

3.3.1.3 Otros indicadores de llamadas en espera

Vista general de la centralita

Otra ayuda visual para evaluar la situación de las llamadas en espera es la **Vista general de la centralita** que facilita información sobre la situación actual con respecto a:

- Llamadas en espera
- Llamadas atendidas hoy
- Usuarios que han iniciado sesión
- Usuarios disponibles



Los usuarios ven la información relativa a llamadas en espera y a usuarios que tienen abonados asignados. Además, el título de la Vista general de la centralita cambia de color en cuando la llamada está 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.

   NOTA con OSCC:
   La llamada se reserva con la prioridad más alta de OSCC y el operador la recibirá cuando esté disponible.

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 posible 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.

Solo es posible <u>sin</u> OSCC: las reservas propias del operador pueden retirarse volviendo a hacer la reserva.

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 ofrecérsele 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. Después 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
- Datos

4.1 Información sobre la llamada entrante

4.1.1 Tipo de llamada, número llamado

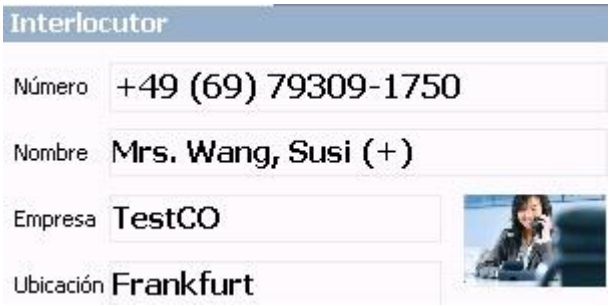
Este panel muestra la información disponible para la llamada actual.

Tabla: tipo de llamada, número llamado

Tipo	El tipo de llamada; existen los siguientes tipos de llamada: • 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** visualiza el número de teléfono del llamante y en caso de que éste sea reconocido por la base de datos, se mostrarán detalles como nombre, compañía, ubicación y una imagen del llamante.



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.

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.

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

---

4.1.5 Campos de datos de cliente

Los campos de datos del cliente proporcionan información adicional sobre el llamante. Se rellenarán con datos si el llamante se halla en la agenda telefónica electrónica o con información proporcionada en los datos adjuntos

de la llamada por OpenScape Contact Center.

Los campos de datos de cliente pueden visualizarse en las siguientes áreas:

- Área de llamantes entre llamante y destino
- Agenda telefónica electrónica
- Ventana de datos de contacto

Área de llamantes

Los campos de datos de cliente puede colocarse horizontalmente debajo del campo de comentario o verticalmente junto a la información de llamante.

Vista horizontal:

Vista vertical:

Indicación:
Los campos de datos colocados en vertical es lo ideal si deben visualizarse varios campos.

Agenda telefónica:

Ventana de datos de contacto

Indicación para administradores:
Cada registro de la agenda telefónica electrónica puede optimizarse con hasta 25 campos específicos de cliente adicionales. Estos campos de datos pueden etiquetarse para cada idioma de producto disponible en Datos del sistema / Configuración de cliente / CustomDataFields de OpenScape Concierge.

Los datos pueden rellenarse al importar datos o manualmente en Data Center / Contact Data.

Los campos de datos de cliente pueden marcarse opcionalmente como criterios de búsqueda.

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 manera de utilizarlo.

- Llamadas salientes
- Transferir llamadas
- Editar desvío directo
- Buscapersonas
- Grupos de habilidades

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	**<u>Para instalaciones con integración de UC</u>** 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 **<u>Para instalaciones con integración de Circuit</u>** 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 **<u>Para instalaciones con integración de Skype</u>** 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
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 *No molestar* 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).

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. Si junto con el número de teléfono también se ha guardado una fotografía del contacto, también se mostrará esta fotografía.

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

Selección	Significado
Marcar	Marca la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido.
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 sección7 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. Si junto con el número de teléfono también se ha guardado una fotografía del contacto, también se mostrará esta fotografía.

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 trasfiere 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 desino 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**".
    - *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.

    - *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.
    - *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.*

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. Después 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

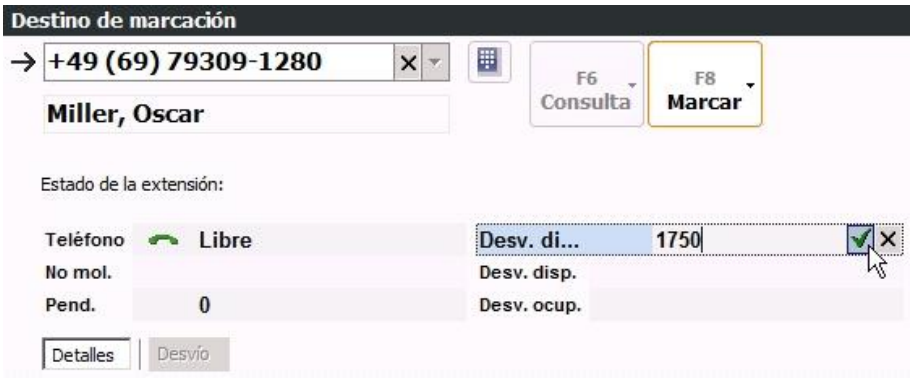
Selección	Significado
Consulta con interrupción de intrusión	Consulta la entrada seleccionada de la ETB o el número de destino introducido incluso si el número seleccionado está ocupado. En este caso se introducirá en una llamada existente. Usar solamente en casos muy urgentes. Indicación: solo está 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.

4.2.3 Buscapersonas y unir llamadas

Vista general

En caso de que un abonado no pueda localizarse por teléfono ahora, el operador tiene dos opciones para hacerlo:

- Solo mensajes al buscapersonas: el operador puede dejar un mensaje para que el abonado lo escuche cuando llame al número de teléfono anunciado (número de aparcamiento).
- Llamada al buscapersonas: puede aparcarse a una persona que llama en la cola de procesamiento y al abonado se le podrá informar sobre el cliente en espera y su solicitud. Cuando el abonado obtenga esta

información, podrá conectar con el cliente en espera o con un operador para que una la llamada del cliente en espera.

El buscapersonas describe el mecanismo compatible con Concierge para localizar al abonado, informarle sobre la consulta y preparar la conexión con el cliente.

La unión es la posibilidad de interconectar una llamada activa con una llamada aparcada.

Cuando el abonado obtenga la información del cliente en espera, ambos podrán conectarse sin la intervención de otro operador. Este debería ser el procedimiento ideal.

En caso de que el abonado necesite más información sobre el cliente en espera o necesite ayuda para conectar la llamada, puede llamar al operador y unir ambas llamadas. Todas las llamadas activas pueden unirse en una llamada aparcada.

En caso de que la consulta no llegue al abonado o éste no pueda hablar con el cliente, el operador deberá ocuparse del cliente y recuperar la llamada pasado un tiempo prudente e informar debidamente al cliente.

Para llamadas al buscapersonas, la siguiente información debería transferirse al abonado:

- Número de aparcamiento (número de teléfono que marca el abonado para conectar con el cliente en espera), a través de un anuncio por altavoz o por buscapersonas:
- Información sobre la solicitud del cliente en espera, mediante reproducción de un anuncio cuando el abonado llame al número de aparcamiento:

Dos escenario típicos de buscapersonas son compatibles con OpenScape Concierge:

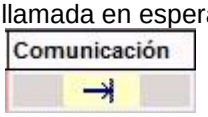
- Anuncio por altavoz, la persona buscada (abonado) puede localizarse mediante un anuncio por altavoz (p. ej., en unos grandes almacenes).
- Llamada a un buscapersonas, la persona buscada (abonado) puede localizarse mediante un buscapersonas (p. ej. un médico en un hospital).

El equipamiento necesario para utilizar el buscapersonas (altavoces o buscapersonas) no forma parte de OpenScape Concierge.

Procedimiento

1. En los dos casos mencionados anteriormente, se aparca al cliente que quiere hablar con el abonado en la cola de procesamiento mientras se busca al abonado. La posición de aparcamiento se identifica con el número de aparcamiento. Este número de aparcamiento debe transferirse al participante por altavoz (véase sección 4.2.3.3 Anuncio por altavoz) o por buscapersonas (véase sección 4.2.3.4 Llamada al buscapersonas), ya que se trata de un número de aparcamiento al que debe llamar el participante para conectar con el cliente en espera.

   NOTA: Mientras el llamante esté en espera en la cola de procesamiento puede hablar con el llamante de nuevo usando la opción "hablar con la llamada en espera":

2. El proceso de buscapersonas no se interrumpirá en este caso, el número de aparcamiento permanece válido.

   Si desea volver a hablar con el llamante e interrumpir el proceso de buscapersonas, use la opción de recuperar.

   Necesita iniciar el proceso de buscapersonas otra vez, si lo desea.

3. El participante puede usar cualquier teléfono para llamar al número de aparcamiento.
4. Se reproduce un anuncio para el abonado. Este anuncio puede ser un anuncio estándar (consulte la sección 4.2.3.1 Anuncio estándar) o un anuncio grabado individualmente (consulte la sección 4.2.3.2 Grabar un anuncio individual). Debería informar al abonado sobre el cliente en espera y el motivo de la llamada. El operador ha seleccionado este anuncio o lo ha grabado antes de aparcar al cliente en la cola de procesamiento.
5. Tras el anuncio, se reproduce un diálogo interactivo para el abonado. Por ejemplo:

- "para reproducir el mensaje, marque 1,
- para conectar el llamante en espera, marque 2,
- para consultar con el operador de la llamada, marque 3,
- para rechazar la llamada, cuelgue el teléfono."

Indicación para administradores:
Los ajustes de buscapersonas se configuran en Datos del sistema/abonados de Concierge DataCenter. Pueden crearse y asignarse los diálogos individuales.

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

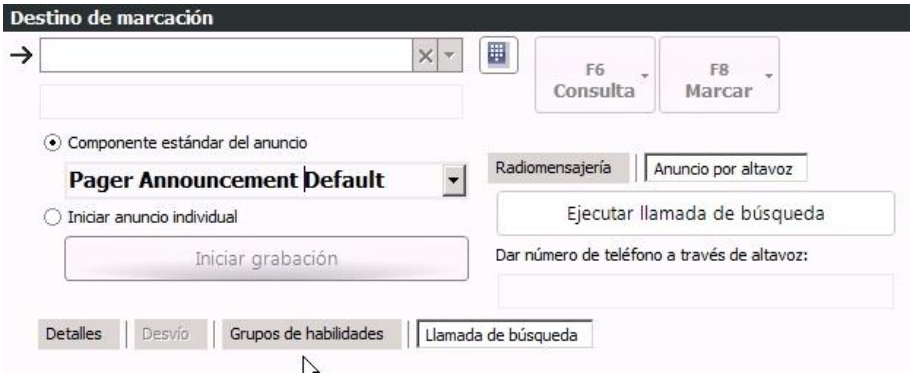
---

Se pueden dar varios escenarios en función de la decisión del abonado y del comportamiento del cliente en espera y del operador (véase la sección 4.2.4 Escenarios de llamadas al buscapersonas en la cola de procesamiento).

4.2.3.1 Anuncio estándar

Concierge le permite especificar diferentes **anuncios estándar.** Estos se administran en OS Concierge DataCenter, consulte el manual del administrador de OpenScape Concierge.

Seleccione el parámetro de **anuncio estándar** y elija un anuncio de la lista. Este se guarda automáticamente en la cola de procesamiento junto con el número de aparcamiento.



A continuación, algunos ejemplos posibles de anuncios estándar:

- Un paciente quiere hablar con el abonado.
- El marido/la mujer quiere que le devuelvan la llamada.
- El almuerzo está servido.
- Una representante de ventas está esperando al participante

4.2.3.2 Grabar un anuncio individual

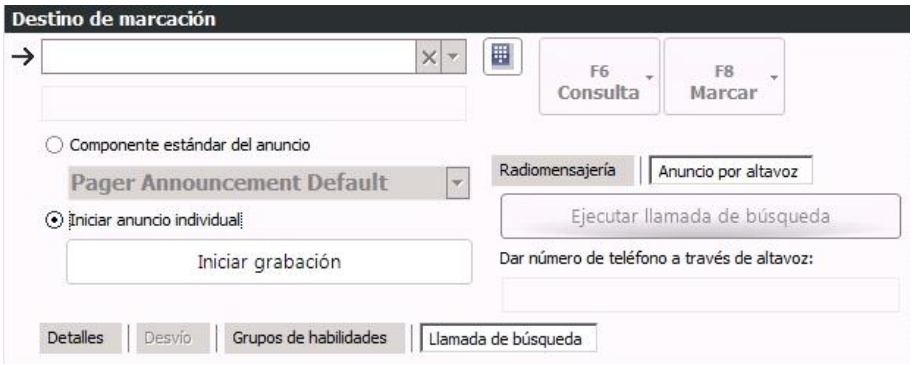
Los anuncios individuales son necesarios, por ejemplo, para especificar más detalles de la solicitud del cliente para que el abonado pueda decidir si quiere hablar con el cliente o no.

Los anuncios individuales se graban en el teléfono (o auriculares) del operador y se guardará automáticamente en la cola de procesamiento junto con el número de aparcamiento.

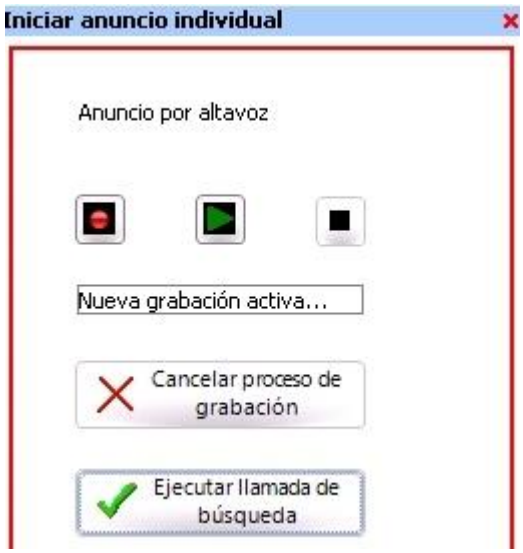
Los anuncios individuales pueden crearse ad hoc usando el siguiente procedimiento:

Procedimiento

- Seleccione la opción **Grabar un anuncio individual**.



- Pulse el botón **Iniciar grabación**. Se abrirá la siguiente ventana y la grabación comenzará inmediatamente:



- Grabe el anuncio
- Cuando haya terminado, pulse el botón de stop .
  Entonces, podrá reproducir su anuncio o volverlo a grabar con las teclas de función.

En caso de que quiera cancelar la grabación, pulse el botón **cancelar grabación**:

- Haga clic en el botón **Buscapersonas** para iniciar la llamada de buscapersonas.

NOTA:
Durante la "grabación de un anuncio individual" no están disponibles las demás funcionalidades de Concierge hasta que no se haya activado el buscapersonas o se haya cancelado la grabación. Si se interrumpe la conexión con el servidor de Concierge o se ha cortado la llamada del cliente, la grabación se cancelará automáticamente.

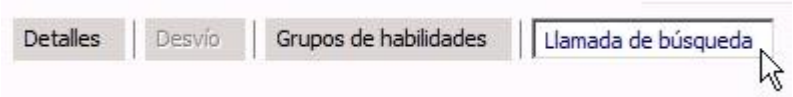
4.2.3.3 Anuncio por altavoz

En general, existen dos situaciones en las que se usaría un anuncio por altavoz:

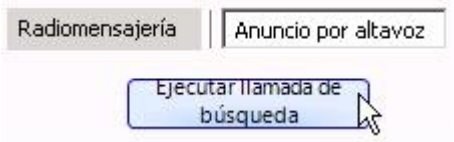
- Llamada al buscapersonas
  El operador recibe una llamada de una persona que quiere hablar con un abonado que se encuentra en la ubicación pero que actualmente no tiene acceso directo a un teléfono o buscapersonas conocido.
- Solo mensajes al buscapersonas
  El operador quiere darle información privada (p. ej. un visitante en espera) a un abonado que se encuentra en la ubicación pero que en este momento no tiene acceso directo a un teléfono o un buscapersonas conocido.

Procedimiento

1. Inicie un anuncio por altavoz a través de la consola de operador Concierge haciendo clic en la pestaña **Buscapersonas**:

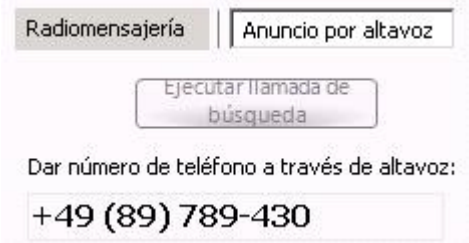


2. Decida si quiere usar un anuncio estándar o grabar iniciar un anuncio individual.
   - Si quiere grabar un anuncio individual, siga el procedimiento que se describe en la sección 4.2.3.2.
3. En caso de que use un anuncio estándar, seleccione el parámetro de **anuncio estándar** y elija un anuncio de la lista. Haga clic en el botón **buscapersonas** (véase también la sección 4.2.3.1)



Después de hacer clic en el botón de **Buscapersonas**, Concierge desplaza el anuncio (estándar o individual) a la cola de procesamiento, junto con la llamada en espera, si procede.

4. Se anuncia el número de teléfono visualizado (n.º de aparcamiento) por el altavoz.



Continúe leyendo la sección 4.2.4 Escenarios de llamadas al buscapersonas en la cola de procesamiento

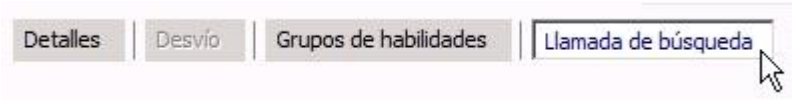
4.2.3.4 Llamada al buscapersonas

En general, existen dos casos en los que se usaría la función de **llamada al buscapersonas**:

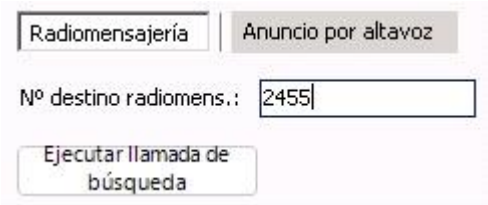
- Llamada al buscapersonas
  El operador recibe una llamada de una persona que quiere hablar con un abonado que se encuentra en la ubicación mediante un buscapersonas.
- Solo mensajes al buscapersonas
  El operador quiere dar información privada (p. ej. visitante en espera) a un abonado que se encuentra en la ubicación con un buscapersonas.

Procedimiento

1. Inicie una llamada al buscapersonas haciendo clic en la pestaña de **Buscapersonas** en el panel de destino.



2. A continuación, seleccione la pestaña **Llamada al buscapersonas**.
3. Introduzca un número de buscapersonas en el campo correspondiente.
4. Decida si quiere usar un anuncio estándar o grabar iniciar un anuncio individual.
5. En caso de querer grabar un anuncio, siga el procedimiento con se describe en la sección 4.2.3.2 Grabar un anuncio individual.
6. En caso de usar un anuncio estándar, seleccione el parámetro de **anuncio estándar** y elija un anuncio de la lista. Haga clic en el botón de **buscapersonas** de la pestaña **llamada de buscapersonas**.



Después de hacer clic en el botón **buscapersonas**, al participante se le notificará en su buscapersonas incluido el número de aparcamiento que tiene que marcar (son posibles variaciones en función de la configuración). Concierge moverá su anuncio (estándar o individual) junto con la llamada en espera a la cola de procesamiento. Continúe leyendo la sección 4.2.4 Escenarios de llamadas al buscapersonas en la cola de procesamiento.

4.2.4 Escenarios de llamadas al buscapersonas en la cola de procesamiento

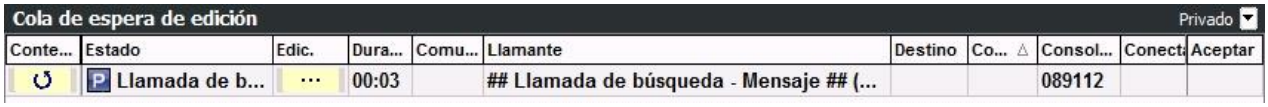
Para los escenarios de ejemplo, no importa si usa un anuncio estándar o un anuncio grabado individualmente como tampoco hay diferencia si informa al participante por el altavoz o por el buscapersonas.

Las diferencias dependen del tipo de buscapersonas (solo mensaje al buscapersonas o llamada al buscapersonas) y del comportamiento de la persona contactada mediante buscapersonas y del llamante en espera.

4.2.4.1 Ejemplo: buscapersonas sin llamada activa

Un paciente espera en el mostrador de información y le gustaría hablar con el Dr. Willis.
Puede iniciar una llamada de buscapersonas sin tener una llamada activa

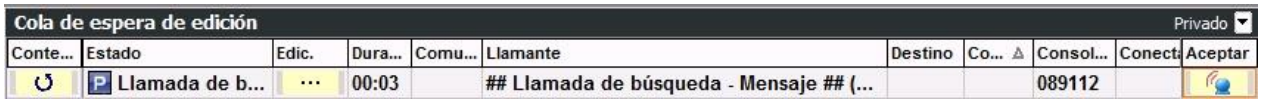
Puede informar al Dr. Willis usando el altavoz o el modo de buscapersonas con un anuncio estándar o personalizado.



El Dr. Willis llama al número de aparcamiento, escucha su anuncio y entonces puede decidir ("diálogo breve" gestionado en OS Concierge DataCenter)

- colgar = la línea de la cola de procesamiento desaparece o
- hablar con usted (la consola de operador) para obtener más información sobre el contenido de su anuncio.

  Su llamada se mostrará en la columna **responder** de la tabla de la cola de procesamiento.

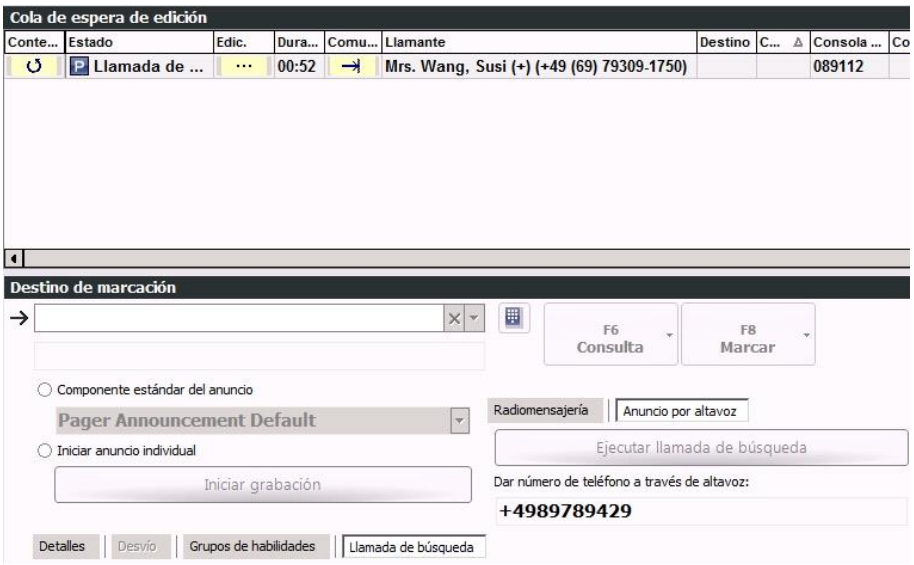


Puede atender la llamada del Dr. Willis haciendo clic en el símbolo para responder . La línea de la cola de procesamiento desaparece y conectará con el Dr. Willis.

4.2.4.2 Ejemplo: el llamante está en espera en la cola de procesamiento para la persona contactada mediante buscapersonas

Una representante de ventas (Srta. Wang) está llamando a la consola de operador y quiere hablar con el Dr. Willis.

Puede informar al Dr. Willis usando el altavoz o el modo de buscapersonas con un anuncio estándar o personalizado.



La representante de ventas, la Srta. Wang, está esperando al Dr. Willis en la cola de procesamiento.

El Dr. Willis llama al n.º de aparcamiento +49(89)789 429, escucha su anuncio y puede decidir ("diálogo completo" administrado en OS Concierge Data Center):

- permanecer conectado al llamante => El Dr. Willis y la Srta. Wang están conectados por teléfono, la línea de cola de procesamiento desaparece

o

- habla con usted (la consola de operador) => véase abajo el escenario A "La persona buscada decide hablar con el operador"

o

- cuelga => véase abajo el escenario B "La persona buscada decide colgar"

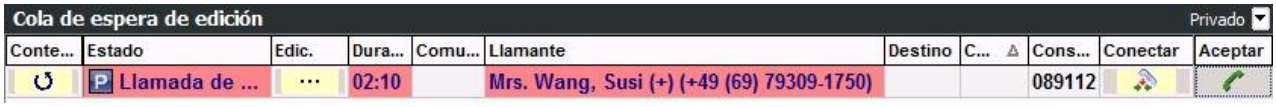
En el campo de respuesta se indica, con el icono de abajo, cuándo conecta el Dr. Willis con el número de aparcamiento y escucha el diálogo.

Escenario A: la persona contactada mediante buscapersonas decide hablar con usted (consola de operador)

El Dr. Willis llama al número de teléfono de aparcamiento y decide hablar con usted (la consola de operador) para informarle, p. ej., de que está ocupado y que no desea que lo molesten en las próximas dos horas. Su llamada se le señaliza y se muestra en la columna **responder** de la tabla de la cola de procesamiento.

Atenderá la llamada del Dr. Willis haciendo clic en el símbolo para responder . El botón cambia a este icono para indicar que está conectado con él y también aparece el botón de **unir** .

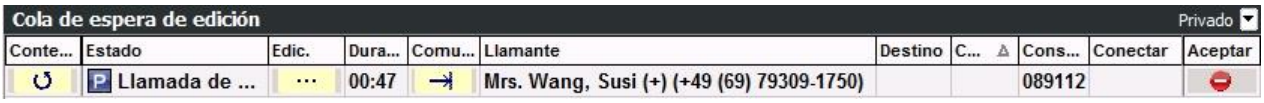
Presione este botón para transferir al Dr. Willis a la representante de ventas (Srta. Wang) si éste está de acuerdo.



NOTA:
También puede responder la llamada del Dr. Willis aunque esté atendiendo otra conversación en este momento. La otra llamada se retendrá automáticamente cuando haga clic en el símbolo para responder . Cuando haya finalizado la llamada con el Dr. Willis, deberán recuperar la llamada retenida manualmente.

Escenario B: la persona contactada mediante buscapersonas decide colgar

En caso de que el Dr. Willis decida colgar durante el anuncio o después de oírlo, se informará de ello con el icono .

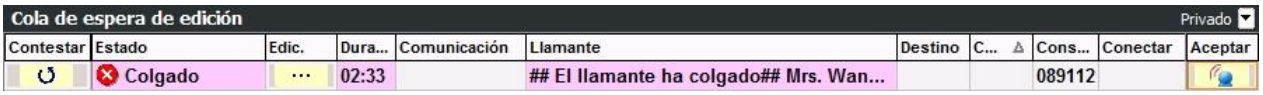


NOTA importante:
Cuando aparezca este icono, el número de aparcamiento dejará de ser válido. Esto quiere decir que el Sr. Willis ya no puede volver a reproducir el anuncio.
Recupere a la representante de ventas (Srta. Wang) de la cola de procesamiento, hable con ella y decida sobre la situación.

Escenario C: la representante de ventas (llamada en espera) corta la llamada

Si la representante de ventas cuelga, existen las siguientes posibilidades:

- La representante de ventas cuelga antes de que el Dr. Willis llame al número de aparcamiento o antes de que éste haya tomado una decisión después de haber escuchado el anuncio
  => el Dr. Willis oirá que la función no está disponible (en OS Concierge Data Center se administra e mal funcionamiento del diálogo) y la llamada aparcada desaparece de la cola de procesamiento.
- La representante de ventas cuelga mientras el Dr. Willis decide hablar con usted (la consola de operador)
  = la llamada aparcada (representante de ventas) se corta, pero la cola de procesamiento le indica que la representante de ventas ha colgado, véase la imagen:



4.2.4.3 Detalles de la llamada de búsqueda para la cola de espera de procesamiento

Está disponible una información de herramienta para cada línea de cola de procesamiento cuando se mueva el puntero del ratón por encima del correspondiente icono de **Recuperar**.

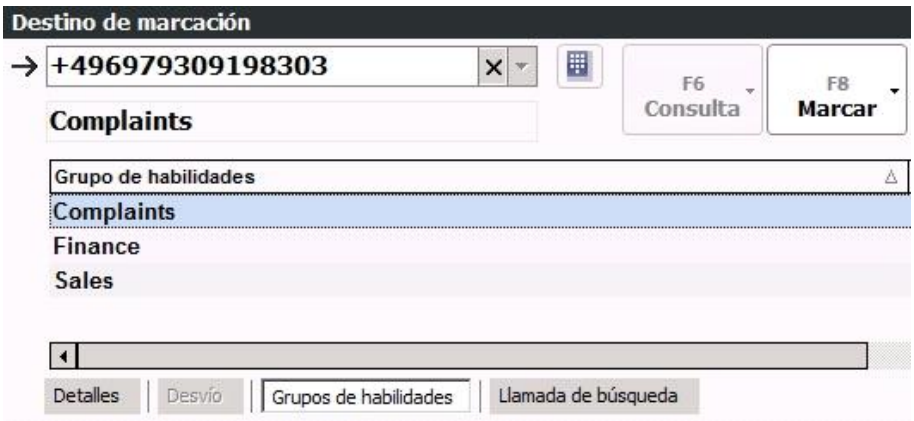
NOTA:
Con la información de herramienta puede encontrar el número de aparcamiento si los necesita otra vez.

4.2.5 Grupos de habilidades

En la pestaña **Habilidades** puede marcar o transferir una llamada a un grupo de usuarios. La pestaña solamente se muestra si hay configurados grupos de habilidades.

Grupos de habilidades sin OSCC

Los grupos de habilidades son números de teléfono con los nombres asociados que pueden guardarse en ***Concierge DataCenter*.** Estos pueden ser grupos de captura números de teléfono de contacto.



Grupos de habilidades con OSCC

Los números de servicio y los agentes asociados pueden ser grupos de habilidades. Introduzca los parámetros número de habilidad, el número de marcación e ID del tipo de llamada (número único para la cola).

La ventaja es que puede visualizarse el número de agentes disponibles dentro de los grupos de habilidades.

Procedimiento

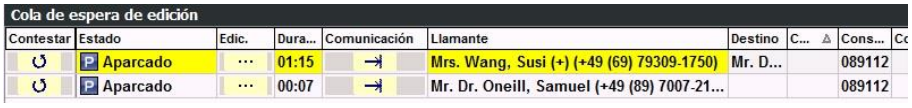
1. Haga clic en la pestaña **habilidades**
2. Seleccione el grupo de habilidades al que desea llamar o transferir.
3. Haga clic en **Marcar**.
   Se marca el grupo, p. ej. para consultas.
4. Haga clic en **transferir**
   La llamada se transfiere al grupo.

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".

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



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.

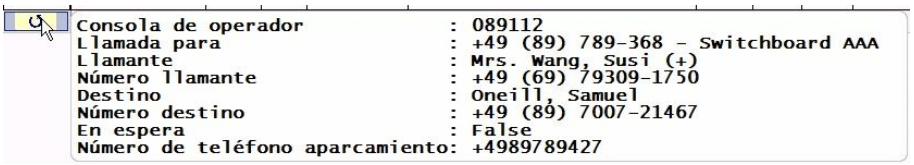
Se mostrará la siguiente información:

Campo	Significado
Recuperar	Botón para recuperar la llamada de la cola de procesamiento para hablar con el llamante
Estado	• Aparcado • En espera • Transfiriendo • Ocupado • No contesta • Colgado • Rechazado • Llamada al buscapersonas • 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
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

Campo	Significado
Unir	Se usa principalmente para llamadas al buscapersonas, véase la sección 4.2.3 Buscapersonas y unir llamadas. Pero también puede utilizarse, por ejemplo, cuando un llamante esté esperando a un contacto y el operador haya localizado a un compañero de ese contacto que quiere atender al llamante en lugar de él.
Contestar	Solo para llamadas de buscapersonas. Véase la sección 4.2.3 Buscapersonas y unir llamadas.

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

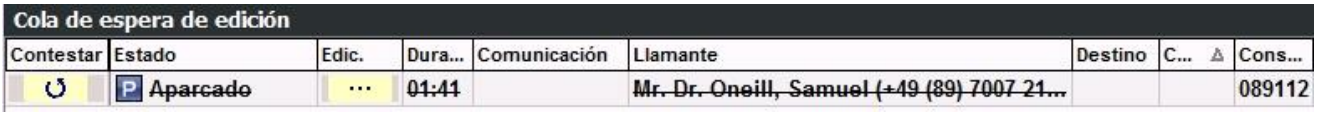
Dentro de la cola de espera de procesamiento, haga clic en

(**Contestar**).

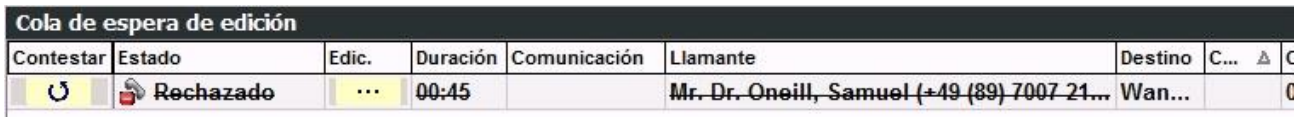
Cada usuario Concierge puede recuperar una llamada aparcada en la cola de procesamiento independientemente de si ha sido usted u otro usuario del mismo abonado el que ha enviado la llamada a la cola de espera.

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.



- 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.



- En caso de una llamada al buscapersonas (estado "llamada al buscapersonas"), podrá volver a recuperar la llamada pero el proceso de buscapersonas se interrumpirá. Para no interrumpir el proceso de buscapersonas y hablar brevemente con el llamante, utilice la opción "Hablar con la llamada en espera" (véase también la sección 4.2.4).

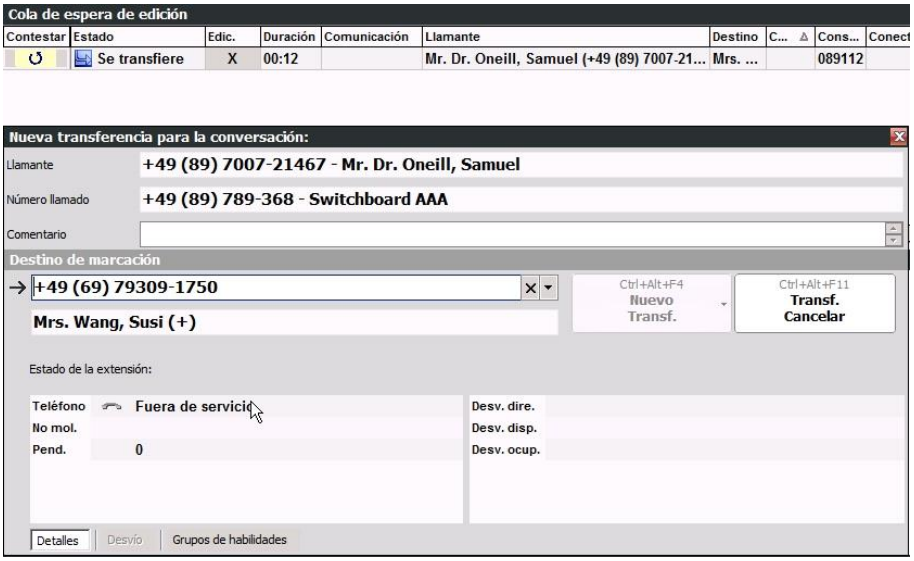
4.3.2 Edite la llamada de la cola de procesamiento

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:



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

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

- El usuario Concierge está conectado con el llamante.

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

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**.

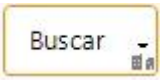
- Si está en hablando y se introduce un número de destino, puede pulsar la tecla **INTRO** para iniciar una transferencia ciega o de consulta. (Se puede configurar el tipo de transferencia)

o

- 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**.



- Puede atender una llamada del "Doctor" presionando 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

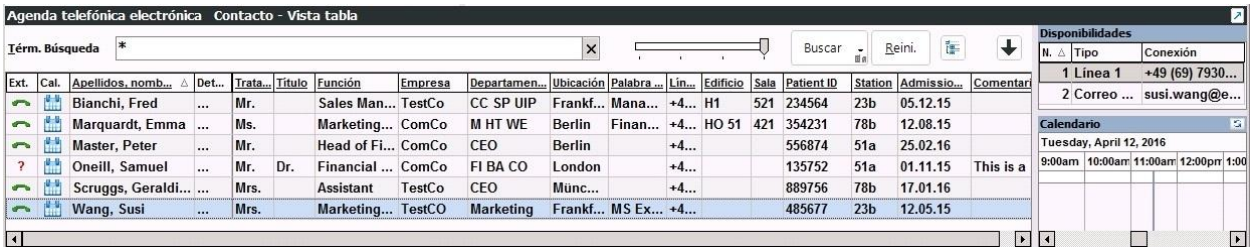
La agenda telefónica electrónica (ETB) es un elemento central de la ventana principal.

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
- Campos de datos adicionales
- Comentario

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



7.1 Funciones de la agenda telefónica electrónica

- Comodines
- Búsqueda espontánea
- Búsqueda similar
- Cadena de caracteres de búsqueda
- Búsqueda avanzada
- Vista de la pestaña de contacto
- Detalles de contacto
- Lista de contactos
- Vista de calendario
- 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?tt* 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

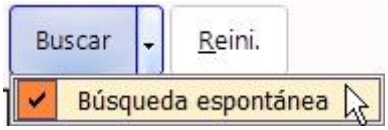
La búsqueda espontánea se inicia automáticamente una vez transcurrido el tiempo de retardo mientras el usuario aún está introduciendo el término de búsqueda espontánea en el campo de búsqueda.

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. La tecla "buscar" siempre está disponible, sin importar si ha abierto una búsqueda avanzada o no (véase también la sección 7.2.11).



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 Búsqueda similar

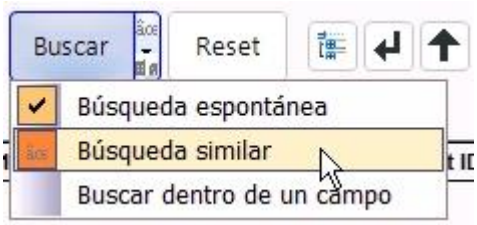
Esta función permite una búsqueda similar para el campo de **nombre** y/o **apellido**. La búsqueda similar busca nombres que sean parecidos al término introducido en la búsqueda.

Se puede combinar con la búsqueda en todos los campos de búsqueda disponibles.

El tiempo para una búsqueda similar excede el tiempo de búsqueda normal. El número de aciertos no es 100% en todos los casos.

Procedimiento

1. Habilite la casilla de verificación de búsqueda similar en el menú desplegable de la **tecla buscar** para activar la búsqueda similar. La tecla "buscar" siempre está disponible, sin importar si ha abierto una búsqueda avanzada o no (véase también la sección 7.2.11).



2. Introduzca un nombre en el campo general de **Cadena de caracteres de búsqueda** o en el campo **nombre** de la **Búsqueda avanzada**.

NOTA:
Para que la búsqueda similar pueda suministrar un acierto, se debe introducir correctamente la primera letra del término de búsqueda.
La búsqueda similar no es compatible con comodines (véase la sección 7.2.1 Comodines)

---

3. Haga clic en **buscar** (solamente cuando la búsqueda espontánea no esté activada)

7.2.4 Filtro de ubicación

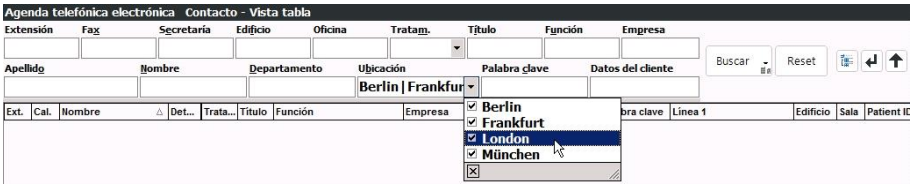
Los filtros de ubicación le permiten acotar los resultados de búsqueda filtrados por una ubicación simple o múltiple.

Los filtros de ubicación pueden usarse con la búsqueda similar o la función de búsqueda interna.

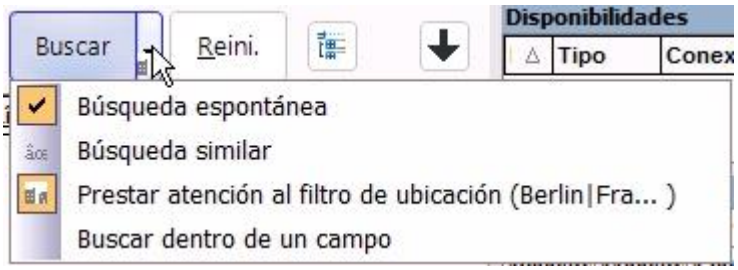
Los filtros de ubicación también pueden usarse para búsquedas de número de destino.

Procedimiento

1. Active la búsqueda avanzada haciendo clic en la tecla
2. Seleccione / deseleccione las ubicaciones deseadas



3. Vuelva a la búsqueda libre haciendo clic en la tecla
4. Seleccione el uso del filtro de ubicación en la casilla del menú desplegable de la tecla **buscar**



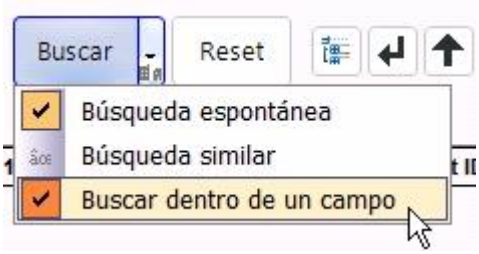
5. Introduzca los criterios de búsqueda, los resultados se filtrarán por ubicación definida

7.2.5 Búsqueda interna

Esta función le permite buscar internamente un término de búsqueda sin usar un comodín como "*" o "?"

Procedimiento

1. Habilite la casilla de verificación de "buscar dentro de la opción" del menú desplegable del **botón buscar** para activar la "buscar dentro de un campo"



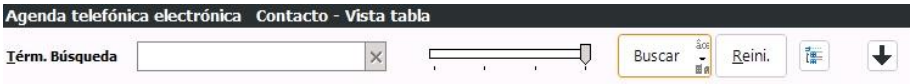
2. Los campos que se pueden buscar son todos los campos de la agenda telefónica
3. Ejemplo: si no sabe el nombre completo de un departamento, puede introducir parte del mismo (sin comodines) y en caso de que haya alguna coincidencia se mostrarán los resultados en la tabla

7.2.6 Presentación jerárquica de los datos de la agenda telefónica

Los datos de la agenda telefónica pueden organizarse por estructuras jerárquicas y visualizarse en Concierge Client.

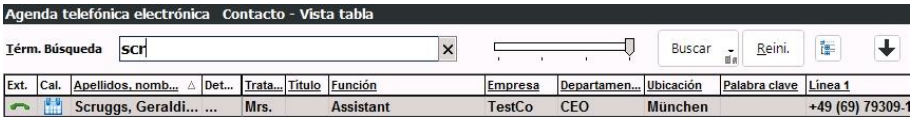
La relación entre participantes y su jefe o jefes debe asignarse en Concierge Data Center.

Si está activado el icono , parecerá entre el botón "Restablecer" y "Búsqueda avanzada".



Procedimiento:

1. Buscar una persona que se quiera (p. ej. Scr). El resultado aparecerá en la tabla de datos.



2. Haga clic en el botón "jerarquía"

3. La vista jerárquica muestra la persona deseada y la asignación con respecto a su jefe / jefe de equipo, etc.

Indicación para administradores:

Esta función debe estar activada en Concierge Data Center / Datos del sistema / Ajustes avanzados.

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

7.2.7 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 ↑ y ↓ 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.

7.2.8 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 "|" 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 3ª posición del interruptor deslizante 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.

7.2.9 Búsqueda directa haciendo doble clic en el valor BD

Puede iniciarse una búsqueda directa para un valor de tabla dedicado haciendo clic en un valor de salida de la tabla de datos.

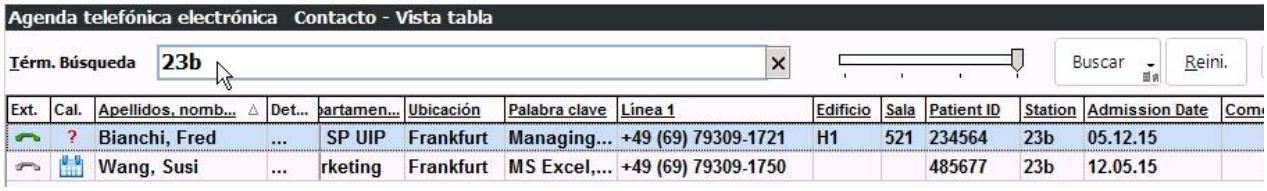
Procedimiento (ejemplo):

1. El operador tiene una lista de resultados y necesita un extracto de la información

Apellidos, nomb...	Det...	artamen...	Ubicación	Palabra clave	Línea 1	Edificio	Sala	Patient ID	Station	Admission Date
Bianchi, Fred	...	SP UIP	Frankfurt	Managing...	+49 (69) 79309-1721	H1	521	234564	23b	05.12.15
Marquardt, Emma	...	HT WE	Berlin	Finances,...	+49 (69) 79309-1750	HO 51	421	354231	78b	12.08.15
Master, Peter	...	O	Berlin		+49 (69) 79309-1752			556874	51a	25.02.16
Oneill, Samuel	...	BA CO	London		+49 (89) 7007-21467			135752	51a	01.11.15
Scruggs, Geraldi...	...	O	München		+49 (69) 79309-1721			889756	78b	17.01.16
Wang, Susi	...	rketing	Frankfurt	MS Excel,...	+49 (69) 79309-1750			485677	23b	12.05.15

2. Solo se necesita la información de pacientes de la station "23b"
   -> doble clic en station "23b"

3. Se llevará a cabo una búsqueda directa con estos criterios de búsqueda



Indicación:
Debe estar activada la búsqueda por doble clic en Concierge Data Center en Configuración de cliente / Ajustes locales.

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

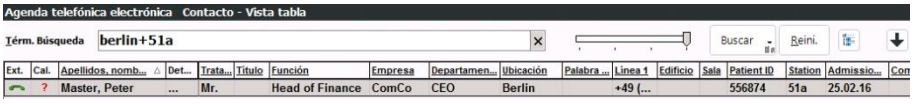
7.2.10 Buscando con arrastrar y soltar

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

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"

7.2.11 Búsqueda avanzada

En el panel de búsqueda avanzada, la búsqueda puede expandirse a los siguientes campos: **Extensión**, **Fax**, **Secretaría**, **Edificio** y **sala**. Además, aquí hay disponibles funciones especiales para "Función", "Departamento", "Ubicación" y "Palabras clave", véase la sección 7.2.11.2 Departamento, ubicación, palabra clave y búsqueda de datos del cliente.

En todos los campos de entrada alfanuméricos, no es relevante el uso de mayúsculas y minúsculas para la búsqueda. Todos los términos de búsqueda se pueden introducir de forma incompleta.

Todos los campos de entrada están vinculados con un operador lógico *y* para la búsqueda, por lo tanto, se acotan los resultados de búsqueda. Si quiere buscar varios criterios, introduzca un término de búsqueda en cada uno de los campos correspondientes.

De esta manera, puede vincular uno o varios criterios de búsqueda.

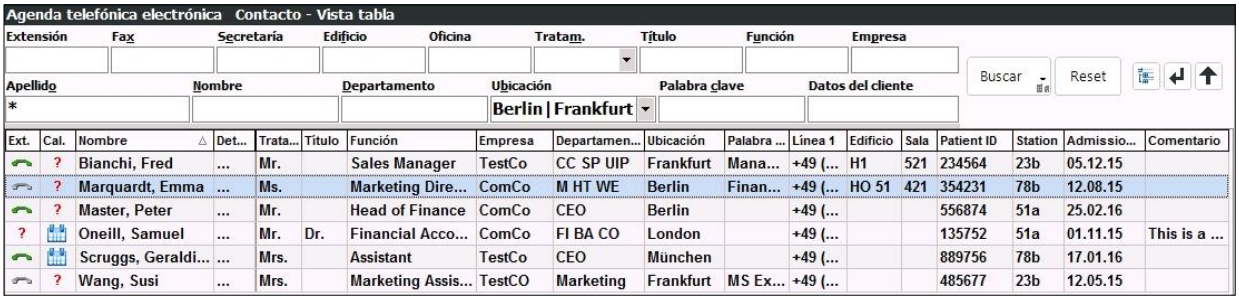
El resultado de la búsqueda se muestra en el panel de **Vista de tabla de contacto**.

1. Se abrirá la pestaña **Buscar**.
2. Haga clic en
   Se visualizan los campos de búsqueda avanzada.
3. Haga clic en
   Se ocultan los campos de búsqueda avanzada.

7.2.11.1 Determinar el valor de tabla

Esta función le ayudará a introducir criterios de búsqueda adicionales. Por ejemplo, ha obtenido un resultado de búsqueda para varios contactos y quiere resaltar la compañía,

1. Simplemente resalte el contacto correspondiente de la empresa:



2. Haga clic doble en el campo que quiera marcar adicionalmente (la compañía en este caso)

3. El contenido del campo "Empresa" ligado a este contacto se introduce automáticamente en el campo de búsqueda "compañía". De esta manera, no es necesario que usted lo rellene manualmente.

Indicación:
El sucesor de esta función es el nuevo mecanismo de arrastrar y soltar.

7.2.11.2 Departamento, ubicación, palabra clave y búsqueda de datos del cliente

Los campos de datos de ubicación, departamento, función, palabras clave y cliente tienen funciones especiales.

Puede utilizar estos campos para predefinir su búsqueda, por ejemplo, por departamentos.

Para este ejemplo:

1. Use el acceso rápido Ctrl+Alt+T (véase el subapartado de esta sección)

   Se abre un cuadro de diálogo de selección en el que se visualizan los valores para **Departamento** de la base de datos.

2. Seleccione uno de los departamentos de la lista.
3. Haga clic en **Aceptar** o doble clic en el departamento seleccionado.
   El resultado de la búsqueda se muestra en el panel **Vista de tabla de contacto**, es decir, se enumeran todos los contactos del departamento seleccionado. Se acepta el nombre del departamento en el campo de búsqueda **Departamento**.

Buscar por palabra clave

En el campo de entrada **Palabra clave** puede buscar varias palabras clave.

Si

- quiere buscar dos términos de búsqueda con un operador *Y*, separe los términos de búsqueda con un más (+)
- quiere buscar dos términos de búsqueda con un operador *O*, separe los términos de búsqueda con una barra vertical (**|**)

Ejemplo: `DEL`*+ `.NE`* buscará contactos con las palabras clave *DELPHI* y *.NET*.

Resultado de búsqueda: se concadenan todas las palabras clave introducidas en el campo **Palabra clave**. Si el campo de entrada es demasiado pequeño para mostrar todos los criterios de búsqueda, puede desplazarse por el campo con el puntero del ratón. Un campo informativo le muestra el texto completo.

Búsqueda por ubicación

Los parámetros de **ubicación** pueden preasignarse en ***DataCenter en Datos del sistema / Configuración de cliente / Advanzado / Opciones ETB*** . Siempre pueden sobreescribirse en la interfaz de usuario si la búsqueda hace referencia a otras ubicaciones.

Búsqueda con teclas de acceso rápido

La búsqueda por departamento, ubicación y palabra clave se refuerza con teclas de acceso rápido basadas en lenguaje que pueden usarse en lugar de hacer clic en el campo de búsqueda...

Campo de búsqueda	Tecla de acceso rápido
Departamento	Ctrl+Alt+D
Ubicación	Ctrl+Alt+B
Palabra clave	Ctrl+Alt+C

Búsqueda por datos de cliente

Son posibles hasta 25 campos de datos adicionales para las entradas de la ETB. Aquí se expone un ejemplo con tres campos de datos de cliente:

Criterios de búsqueda introducidos en el campo **Datos del cliente** iniciará una búsqueda dentro de cada campo de datos.

Indicación para administradores:
Los campos de datos de cliente se pueden configurar en Datos del cliente / Configuración de cliente / Datos de abonado específicos del cliente de Concierge Data Center. Puede editar estos campos de datos para cada entrada de la ETB en Datos de contacto / Contacto.

7.2.12 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.

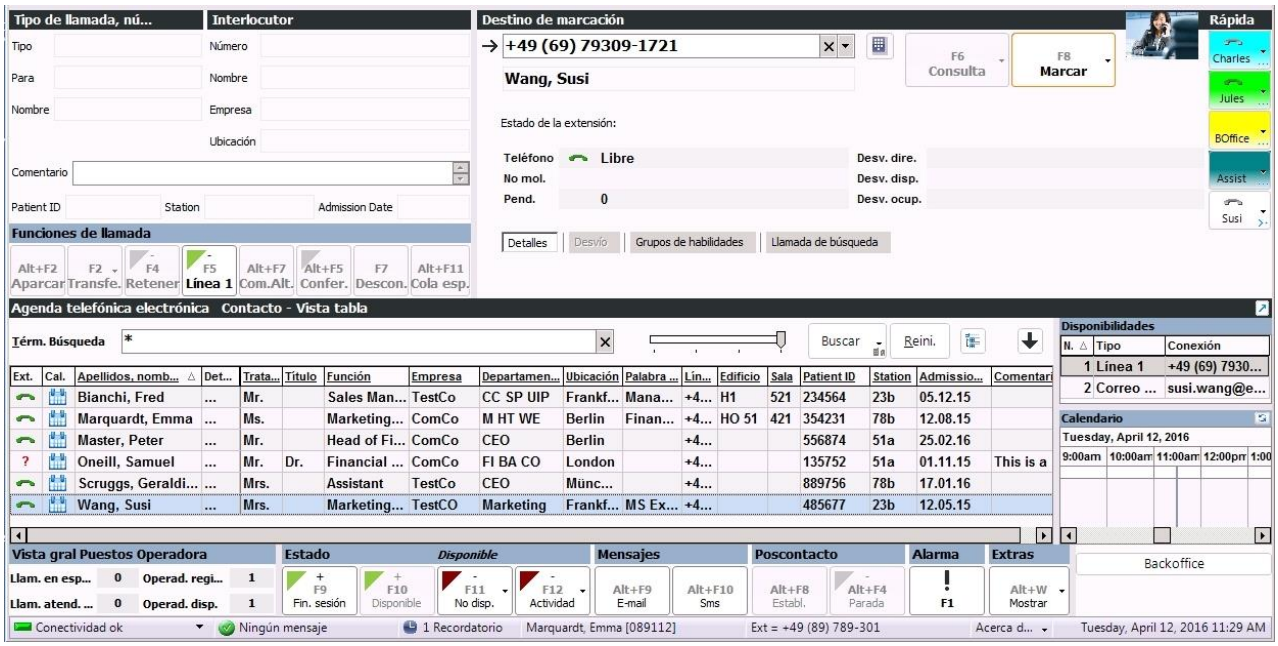
Si solamente se introduce la extensión de un número de teléfono en el campo de número de destino para la búsqueda (aquí: 4711), todas las entradas de la agenda telefónica se visualizaran con esta extensión.

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
- Calendario
- Destino con extensión y estado UC, Circuit o Skype opcional

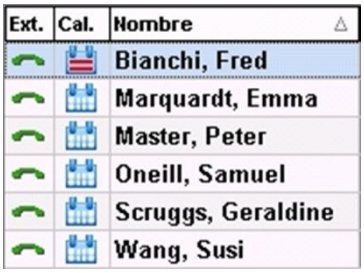


7.3.1 Vista de pestaña

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.

Sin estado UC, Circuit or Skype:



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.
	Indicador de estado del calendario Indica si el contacto está presente/ausente en este momento. Se basa en la información guardada en el calendario Concierge. La ausencia se indica con una barra roja. Puede configurarse la duración de la ausencia mostrada. Como valor estándar vienen predefinidos +/- 15 minutos para la hora actual. Un ejemplo: si un contacto está ausente a las 10:33 h, la marca roja estará activa de 10:18 h a 10:48 h. **NOTA:** Cuando se acople un calendario externo, las entradas del mismo se visualizarán para todos los contactos visibles del contacto marcado en la vista por defecto. Puede configurarse el número de contactos que se muestran para las entradas de calendario.

Estado	**<u>Para instalaciones con integración de UC</u>** 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: **<u>Para instalaciones con integración de Circuit</u>** 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: **<u>Para instalaciones con integración de Skype</u>** 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
	Desconocido
	Offline
	Ocupado
	Vuelvo enseguida
	No molestar
	Disponible

Icon	Estado
	Desconocido
	Offline
	Llamando de Circuit
	Ausente
	No molestar
	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

Cuando se selecciona un contacto de la lista de resultados, también se visualizará el estado en el panel de destino.

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

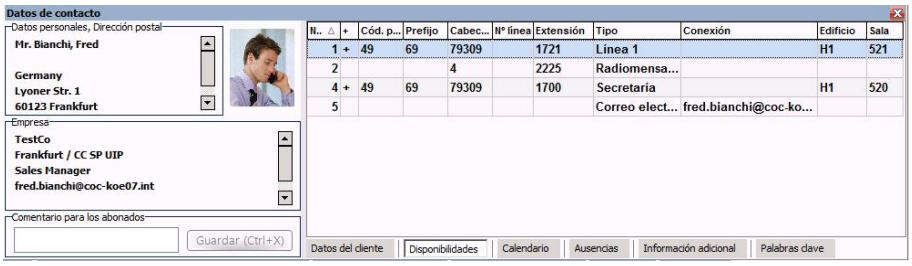
Indicación:
Hacer doble clic en un contacto abrirá la ventana de datos de contacto si la búsqueda por doble clic está desactivada.

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
- Datos de cliente
- Contactos
- Calendario
- No disponible (ausencias)
- Información adicional
- Palabras clave



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.

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 Datos del cliente

Aquí se visualizan los datos del cliente para la entrada de la agenda telefónica seleccionada en función de la configuración (véase también el capítulo 7.2.11.2).

7.3.2.3 Contactos

Muestra todas las opciones de cómo localizar a un contacto.

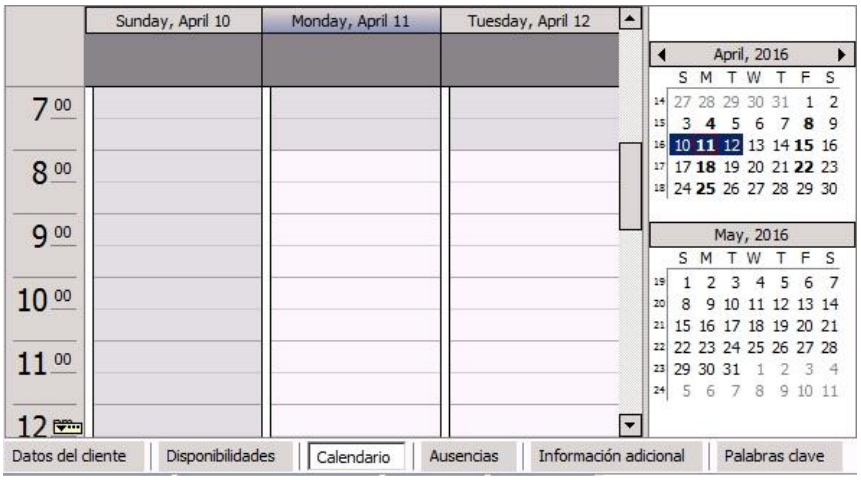
N..	+	Cód. p...	Prefijo	Cabec...	Nº línea	Extensión	Tipo	Conexión	Edificio	Sala
1	+	49	69	79309		1721	Línea 1		H1	521
2				4		2225	Radiomensa...			
4	+	49	69	79309		1700	Secretaría		H1	520
5							Correo elect...	fred.bianchi@coc-ko...		

7.3.2.4 Calendario

El calendario viene con datos introducidos por los operadores en el calendario Concierge, pero es posible integrar un calendario externo, información adicional y entradas de calendario de los contactos.

Se muestran las entradas del calendario:

- en la vista de calendario Concierge en "Detalles de contacto"



- en el panel de estado de la extensión (para todos los operadores del abonado) en la máscara de búsqueda para el contacto seleccionado o .

- en el panel "Calendario" de la ETB

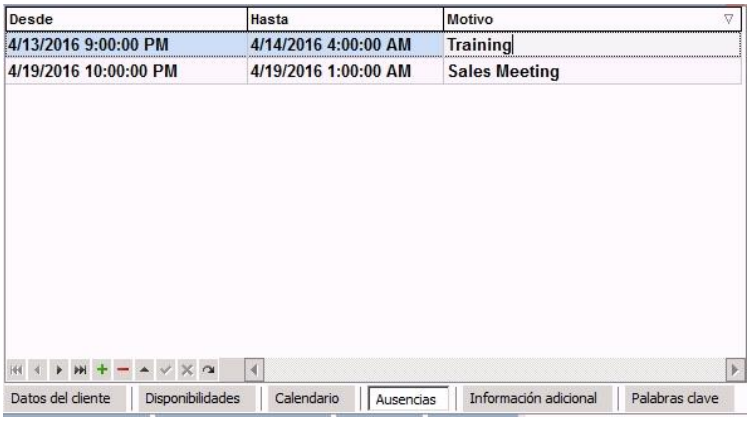
NOTA:
Cuando se vincule a un calendario externo, las entradas del mismo se visualizarán detalladamente para el contacto seleccionado siempre que dicho contacto pueda identificarse unívocamente por su dirección de correo electrónico.

Que se muestren los estados "disponible", "libre" y "ocupado" o más detalles de la entrada del calendario dependerá de los ajustes realizados en Exchange Server. Para más detalles, consulte a su administrador de Exchange.

La búsqueda de contacto muestra las entradas de calendario para los primeros cinco contactos (a partir del contacto seleccionado).

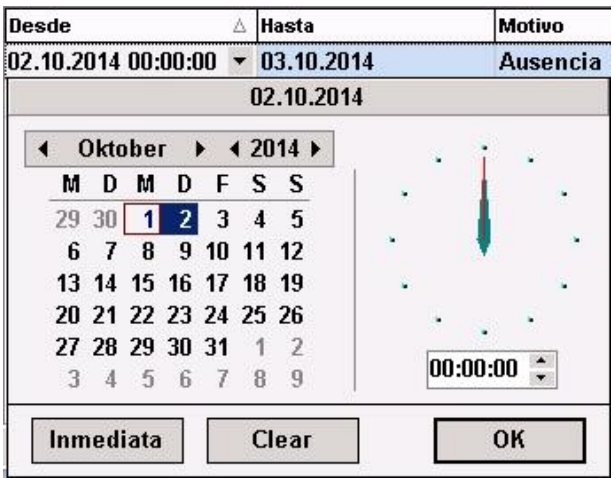
7.3.2.5 No disponible (Ausencias)

El operador puede registrar las ausencias de un contacto en el calendario Concierge. Serán inmediatamente visibles para todos los demás operadores de este abonado.



Procedimiento

1. Abra la pestaña **No disponible**.
2. Haga clic en + (situado en el borde inferior de la pestaña **No disponible**).



3. Introduzca el inicio y el final de la ausencia indicando la fecha y la hora: Seleccione la fecha y la hora (función de calendario y lista de selección) y confirme con **OK**.
   O:
   Introduzca la fecha y la hora directamente en los campos **Desde** y **Hasta**.
4. Introduzca en el campo **Motivo** el motivo de la ausencia.

7.3.2.6 Información adicional

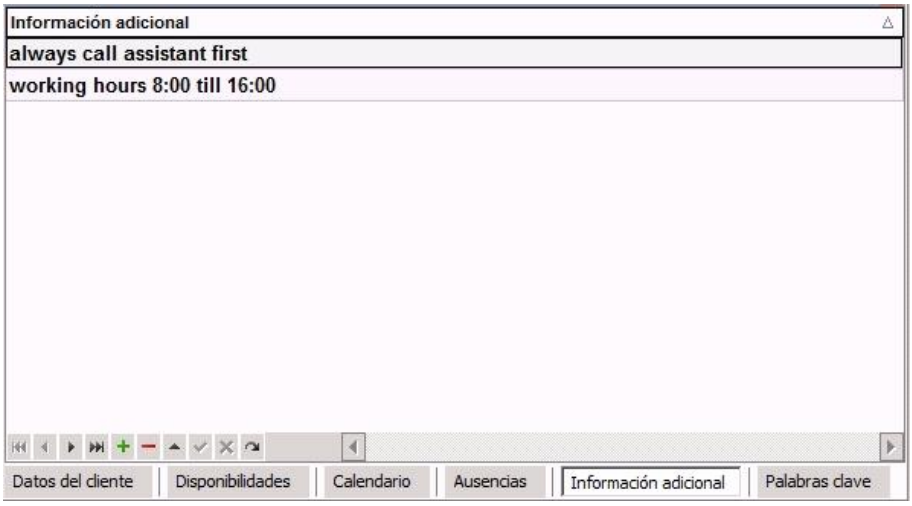
La información adicional es una posibilidad teniendo información específica de una persona antes de transferir una llamada.

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 o directamente en la GUI de Concierge.

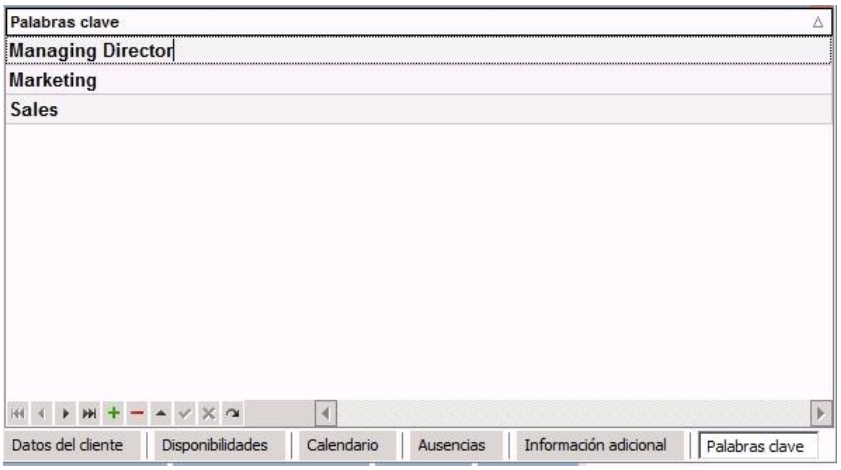


7.3.2.7 Palabras clave

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.

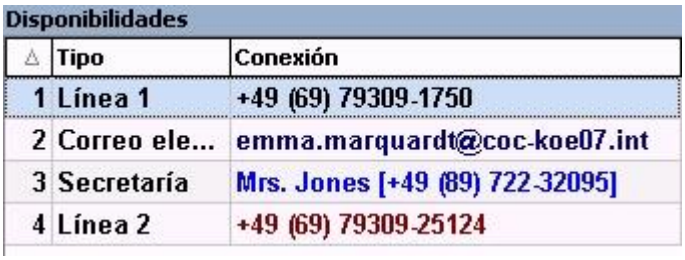
Pueden introducirse las palabras clave directamente en la interfaz Concierge o vía Concierge Data Center o importarse en la agenda telefónica.

La búsqueda por palabras clave se lleva a cabo tal y como se describe en la sección 7.2.11.2 Departamento, ubicación, palabra clave y búsqueda de datos del cliente.



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.



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.

7.3.4 Vista de calendario

No es necesario hacer doble clic sobre el contacto para visualizar su calendario. El calendario también se mostrará también en la ventana principal a la derecha junto a la tabla con los resultados de búsqueda, véase para ello la sección 7.3.2.4 Calendario.

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):

- Internet
- Historial de llamadas
- Tablón de anuncios
- Datos maestros
- Operadores que han iniciado sesión
- Colas de espera
- Codificado de refuerzo
- Bloc de notas
- Mensaje
- SMS
- 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 Internet

Si hace clic en la pestaña **Internet**, se abrirá el navegador dentro del área de pestaña. De esta manera, el usuario puede buscar en Internet o en la Intranet.

Es posible que haya botones de enlace configurables. Estos botones de enlace puede utilizarse, además, para la barra de entrada si esta no está bloqueada para evitar que se introduzcan direcciones. Pueden guardarse hasta 12 URL.

Indicación para administradores:
Puede configurarse la pestaña Internet en Datos del sistema / Configuración de cliente / Navegador de Concierge DataCenter.

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

8.1.1 Transferir parámetros

Para los enlaces a internet, los valores de los siguientes campos pueden transferirse desde la pestaña **búsqueda** a la pestaña **Internet**: **nombre**, **departamento**, **función** y **compañía**. Durante una búsqueda se utilizan los valores de estos campos como términos de búsqueda en Internet. De esta manera, obtiene una búsqueda en Internet más rápida y más fácil.

Parámetros para la selección de una página de Internet:

- `ct_name`
  apellido del contacto seleccionado en la tabla de búsqueda. Si la

búsqueda no arroja resultados, se utiliza la entrada del campo de búsqueda **Apellido**.

- `ct_department`
  nombre del departamento del contacto seleccionado en la tabla de búsqueda. Si la entrada está vacía o no ha arrojado resultados, se utiliza la entrada del campo de búsqueda **Departamento**.
- `ct_function`
  nombre de la función del contacto seleccionado en la tabla de búsqueda. Si la entrada está vacía o no ha arrojado resultados, se utiliza la entrada del campo de búsqueda **Función**.
- `ct_company`
  nombre de la empresa del contacto seleccionado en la tabla de búsqueda. Si la entrada está vacía o no ha arrojado resultados, se utiliza la entrada del campo de búsqueda **Empresa**.
- `ct_ani`
  Puede transmitirse el número de teléfono del llamante.

Ejemplo

Si no siempre se pueden localizar a los contactos en su puesto de trabajo y si tienen diferentes horarios, entonces el usuario puede introducir en OpenScape Concierge, por ejemplo, en la pestaña **Buscar** el nombre del contacto.

Si la entrada asociada se encuentran en la agenda telefónica, puede acceder al plan de trabajo del contacto haciendo clic en la pestaña **Internet**. La llamada puede transferirse directamente al contacto o al encargado especificado.

8.1.2 Clic y marcar

Si aparece un número de teléfono en la página HTML, dicho número puede marcarse con la función "Clic y marcar" de OpenScape Concierge. El requisito es que se hayan configurado los parámetros http correspondientes y que la página HTML sea compatible con "Clic y marcar".

8.1.3 Acceso a internet limitado

El acceso a internet puede limitarse con la aplicación OpenScape Concierge. Puede evitarse que se abra una nueva ventana de navegador dentro de la pestaña "internet" y entrada de dirección.

8.2 Histórico de llamadas

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

Muestra un historial completo de sus llamadas recientes incluyendo más información como los correos electrónicos enviados. Puede activarse una vista detallada para consultar información adicional.

Puede configurarse la duración de las llamadas y se visualiza en la pestaña de historial 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 historial de llamadas se divide en dos secciones. La parte superior **Selección de llamada** recopila los contactos iniciales con los clientes.

La sección inferior se divide en la pestaña **Historial de llamadas** y el **Historial de correo electrónico**. La sección inferior

8.2.1 Detalles de llamada e historial de llamadas

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

8.2.2 Detalles de llamada e historial de correo electrónico

Si marca una llamada en la sección superior podrá ver las transacciones de correo electrónico asociadas en la pestaña **Historial de correo electrónico**.

Las siguientes opciones de la pestaña "historial de correo electrónico" especifican los resultados:

Botón	Función
Llamada seleccionada	Muestra todos los correos electrónicos enviados relacionados con la llamada seleccionada
Llamada seleccionada y número llamado	Muestra todos los correos electrónicos enviados relacionados con el número de las partes que se llaman
Llamada seleccionada: número de destino	Muestra todos los correos electrónicos enviados relacionados con un número de destino seleccionado
Todos los correos electrónicos de un periodo	Muestra todos los correos electrónicos enviados dentro de un periodo de tiempo

8.2.3 Usando los números de teléfono del Historial de llamadas

Procedimiento

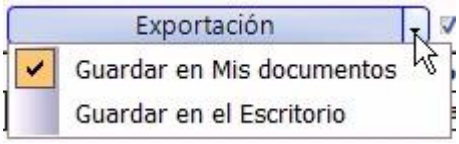
Haciendo doble clic en un número de teléfono del historial de llamada, una llamada puede:

- iniciarse, si el operador está libre
- transferirse, 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.**

8.2.4 Exportar el historial de llamadas

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



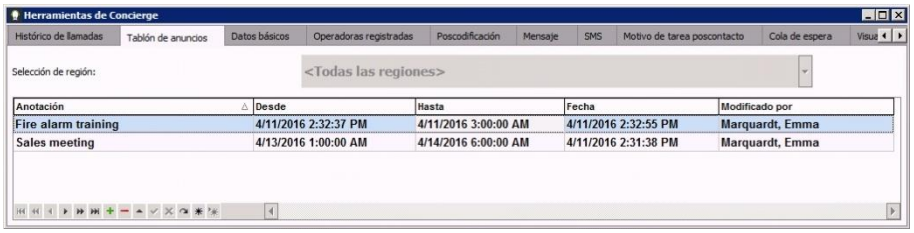
El archivo tiene el nombre "Callhistory_*aaaammdd_hhmmss*_main.csv", por ejemplo "Callhistory_20150729_100519_Main.csv". Si selecciona incl. curso situado junto al botón de Exportar, se creará un segundo archivo .csv si hace clic en **Exportar**. Este segundo archivo incluye las transacciones detalladas 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.

8.3 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.



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

8.4 Operadores que han iniciado sesión

La pestaña **operadores que han iniciado sesión** muestra el estado de los operadores en tiempo real. Cada usuario introduce su propio estado con los botones de estado. Simplemente haga doble clic en una entrada para establecer la conexión con el usuario.
El número de conexión se asume en el campo de destino.

La pantalla muestra todos los operadores asignados al abonado para el cual el usuario ha iniciado sesión tal y como se ha configurado en OpenScape Concierge DataCenter.

NOTA:
Esta pestaña solo muestra usuarios que están configurados como usuarios de Concierge en Concierge Data Center.

8.5 Bloc de notas

El bloc de notas está previsto para entradas personales.

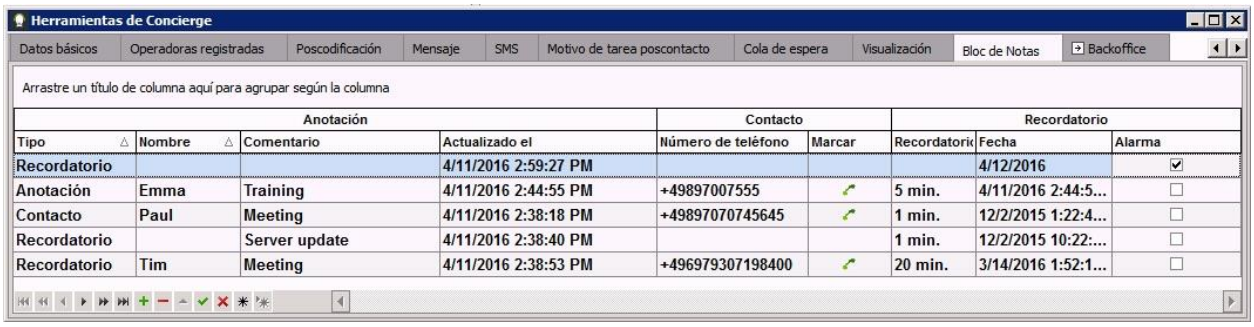
Muestra, por ejemplo, notas, contactos y recordatorios y podrá crear más tipos de entradas.

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



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 "OSConcierge_Notepad.xml" se guarda en C:\Usuarios\Administrador\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge.

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

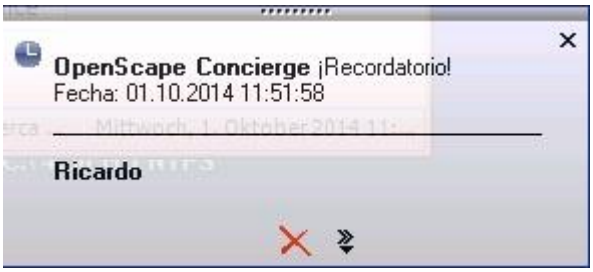
8.5.1 Recordatorio

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.

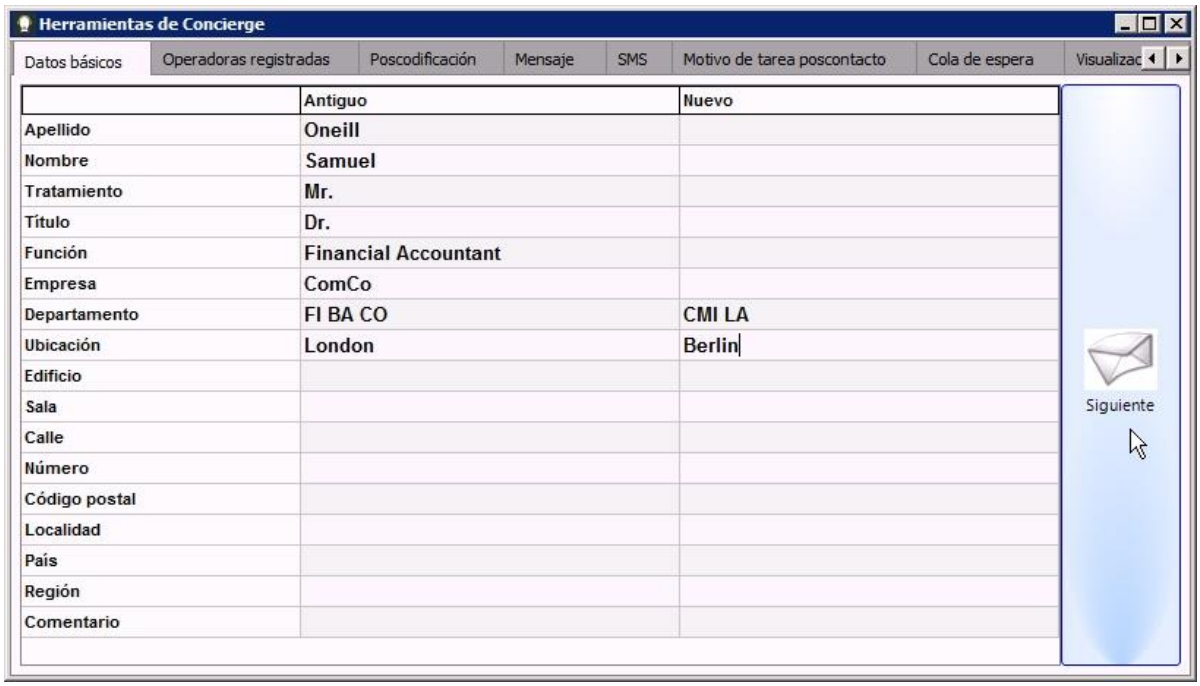
Haciendo clic en la roja se borra el recordatorio.



8.6 Datos maestros

Si los datos maestros de un contacto (p. ej. *número de teléfono, departamento* o *ubicación*) han sido modificados por un usuario de OpenScape Concierge, puede informar a la autoridad competente sobre dicho cambio.

Una forma de entrada que muestra los datos actuales en **antiguo** puede usarse para guardar los cambios de los datos maestros y enviando un correo electrónico a una dirección dedicada para actualizar los cambios en la base de datos.



8.7 Colas de espera

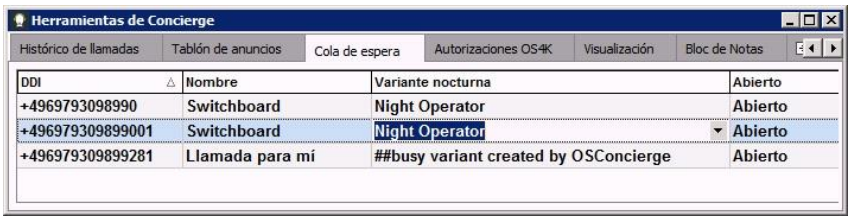
Esta pestaña permite abrir y cerrar colas de espera y modificar la variante nocturna para el estado "cerrado" de una cola de espera.

Con OSCC

Con OSCC, en esta pestaña solamente aparecerá la cola personal y solo podrá modificarla.

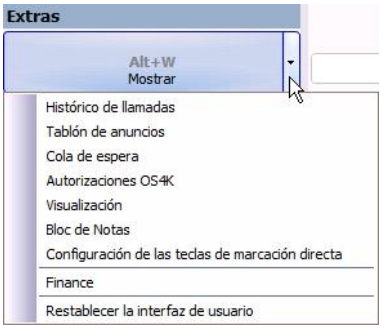
Sin OSCC

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



8.8 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**.



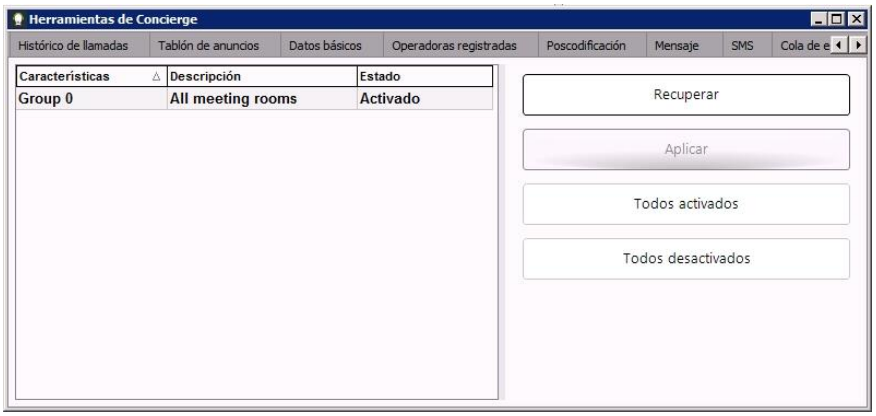
8.9 Clase de servicios OS4K

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

---

8.10 Pantalla

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

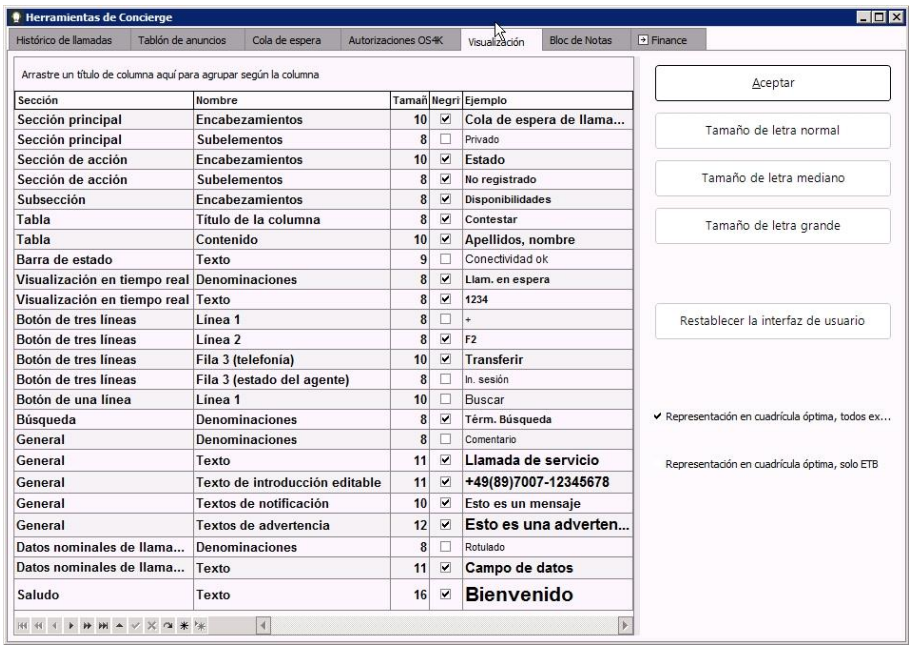
El usuario puede seleccionar tres conjuntos de fuente predefinidos.

- 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 8.8 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

---

8.11 Poscontacto (solo con OSCC)

Esta sección solamente se aplica para instalaciones con OpenScape Contact Center.

OSCC es compatible con la función **poscontacto**. Esta función se utiliza para valorar estadísticamente las actividades relacionadas con una llamada. para garantizar que los usuarios pueden desempeñar esta tarea sin ser molestados, no se les pasarán más llamadas durante el poscontacto.

Todos los ajustes de configuración referidos a esta función, deben crearse en OpenScape Contact Center. Estos son, por ejemplo:

- Activar/desactivar la función
- Definir los motivos de poscontacto disponibles para ser seleccionados
- Periodo de tiempo disponible para el poscontacto que sigue a una llamada

NOTA importante:
El inicio del estado de poscontacto y los tiempos difieren de las versiones anteriores de OSCC-E. La duración y el estado de poscontacto se inicia en cuanto se desvía a través del Concierge Provider Server, por ejemplo, en cuanto se inicia una llamada de consulta o una transferencia.

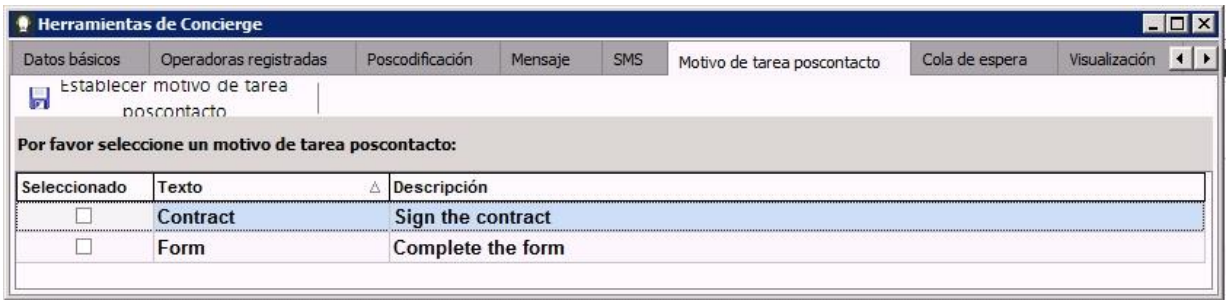
8.11.1 Conectar tareas poscontacto

El poscontacto puede activarse durante una llamada o inmediatamente después. El margen de tiempo para el poscontacto después de una llamada puede establecerse en OpenScape Contact Center Manager.

Procedimiento

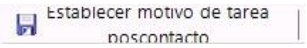
1. En la barra de control de teléfono, haga clic en **Establecer**.
   Las etiquetas de botón situadas encima de la barra de control del teléfono cambian a amarillo y la pestaña de **motivo del poscontacto** se abre en la ventana de **Extras** de la agenda telefónica electrónica. La pestaña es dinámica, solamente aparecerá cuando se haya establecido el poscontacto a través del botón **Establecer**.

2. Seleccione un motivo para el poscontacto de la lista de selección.
   Los motivos para el poscontacto que se pueden seleccionar pueden configurarse en OpenScape Contact Center Manager y volverse a cargar en cada llamada.



3. Haga clic en "guardar" **Establecer motivo de poscontacto**
4. El motivo del poscontacto seleccionado se guarda y se marca en la columna **seleccionada** con la marca de verificación.

Indicación: El motivo para el poscontacto se ajusta automáticamente haciendo clic en la casilla de verificación en OSCC.

No es obligatorio hacer clic en el icono 

8.11.2 Finalizar el poscontacto

Las llamadas no podrán reenviarse a los usuarios hasta que no hayan finalizado el poscontacto.

Un elemento intermitente situado en la esquina superior izquierda del botón **Detener poscontacto** le recuerda que debe finalizar el poscontacto.

Si durante una llamada se ha establecido manualmente un motivo para el poscontacto, el periodo de tiempo para el poscontacto será ilimitado. El usuario debe finalizar el poscontacto. El **motivo del poscontacto** puede volver a cambiarse con el botón**establecer**.

Si durante una llamada no se ha ajustado manualmente un motivo para el poscontacto, se agotará automáticamente el tiempo establecido para ello. El usuario puede detener el poscontacto antes de tiempo.

Procedimiento

Haga clic en **Detener** de la barra de control de teléfono.
Se detendrá el poscontacto.

8.12 Codificación de refuerzo

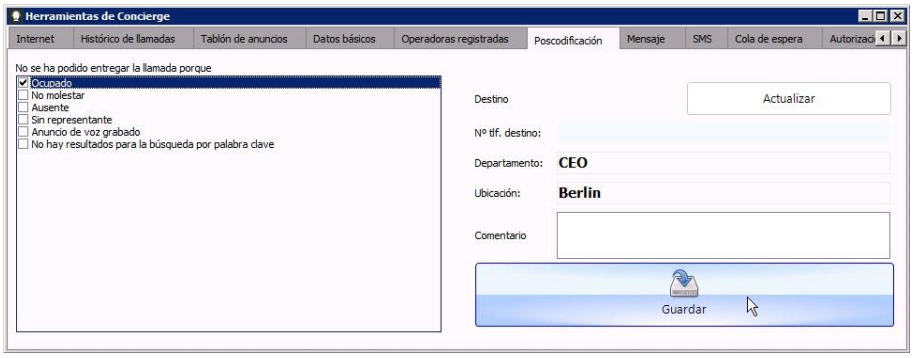
Si llamadas tienen que ser clasificadas como "Transferencia no satisfactoria", etc. este tipo de llamadas pueden marcarse con un código de refuerzo. La información de código seleccionada se guarda dentro de los datos de llamante en la base de datos de OpenScape Concierge.

Sin OSCC

Los motivos que se pueden seleccionar se facilitan en el archivo de idioma Concierge.

Procedimiento

P. ej. en caso de que no pueda completarse una transferencia, haga clic en el motivo y, a continuación, en el botón **guardar**.



Con OSCC

Se muestran los motivos de clasificación de llamadas de OSCC. Esto sirve para fines estadísticos. La información se guarda junto con los datos de los llamantes en la base de datos de OpenScape Concierge.

Procedimiento

Elija un motivo de clasificación de la llamada y guarde su selección con "Guardar". Si es necesario, puede hacer clic en "Disponible después de guardar".

NOTA
El refuerzo obligatorio no es compatible con Concierge. Si está configurado, solamente se muestran los resultados en una ventana emergente de la pestaña de codificación de refuerzo.

8.13 Correo electrónico y SMS

Si un llamante quiere dejar un mensaje a un contacto, el operador puede enviar un correo electrónico o un sms al contacto no disponible.

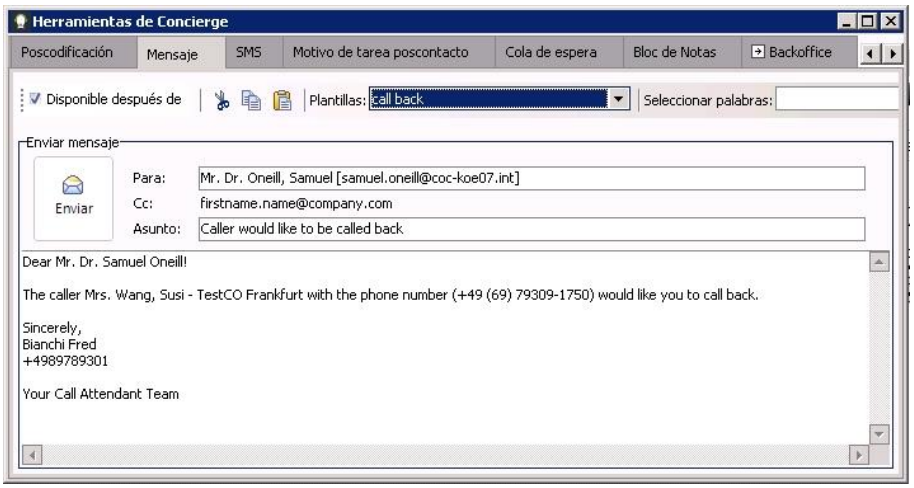
Puede introducir esta sección haciendo clic en el botón de correo electrónico o de SMS de la aplicación principal de Concierge:

O usando la pestaña correspondiente de las herramientas Concierge, se abre con el **mostrar** (sección **Extras)**.

Indicación:
Si se ha equivocado seleccionando la persona de contacto, puede volver a cargar los datos de plantilla seleccionando la persona de contacto correcta y haciendo clic otra vez en el botón de correo electrónico.

Al pasar de la ventana de plantilla a la ventana principal y viceversa se mantendrán los datos de plantilla.

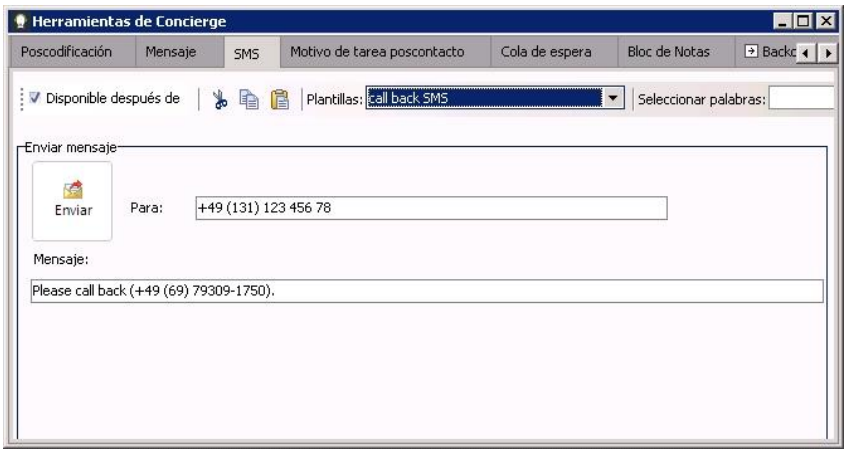
Mensaje



Se dispone de plantillas preconfiguradas para enviar correos electrónicos cómodamente.

Deben cumplirse los requisitos de envío de correo electrónico.

SMS



Se dispone de plantillas preconfiguradas para enviar mensajes SMS cómodamente.

NOTA para administradores:
Se implementa mandando un SMS a través de una interfaz de correo conectada con Xpressions. Xpressions es compatible con la interfaz actual del proveedor de SMS. Xpressions es necesario para utilizar SMS.

8.13.1 Enviar un mensaje (correo electrónico y SMS)

Utilizar plantillas

Las plantillas se definen en el archivo ***OSConcierge_Templates.txt***. Este archivo está disponible en alemán, inglés, francés, español y portugués de Brasil.

Procedimiento

1. Abra la pestaña **Mensaje** o a la pestaña **SMS**.
2. Seleccione una plantilla de la lista de selección de **Plantillas**.
   El mensaje se rellena con los datos a partir de la plantilla seleccionada. Existen diferentes parámetros que se pueden asumir, p. ej. números de teléfono, apellido del llamante y dirección de correo electrónico del contacto seleccionado siempre y cuando estén guardados en la lista de disponibilidad.
   Si está configurado, se añade el nombre y el número de teléfono del operador junto al correo electrónico.
3. Opcionalmente, puede añadir bloques textuales seleccionables. Seleccione un bloque textual de la lista de selección **Seleccionar palabras**.
4. Además, puede añadir un texto personalizado en el mensaje.
5. Haga clic en **Enviar** para enviar el mensaje.

NOTA:
Si al redactar el correo electrónico pasa a otra pestaña, no se restablecerá el texto ya redactado. Si al redactar un correo electrónico un nuevo miembro seleccionado cambia el destinatario cuando se vuelva a activar la pestaña **Mensaje**.
Si al redactar un correo electrónico se acepta una nueva llamada (es decir, una llamada directa), deberá enviar el correo electrónico antes de pasar a otra pestaña.De lo contrario, se perderán todos los cambios realizados en el correo electrónico.

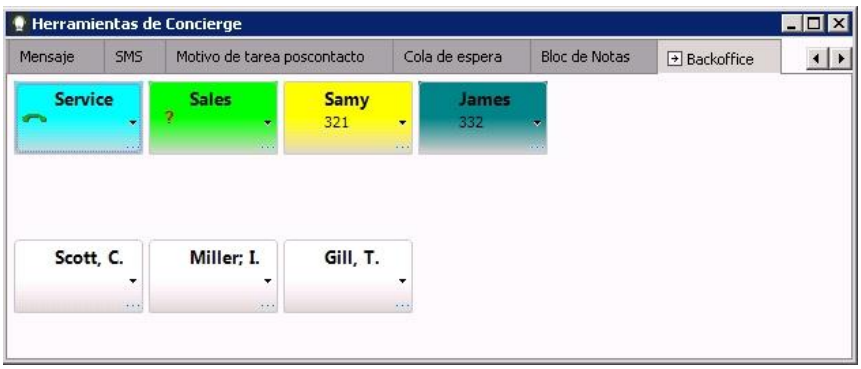
8.14 Marcación directa y marcación rápida

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, marcarse el número de teléfono guardado o enviarse un correo electrónico a una dirección configurada.

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

8.14.1 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.

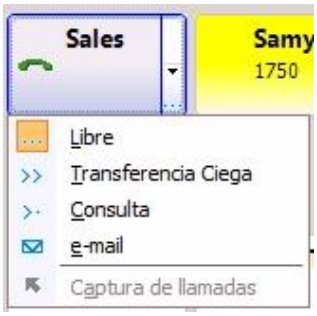
Para ello, se utiliza la flecha situada junto a la pestaña **marcación directa**.

La visualización tiene la siguiente apariencia:

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

8.14.2 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.
- Con "Correo electrónico" se transfiere la dirección de correo electrónico del contacto a la pestaña "Mensaje". El requisito es que se haya configurado una dirección de correo electrónico para este contacto en esta tecla rápida o botón de marcación directa.

- Con "Atender la llamada" puede aceptar la llamada del contacto.

Herramienta de ayuda

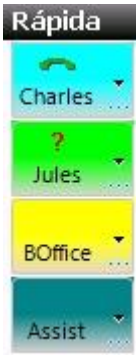
En función del estado de la extensión, se muestra cierta información en forma de herramienta de ayuda. Por ejemplo, se muestra el nombre completo cuando esté libre.

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

8.14.3 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. Está situado debajo del calendario:

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
F8 Dial	Inicia una llamada saliente y ofrece una opción para interrumpir DND y CDW
F6 Consult	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.

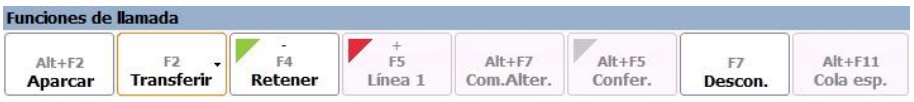


Tabla: funciones de llamada

Botón	Función
Alt+F2 Aparcar	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
	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. 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. Si el contacto no acepta la llamada, se pueden dar varios escenarios: 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. Para información detallada, véase la sección 4.3 Cola de procesamiento **NOTA:** La transferencia solamente es posible con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.
	Función opcional que se puede seleccionar en el menú desplegable **Interrupción de No molestar y RLL** Si el contacto deseado tiene una función CFW o DND activada es posible interrumpir este ajuste. **Obtener y transferir una línea externa** Para información detallada, véase la sección 4.2.2.2 Nuevo proceso de transferencia.
 	Pone la llamada activa **en espera**. El llamante oye música. El botón cambia a "Recuperar" para volver a recuperar al llamante en espera. **NOTA:** La retención solamente es posible con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.

Botón	Función
- F5 Línea 1 + F5 Línea 1	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.
Alt+F7 Com.Alter.	Conmuta entre la línea uno y consulta = alternar.
Alt+F5 Confer.	Permite una conferencia con 3 participantes. Se marca un nuevo participante y se conecta con una conexión ya existente utilizando el botón de conferencia.
F7 Descon.	Desconecta la llamada activa.
Alt+F11 Cola esp.	**Solo sin OSCC:** Devuelve a la cola de llamantes la llamada señalizada en la consola de operador Concierge.

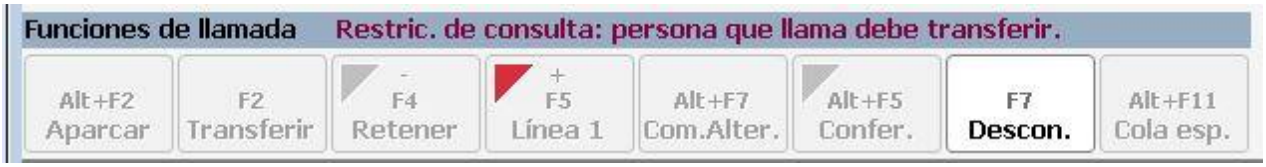
Nota IMPORTANTE:
La consulta, la retención y la transferencia funcionarán solamente con la consola de operador Concierge. NO UTILICE su teléfono de agente.

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.



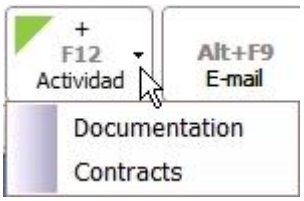
9.3 Estado de enrutamiento

Aquí se recopilan las funciones de estado de enrutamiento con sus descripciones.

Tabla: estado

Botón	Función
- F9 In. sesión + F9 Fin. sesión	El usuario inicia sesión en OpenScape Concierge con el botón **iniciar sesión**. El estado actual se muestra encima del botón. El botón **cerrar sesión** sirve para cerrar sesión antes de cerrar la aplicación OpenScape Concierge. Las llamadas directas dependen del estado. El usuario debe haber iniciado sesión para visualizar las llamadas actuales de la cola de llamantes.
+ F10 Disponible - 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 *disponible* El estado actual se muestra en los botones. Si hay activado otro botón de estado ("No disponible" o "trabajo"), el LED del botón pasará a ser rojo. **NOTA**: El agente solo recibe llamadas mediante la distribución automática de llamadas si el agente tiene el estado *disponible*.

Botón	Función
	Haciendo clic en el botón **No disponible** (LED rojo) el usuario pasa a *No disponible*. El botón cambia de rojo a verde. LED verde = estado *no disponible* El estado actual se muestra en los botones. Si hay activado otro botón de estado ("Disponible" o "trabajo"), el LED del botón pasará a ser rojo. **No disponible con código de motivos** Si los motivos de no disponible están configurados en OpenScape Contact Center, pueden seleccionarse dentro del menú desplegable del botón **no disponible**. El motivo seleccionado se mostrará en el panel de arriba.

Botón	Función
	Haciendo clic en el botón **Trabajo** (LED rojo) el usuario pasa al estado *trabajo*. El botón cambia de rojo a verde. LED verde = estado *trabajo* El estado actual se muestra en los botones. Si hay activado otro botón de estado ("Disponible" o "No disponible"), el LED del botón pasará a ser rojo. **Estado de trabajo con código de motivo** Si las razones de trabajo están configuradas en OpenScape Contact Center pueden seleccionarse dentro del menú desplegable del botón **Trabajo**.  El motivo seleccionado se mostrará en el panel de arriba.

Indicación para administradores:
Debe configurarse el uso de los motivos para estar no disponible o trabajando en Data Center / Configuración de cliente.

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

9.4 Correo electrónico y SMS

Si un llamante quiere dejar un mensaje a un contacto, el operador puede enviar un correo electrónico o un sms al contacto no disponible.

Tabla: mensajes

	Función
Correo electrónico	El botón **Mensaje** se muestra en el estado *Correo electrónico*. Se dispone de plantillas preconfiguradas para enviar correos electrónicos cómodamente. Deben cumplirse los requisitos de envío de correo electrónico.
SMS	El botón **SMS** se muestra en el estado: *SMS*. Se dispone de plantillas preconfiguradas para enviar mensajes SMS cómodamente. **NOTA:** el envío de mensajes SMS se implementa a través de una interfaz que establezca la conexión con Xpressions. Xpressions es compatible con la interfaz actual del proveedor de SMS. Xpressions es necesario para utilizar SMS.

Encontrará más información sobre correos electrónicos y SMS en la sección 8.13 Correo electrónico y SMS.

9.5 Botón de alarma

La tecla de alarma de Concierge se utiliza para situaciones de emergencia.

Botón	Función
Alarma ! F1	El botón **Alarma F1** sirve para notificar llamadas de amenaza. Si el usuario pulsa el botón de **Alarma F1** durante una llamada, se genera un correo electrónico con los datos de la llamada y del usuario y lo envía a la dirección de correo electrónico configurada en Datos del sistema /Configuración de cliente / Por defecto / Alarma correo electrónico de Concierge DataCenter para determinar la situación emergencia.

9.6 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
OSCC	**Solo para OSCC:** OSCC (config. + conex.)
Nodo PABX	Servidor PABXLink
RT	Servidor en tiempo real
ECS	Servidor externo de calendario (config. + conex.)
UC, Circuit o Skype	Nodo UC, Circuit o Skype (config. + conex.)

Campo	Descripción
CPS	Concierge Provider Service (config. + conex.)
Trabajador CPS	Concierge Provider Service (funciones adicionales)

Tabla: indicador de estado

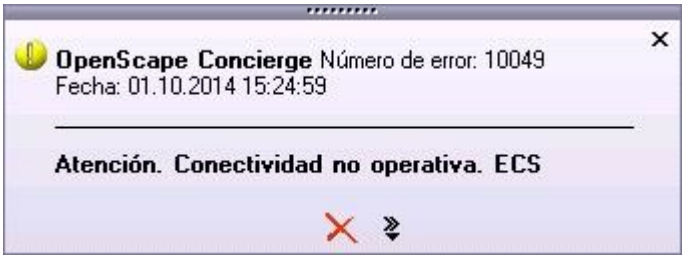
	Ok: conexión y configuración
	Error: conexión y/o configuración

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.

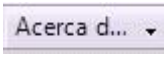
La siguiente figura muestra un ejemplo:



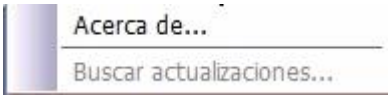
Haciendo clic en la roja puede borrar el mensaje de error. Haciendo clic en la flecha puede cerrar el mensaje o, cuando haya varios mensajes de error, pasar al siguiente mensaje o borrar todos los mensajes.

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"

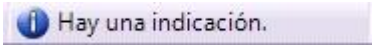


"Acerca de" proporciona información sobre la versión del programa y el archivo.

"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

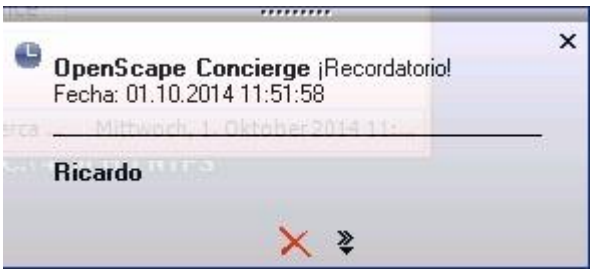
Recordatorios

Los recordatorios se configuran en la pestaña **Bloc de notas**. Para más información, consulte la sección 8.5 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 padezcan 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
- Alarma
- 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"

- Pulsar el botón "correo electrónico"
- Pulsar el botón "SMS"
- 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

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Tecla de acceso rápido: aparcar	Alt+F2	ButtonHotkeysPark2
Tecla de acceso rápido: activar poscontacto	Alt+F8	ButtonHotkeysPostProcSet2
Tecla de acceso rápido: finalizar poscontacto	Alt+F4	ButtonHotkeysPostProcStop2
Tecla de acceso rápido: conmutar	Alt+F7	ButtonHotkeysMakeIn2
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

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Activar la pestaña "Datos maestros"	Ctrl+Alt+Q	TabSheetETBMasterdata
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	ActionETBGetGridValue
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	PanelETBSearchDetailsAvailibilitiesHotKey
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

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Campo resaltado "Palabra clave"	Alt+C	EditETBSearchKeyword
Campo resaltado "Ubicación"	Alt+B	EditETBSearchLocation
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

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
Centralizar y actualizar el calendario	Ctrl+F4	EventsRefreshBtn
Borrar el campo "Destino"	Alt+F12	ActionClearDestination
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	CallerGridGroupByBox
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

Descripción	Tecla de acceso rápido	Parámetros
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`

© 2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.