



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Aplicaciones de Cliente

Instrucciones de manejo

11/2018

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 Mensajería unificada con OpenScape Xpressions	7
1.1 Resumen	7
1.2 Diferencias entre correo electrónico, mensaje de voz y correo de fax	8
1.3 Manual de instrucciones Aplicaciones de cliente	8
1.4 Preparativos en el teléfono / sistema telefónico	12
1.5 Datos específicos del usuario	12
1.5.1 Datos del sistema telefónico	12
1.5.2 Datos para el acceso telefónico a través de Ergo	13
1.5.3 Datos para el acceso telefónico a través de Evo	14
1.5.4 Datos para el acceso telefónico a través de PhoneMail	14
1.5.5 Datos para el acceso telefónico a través de VMS	15
1.5.6 Datos para el acceso por el PC	16
2 Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico.....	17
2.1 Microsoft Outlook en el servicio de Exchange	18
2.2 Microsoft Outlook a un servidor SMTP	19
2.3 Lotus Notes	20
2.4 Communications	20
2.5 Web Assistant	21
2.6 OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant	21
2.7 Netscape Communicator	22
2.7.1 Requisitos del sistema	22
2.7.2 Peculiaridades de la operación IMAP con Netscape	22
2.7.3 Configuración de una cuenta en Netscape	23
2.7.4 Recibir mensajes con Netscape	24
2.7.5 Enviar mensajes con Netscape	25
2.7.5.1 Mensajes a listas de distribución OpenScape Xpressions	25
2.7.5.2 Mensaje de fax	25
2.7.5.3 Mensaje corto para un teléfono móvil	25
2.8 Microsoft Outlook Express	26
2.8.1 Requisitos del sistema	26
2.8.2 Peculiaridades de la operación IMAP	26
2.8.3 Configuración de una cuenta	27
2.8.4 Recibir mensajes	30
2.8.5 Enviar mensajes	31
2.8.5.1 Mensajes a listas de distribución OpenScape Xpressions	31
2.8.5.2 Mensaje de fax	31
2.8.5.3 Mensaje corto para un teléfono móvil (SMS)	31
2.9 Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet	32
2.9.1 Requisitos del sistema	32
2.9.2 Peculiaridades de la operación IMAP	32
2.9.3 Configuración de una cuenta	32
2.9.3.1 Microsoft Outlook se inicia por primera vez	32
2.9.3.2 Configurar un nuevo perfil Outlook para el servicio IMAP	33
2.9.4 Recibir mensajes	36
2.9.5 Enviar mensajes	37
2.9.5.1 Mensajes a listas de distribución OpenScape Xpressions	37

Contenido

2.9.5.2 Mensaje de fax	37
2.9.5.3 Mensaje corto para un teléfono móvil (SMS)	37
3 Clientes CTI para la operación telefónica	39
3.1 Versiones	39
3.2 <i>OpenScape Xpressions optiClient 130</i>	41
3.3 <i>OpenScape Web Client</i>	43
4 La ampliación para conferencias para <i>Microsoft Outlook</i> y <i>Lotus Notes</i>	45
4.1 La ampliación para conferencias	45
4.1.1 Generalidades	45
4.1.2 Tipos de conferencia	46
5 Servicio Fax-Mail	47
5.1 Resumen	47
5.1.1 Requisitos para el envío de fax	47
5.1.2 Requisitos para la recepción de fax	47
5.1.3 Papel de carta/fax	47
5.1.4 Representación de fax	48
5.2 Enviar mensaje de fax	49
5.2.1 Envío de mensaje de fax desde el <i>Explorador de Windows</i>	49
5.2.2 Envío de fax a tarifa reducida	50
5.2.3 Utilización de los servicios de fax de respuesta automática	51
5.2.4 Envío de fax a través de <i>Microsoft Outlook</i>	51
6 Servicio de mensajes cortos (SMS)	53
6.1 Resumen	53
6.1.1 Posibilidades de aplicación	53
6.1.2 SMS para buzones GSM	53
6.1.3 SMS a través de acoplamiento directo de proveedor	55
6.1.4 Prestaciones de buzón GSM y acoplamiento directo de proveedor	58
6.2 Enviar mensajes cortos	59
6.3 Recibir SMS	63
6.4 Consejos prácticos	64
6.4.1 Enviar número de teléfono para la devolución de llamada	64
6.4.2 Enviar mensajes SMS desde páginas de Intranet	64
7 Los sistemas de mensajería vocal OpenScape Xpressions	65
7.1 <i>Ergo</i>	65
7.2 <i>Evo</i>	66
7.2.1 Control por voz	67
7.2.2 Edición del buzón por teléfono con <i>Evo</i>	67
7.2.3 Estructura del menú <i>Evo</i>	68
7.3 <i>OpenScape XpressionsPhoneMail</i>	69
7.3.1 Edición del buzón por teléfono con <i>PhoneMail</i>	69
7.4 <i>OpenScape Xpressions VMS</i>	70
7.4.1 Edición del buzón por teléfono con <i>VMS</i>	70
7.5 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> y <i>OpenScape Xpressions VMS</i>	71
7.5.1 Diferencias de funciones y de manejo entre <i>PhoneMail</i> y <i>VMS</i>	71
8 CyViewer	73
8.1 Generalidades	73
8.2 A quién va dirigido este capítulo	74
8.3 Requisitos del sistema	74
8.4 Instalación	75

8.5 Operación	75
8.5.1 Principios básicos para el trabajo con <i>CyViewer</i>	75
8.5.2 Visualizar y editar mensajes de fax	76
8.5.2.1 Función de sello	80
8.5.3 Reproducir y ampliar mensajes de voz	82
8.5.3.1 Reproducción de un mensaje de voz	82
8.5.3.2 Definición de un bucle de reproducción	84
8.5.3.3 Cuadro de diálogo Configuración	84
8.5.3.4 Funciones de grabación	85
8.5.4 Funciones del menú	86
8.5.4.1 Menú Archivo	86
8.5.4.2 El menú Opciones	86
8.5.4.3 El menú Ayuda	87
9 Grabadora de conversaciones	89
9.1 Operación	89
10 Caller Guide.....	91
10.1 Qué es <i>Caller Guide</i> ?	91
10.2 Marcación por voz y teclado telefónico	92
10.2.1 Entradas de voz	92
10.2.2 Entrada a través de las teclas del teléfono	93
10.3 Números de teléfono de seguimiento y saludos personales	94
10.4 Operación	95
10.4.1 Principios básicos de la operación de <i>Caller Guide</i>	95
10.4.2 Funciones básicas	96
10.4.2.1 Solicitar la repetición de los mensajes del sistema	96
10.4.2.2 Solicitar ayuda	96
10.4.2.3 Finalizar conexión	97
10.4.3 Buscar y seleccionar un contacto	97
10.4.3.1 Búsqueda mediante marcación por voz	97
10.4.3.2 Búsqueda con las teclas del teléfono	99
10.4.4 Conectarse	101
10.5 Comandos	103
10.6 Esquema breve	104
10.6.1 Buscar contacto a través del teclado telefónico	104
10.6.2 Buscar contacto utilizando marcación por voz	105
10.6.3 Conectarse con ayuda del teclado del teléfono	105
10.6.4 Conectarse con ayuda de la marcación por voz	106
10.6.5 Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación de nombre	106
10.6.6 Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación por voz	106
10.6.7 Repetir la conexión	107
10.6.8 Establecer conexión con el número de desvío	107
10.6.9 Transferencia de fax	107
11 Controlador de impresora fax MAPI	109
12 Proveedor de servicios (MSP)	111
12.1 La conexión del servidor OpenScape Xpressions con los clientes a través de MSP	112
12.2 Adaptaciones de instalación	115
13 Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)	117
13.1 Instalación	118
13.2 Configuración	118
13.3 Protocolización para la búsqueda de errores	124

Contenido

13.4 Actualización	124
13.5 Deshacer instalación	124
13.6 MSPTSP a través de <i>Microsoft Outlook</i>	125
13.6.1 Configuración de MSPTSP en <i>Microsoft Outlook</i>	125
14 Application Builder	127
14.1 Prestaciones de <i>Application Builder</i>	127
14.2 Prestaciones de una aplicación	129
Abreviaturas	131
Índice alfabético	133

1 Mensajería unificada con OpenScape Xpressions

1.1 Resumen

OpenScape Xpressions es un servidor de correo para mensajería unificada (Unified Messaging). En OpenScape Xpressions se integran todos los servicios de correo para mensajes de voz (Voicemail), de fax, de correo electrónico y servicio de mensajes cortos (SMS). Para todos estos servicios existe un solo buzón independiente del servicio por usuario. Esto significa que todos los mensajes, independientemente del servicio con el que fueron enviados, se depositan en un único buzón. Puede asignarse a cada usuario una dirección de correo electrónico personal y un número de fax personal para la recepción de mensajes en este buzón. Su número de teléfono es también una dirección válida para poder consignar mensajes de voz en su buzón.

El acceso a este buzón puede efectuarse tanto desde cualquier PC conectado a la red como desde cualquier teléfono en el puesto de trabajo. Igualmente, la administración del buzón puede realizarse desde cualquier teléfono o desde cualquier PC provisto de acceso a Internet. Todos los usuarios pueden recibir una notificación que le informe de la entrada de nuevos mensajes. Este tipo de notificaciones son posibles

- en el teléfono del puesto del trabajo, a través del LED de buzón o en forma de señal acústica.
- en un teléfono externo,
- en un teléfono móvil por SMS, o
- a través de un buscapersonas.

El servidor OpenScape Xpressions puede utilizarse como servidor de buzón o como servidor de puerta de enlace a otros sistemas de correo. Se pueden realizar conexiones al servidor de Microsoft Exchange o a Lotus Notes como puerta de enlace. Si se ha configurado correspondientemente, todas las conversiones necesarias de los diferentes formatos de documento se ejecutan automáticamente en el servidor OpenScape Xpressions. Esto significa que los mensajes entrantes de un determinado servicio pueden ser reenviados con las convenciones de otros servicios, siempre que el formato de datos en cuestión lo permita. De este modo son posibles, p. ej., las siguientes conversiones:

- Texto a voz (Text to speech, TTS)
- Documentos MS Office (Word, Excel, Powerpoint) a fax
- Postscript a fax
- Fax a diferentes formatos gráficos (JPG, TIF, BMP, DCX)

Para cada buzón pueden definirse de forma específica para cada servicio direcciones o números de teléfono propios.

Mensajería unificada con OpenScape Xpressions

Diferencias entre correo electrónico, mensaje de voz y correo de fax

1.2 Diferencias entre correo electrónico, mensaje de voz y correo de fax

Por regla general, todos los mensajes guardados en el servidor OpenScape Xpressions son mensajes de correo electrónico. Por lo tanto, a través del cliente de correo electrónico, todos los mensajes se muestran como mensajes de correo electrónico. Se puede acceder a todos los mensajes de voz o fax en forma de anexo (attachment) dentro del correo electrónico. A través del acceso telefónico a su buzón se pretende no obstante diferenciar todos los mensajes por servicios. Ahí, los mensajes de correo electrónico cuyo contenido sólo consta de un archivo adjunto de sonido se muestran como mensajes de voz (Voicemail), y los mensajes que sólo contienen un archivo adjunto de gráfico conocido se presentan como mensajes de fax. En configuraciones especiales, y mediante la instalación de formularios específicos (véase el manual *Ampliaciones para Microsoft Outlook*), también es posible ampliar las prestaciones estándar de *Microsoft Outlook* para *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* o *Microsoft Outlook 2010*:

A través de los formularios es posible,

- identificar mensajes de voz y de fax en los diarios de Outlook a través símbolos especiales
- enviar mensajes de voz, de fax y SMS y solicitar mensajes de fax (fax de respuesta automática)
- visualizar, escuchar y editar mensajes de voz y fax entrantes.

1.3 Manual de instrucciones Aplicaciones de cliente

En este documento se presentan todas las aplicaciones de cliente disponibles para la operación de las funciones de comunicación ofrecidas por el servidor OpenScape Xpressions. Se explicará con detalle las aplicaciones de cliente que no disponen de un manual propio por su abanico de funciones limitado. Para todas las demás aplicaciones de cliente encontrará aquí un breve resumen de funciones y una referencia al manual correspondiente.

Este manual le ayuda al manejo de su buzón si no utiliza ninguno de los programas de cliente suministrados como estándar con OpenScape Xpressions para la edición de su buzón. El manejo de los programas utilizados se ilustra a partir de los cuadros de diálogo de entrada.

AVISO: Dependiendo del sistema operativo (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business, Windows Vista Enterprise o Windows 7), de la resolución de pantalla y la configuración del PC, puede haber diferencias en la presentación.

Aquí encontrará explicaciones sobre

- qué ajustes conviene que realice en su teléfono/su sistema telefónico (véase el Sección 1.4, “Preparativos en el teléfono / sistema telefónico”, página 12).
- qué clientes están disponibles para la operación de su buzón
- cómo editar mensajes recibidos en un PC.
 - en su PC de su puesto de trabajo: véase Sección 2.7, “Netscape Communicator”, página 22, Sección 2.8, “Microsoft Outlook Express”, página 26, Sección 2.9, “Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet”, página 32. Si desea información sobre la operación de las ampliaciones para *Microsoft Outlook*, consulte el manual *Ampliaciones para Microsoft Outlook*. Para obtener información acerca de la operación de las ampliaciones para Notes, consulte el manual *Ampliaciones para Lotus Notes*.
 - en cualquier PC conectado a la red: véase Sección 2.7, “Netscape Communicator”, página 22, Sección 2.8, “Microsoft Outlook Express”, página 26, así como Sección 2.9, “Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet”, página 32.
- cómo enviar mensajes de correo electrónico: véase Capítulo 2, “Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico”.
- qué clientes CTI están disponibles para la operación de su teléfono. Véase Capítulo 3, “Clientes CTI para la operación telefónica”.
- cómo puede planificar, utilizar y controlar conferencias de voz y/o Web. Véase Capítulo 4, “La ampliación para conferencias para Microsoft Outlook y Lotus Notes”.
- cómo puede enviar documentos de fax: véase Capítulo 5, “Servicio Fax-Mail”.
- cómo enviar mensajes cortos (SMS): véase Capítulo 6, “Servicio de mensajes cortos (SMS)”.
- qué interfaces de usuario telefónicas hay disponibles para editar su buzón. Véase Capítulo 7, “Los sistemas de mensajería vocal OpenScape Xpressions”.
- cómo escuchar o visualizar mensajes de voz y fax con el cliente CyViewer: véase Capítulo 8, “CyViewer”.
- cómo realizar grabaciones de conversaciones telefónicas (dando por supuesto que tiene los privilegios adecuados): véase Capítulo 9, “Grabadora de conversaciones”.
- cómo utilizar Caller Guide para establecer una conexión telefónica con este asistente de conexión controlándolo por voz o por entradas: véase Capítulo 10, “Caller Guide”

Mensajería unificada con OpenScape Xpressions

Manual de instrucciones Aplicaciones de cliente

- cómo puede utilizar el controlador de impresora fax MAPI para la creación de mensajes de fax. Véase [Capítulo 11, “Controlador de impresora fax MAPI”](#).
- qué función tiene el proveedor de servicios (MSP). Véase [Capítulo 12, “Proveedor de servicios \(MSP\)”](#).
- qué función tiene el proveedor de servicios MSP TAPI (MSPTSP). Véase [Capítulo 13, “Proveedor de servicios TAPI MSP \(MSPTSP\)”](#).

Para operar las funciones del servidor OpenScape Xpressions dispone de las siguientes aplicaciones de cliente:

Cliente OpenScape Xpressions	Referencia de manual
<i>Formularios para Outlook</i> para el envío de mensajes de voz, fax y SMS así como para fax de respuesta automática y la edición de mensajes de voz y de fax entrantes.	Véase Sección 2.1, “Microsoft Outlook en el servicio de Exchange”, página 18 . El manejo viene descrito en el manual <i>Ampliaciones para Microsoft Outlook</i> .
optiClient 130	Véase Sección 3.2, “OpenScape Xpressions optiClient 130”, página 41 . Encontrará las instrucciones de uso en el manual <i>optiClient 130</i> .
OpenScape Web Client	Véase Sección 3.3, “OpenScape Web Client”, página 43 . El manejo viene descrito en el manual <i>OpenScape Web Client</i> .
La ampliación para conferencias para <i>Microsoft Outlook</i> y <i>Lotus Notes</i>	Véase Sección 4.1, “La ampliación para conferencias”, página 45 . El manejo viene descrito en los manuales <i>Ampliaciones para Microsoft Outlook</i> y <i>Ampliaciones para Lotus Notes</i> .
<i>Formularios para Outlook</i> al conectarse a un servidor SMTP	Véase Sección 2.2, “Microsoft Outlook a un servidor SMTP”, página 19 . El manejo viene descrito en el manual <i>Ampliaciones para Microsoft Outlook</i> .
<i>Ampliaciones para Lotus Notes</i>	Véase Sección 2.3, “Lotus Notes”, página 20 . El manejo viene descrito en el manual <i>Ampliaciones para Lotus Notes</i> .
<i>Communications</i>	Véase Sección 2.4, “Communications”, página 20 . El manejo viene descrito en el manual <i>Communications</i> .
<i>Web Assistant</i>	Véase Sección 2.5, “Web Assistant”, página 21 . El manejo viene descrito en el manual <i>Web Assistant</i> .
<i>IP-Phone Assistant</i>	Véase Sección 2.6, “OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant”, página 21 . El manejo viene descrito en el manual <i>IP-Phone Assistant</i> .
<i>Ergo</i>	Véase Sección 7.1, “Ergo”, página 65 . El manejo viene descrito en el manual <i>Ergo</i> .
<i>Evo</i>	Véase Sección 7.2, “Evo”, página 66 . El manejo viene descrito en el manual <i>Evo</i> .

Cliente OpenScape Xpressions	Referencia de manual
<i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	Véase Sección 7.3, “OpenScape XpressionsPhoneMail” , página 69. El manejo viene descrito en el manual <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> .
<i>OpenScape Xpressions VMS</i>	Véase Sección 7.4, “OpenScape Xpressions VMS” , página 70. El manejo viene descrito en el manual <i>OpenScape Xpressions VMS</i> .
<i>Netscape Communicator</i>	Véase Sección 2.7, “Netscape Communicator” , página 22.
<i>Microsoft Outlook Express</i>	Véase Sección 2.8, “Microsoft Outlook Express” , página 26.
<i>Microsoft Outlook</i>	Véase Sección 2.9, “Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet” , página 32.
<i>CyViewer</i>	Véase Capítulo 8, “CyViewer” .
<i>Grabadora de conversaciones</i>	Véase Capítulo 9, “Grabadora de conversaciones” .
<i>Caller Guide</i>	Véase Capítulo 10, “Caller Guide” .
<i>Controlador de impresora fax MAPI</i>	Véase Capítulo 11, “Controlador de impresora fax MAPI” .
<i>Proveedor de servicios</i>	Véase Capítulo 12, “Proveedor de servicios (MSP)” .
<i>TAPI Service Provider (Proveedor de servicios TAPI)</i>	Véase Capítulo 13, “Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)” .
<i>Application Builder</i>	Véase Capítulo 14, “Application Builder” . La operación viene descrita en el manual <i>Application Builder</i> .

Mensajería unificada con OpenScape Xpressions

Preparativos en el teléfono / sistema telefónico

1.4 Preparativos en el teléfono / sistema telefónico

Para utilizar el buzón de forma óptima, lo más conveniente es activar el desvío o la transferencia de llamadas para los servicios de mensajes de voz (Voicemail) y fax de su número de teléfono a su buzón OpenScape Xpressions. Consulte el modo de ajuste de estas funciones en las instrucciones de uso de su teléfono o de su sistema telefónico. El administrador del sistema le indicará qué números de teléfono debe configurar como destino del desvío de llamadas.

1.5 Datos específicos del usuario

A continuación se ofrece un esquema de todos los datos específicos del usuario o del sistema importantes. Anote aquí todos los datos de interés para disponer así en todo momento de una lista con todos los ajustes necesarios. Todos los valores le serán puestos a disposición por el administrador de su sistema.

1.5.1 Datos del sistema telefónico

Número de teléfono para el desvío de
llamadas, servicio de mensajería
vocal
= número de acceso de servicio
Forward Access.

Número de teléfono para el desvío de
llamadas, servicio de fax

1.5.2 Datos para el acceso telefónico a través de Ergo

Establecer un enlace con el propio
buzón

= número de acceso de servicio para
el modo de control (Direct Access)

Establecer un enlace con un buzón
ajeno

= número de acceso de servicio para
el modo de contestador (Guest
Access) sólo grabando un mensaje.

Establecer un enlace con un buzón
ajeno

= número de acceso de servicio para
el modo de contestador (Guest
Access) sólo con Asistente de
mensajes.

Número de acceso de servicio para el
modo Express

Mensajería unificada con OpenScape Xpressions

Datos específicos del usuario

1.5.3 Datos para el acceso telefónico a través de Evo

Establecer un enlace con el propio
buzón
= número de acceso de servicio para
el modo de control (Direct Access)

Establecer un enlace con un buzón
ajeno
= número de acceso de servicio para
el modo de contestador (Guest
Access) sólo grabando un mensaje.

Establecer un enlace con un buzón
ajeno
= número de acceso de servicio para
el modo de contestador (Guest
Access) sólo con Asistente de
mensajes.

1.5.4 Datos para el acceso telefónico a través de PhoneMail

Establecer un enlace con el propio
buzón
= número de acceso de servicio Direct
Access

Establecer un enlace con un buzón
ajeno
= número de acceso de servicio Direct
Access

Número de acceso de servicio
Callback Access

Número de acceso de servicio
Universal Access

1.5.5 Datos para el acceso telefónico a través de VMS

Establecer un enlace con el propio
buzón
= número de acceso de servicio Direct
Access

Establecer un enlace con un buzón
ajeno
= número de acceso de servicio Direct
Access

Número de acceso de servicio
Callback Access

Número de acceso de servicio
Universal Access

Naturalmente, su contraseña para el acceso telefónico es variable, pero
conviene que no la anote para prevenir problemas.

Mensajería unificada con OpenScape Xpressions

Datos específicos del usuario

1.5.6 Datos para el acceso por el PC

Nombre de usuario de la extensión XPR

Dirección de correo electrónico para el buzón XPR

Nombre del servidor XPR

Dirección IP del servidor XPR

Dirección del dominio del servidor XPR

Nombre del servidor de Bandeja de entrada/correo entrante
(puede ser idéntico a la dirección del dominio)

Nombre del servidor de Bandeja de salida/correo saliente
(puede ser idéntico a la dirección del dominio)

URL de *Web Assistant*

URL de la libreta de direcciones XPR para la importación para clientes de correo

Para el acceso a través del PC necesita además su contraseña. El administrador del sistema le proporcionará la contraseña para el primer inicio de sesión. Después del primer inicio de sesión deberá modificarla inmediatamente para que sólo usted pueda iniciar sesión en el sistema. Observe también las pautas para contraseña indicadas por el administrador del sistema.

IMPORTANTE: No le conviene anotar nunca su contraseña.

2 Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Este capítulo describe el acceso a su buzón OpenScape Xpressions a través del PC. Por medio de este acceso, OpenScape Xpressions le proporciona un acceso común a sus mensajes de fax, de voz y de correo electrónico.

Básicamente, puede utilizarse para ello cualquier cliente de correo electrónico que disponga de un acceso IMAP. Aunque OpenScape Xpressions apoya también el acceso POP3, no se recomienda utilizar este tipo de acceso ya que no garantiza la sincronización del buzón en caso de conexión con Lotus Domino o con el servidor de Microsoft Exchange. El acceso a través del PC se describirá en combinación con los siguientes clientes de correo electrónico:

- *Netscape Messenger* (véase Sección 2.7, “Netscape Communicator”, página 22)
- *Microsoft Outlook Express* (véase Sección 2.8, “Microsoft Outlook Express”, página 26)
- *Microsoft Outlook* la operación de correo de Internet (véase Sección 2.9, “Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet”, página 32)

Además, también se puede editar el buzón OpenScape Xpressions a través de las siguientes aplicaciones de cliente:

- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 y Microsoft Outlook 2010* junto con el servidor de Microsoft Exchange (véase el manual *Ampliaciones para Microsoft Outlook*)
- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 y Microsoft Outlook 2010* junto con un servidor SMTP (véase el manual *Ampliaciones para Microsoft Outlook*)
- *Lotus Notes* (véase el manual *Ampliaciones para Lotus Notes*).
- *Communications* (véase el manual de instrucciones *Communications*)
- *Web Assistant* (véase el manual *Web Assistant*)

AVISO: Su administrador de sistema le proporcionará los datos de usuario personales de OpenScape Xpressions necesarios para el procesamiento del buzón a través del PC.

2.1 Microsoft Outlook en el servicio de Exchange

Para Microsoft Outlook en servicio Exchange pueden instalarse OpenScape Xpressions Ampliaciones para *Outlook*. Se ofrecen las siguientes ampliaciones para Microsoft *Outlook*:

- Los formularios de iconos

Los formularios de iconos indicados en el servidor de Exchange, permiten la aparición en los diarios de mensajes de símbolos especiales para los distintos tipos de mensaje (mensaje de fax, de voz, etc.) en lugar del ícono estándar para mensajes (sobre).

- Los formularios de mensajes

A través de los formularios de mensajes puede visualizar, escuchar y editar mensajes de voz y fax recibidos. Otros formularios sirven para el envío de mensajes de fax, de voz y SMS, así como para el fax de respuesta automática. En concreto, a través de los formularios de mensaje pueden utilizar las siguientes prestaciones:

- Emisión de mensajes de voz a través del teléfono
- Emisión de mensajes de voz a través del sistema de sonido del PC.
- Vista y edición de mensajes de fax
- Envío de mensajes de voz a un determinado usuario
- Envío de mensajes de voz a través de una entrada de contacto
- Respuesta a un determinado mensaje con comentario grabado
- Envío de mensajes de voz a través de la libreta de direcciones Exchange
- Respuesta/reenvío de mensajes con comentario grabado
- Envío de SMS a un determinado usuario
- Envío de SMS a un contacto
- Envío de SMS al remitente de un mensaje
- Envío de SMS a un teléfono móvil de una libreta de direcciones Exchange
- fax de respuesta automática
- Envío de un mensaje de fax a un determinado usuario
- Envío de un mensaje de fax a un contacto
- Envío de mensajes de fax al remitente de un mensaje
- Envío de mensajes de fax desde la libreta de direcciones de Exchange

- Envío de mensajes de fax desde aplicaciones de Microsoft Office
- Envío de mensajes de fax desde el Explorador
- Respuesta/reenvío de mensajes de fax con comentario
- Inicio del Web Assistant
- La ampliación para conferencias que les ofrece a través de la función de Outlook **Convocatoria de reunión** las siguientes opciones:
 - Planificar e iniciar conferencias telefónicas
 - Planificar e iniciar conferencias Web
 - Planificar e iniciar conferencias telefónicas/Web combinadas
- OpenScape Xpressions optiClient 130
Se puede acceder al cliente CTI directamente desde Outlook; ofrece las prestaciones siguientes:
 - Telefonear, Conferencia, Desviar, etc.
 - Protocolización de llamadas
 - Llamada desde registros de Outlook
 - Llamada a través de entradas de contactos
 - Identificación de llamante
 - Planificación de llamadas

Podrá encontrar información detallada sobre el manejo de las ampliaciones para Outlook en el manual de instrucciones *Ampliaciones para Microsoft Outlook. Acerca de OpenScape Xpressions optiClient 130*, véase [Sección 3.2, “OpenScape Xpressions optiClient 130”](#), página 41.

2.2 Microsoft Outlook a un servidor SMTP

También para este modo de operación, están disponibles los formularios de mensajes, la ampliación para conferencias y OpenScape Xpressions optiClient 130.

Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Lotus Notes

2.3 Lotus Notes

Para *Lotus Notes* también pueden instalarse las ampliaciones OpenScape Xpressions. Las ampliaciones de correo *Lotus Notes* se ofrecen con el cliente de correo electrónico de *Lotus Notes*. Al abrir el cliente de correo electrónico puede seleccionar la ampliación de correo:

- fax (ampliación de correo para el envío de mensajes de fax)
- fax de respuesta automática (ampliación de correo para solicitar el envío automático de mensajes de fax)
- SMS (ampliación de correo para el envío de mensajes SMS)
- Voice (ampliación de correo para el envío de mensajes de voz)
- Annotation Voicemail/Comentario de voz (ampliación de correo para responder o reenviar un mensaje con un comentario grabado)

Podrá encontrar información detallada sobre el manejo de las ampliaciones para *Lotus Notes* en el manual de instrucciones *Ampliaciones para Lotus Notes*.

2.4 Communications

Communications es el programa central de comunicación y administración del servidor OpenScape Xpressions. Todos los procesos de comunicación que el usuario desee iniciar, pueden realizarse y supervisarse mediante *Communications*.

Este programa de cliente permite al usuario enviar y recibir información sobre los distintos servicios desde su PC – ya sean mensajes SMS, de fax, de correo electrónico o mensajes de voz. Si se ha configurado oportunamente, también puede ofrecer funciones de telefonía para la operación y supervisión del teléfono.

Este programa ofrece al administrador del servidor OpenScape Xpressions las funciones necesarias para la administración de usuarios y la configuración del servidor OpenScape Xpressions.

Puede encontrar la descripción de *Communications* en el manual de instrucciones *Communications*.

2.5 Web Assistant

Web Assistant es una cómoda aplicación basada en navegador que se utiliza tanto para usar como para administrar y configurar el sistema OpenScape Xpressions.

Con ayuda de páginas HTML claramente estructuradas, todos los usuarios del sistema OpenScape Xpressions podrán crear y administrar mensajes de varios tipos (mensajes de correo electrónico, fax, SMS y voz).

Además, los usuarios podrán acceder a los parámetros personales de los servicios de mensajes ofrecidos por el sistema OpenScape Xpressions y adaptarlos a sus necesidades personales.

Al administrador de un sistema OpenScape Xpressions se le ofrecen múltiples posibilidades de administración y configuración del sistema al utilizar *Web Assistant*.

Puede encontrar la descripción de *Web Assistant* en el manual de instrucciones *Web Assistant*.

2.6 OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant

IP-Phone Assistant es una aplicación de cliente basada en Web utilizada por teléfono. Mediante *IP-Phone Assistant*, Ud. puede consultar / escuchar mensajes de texto, mensajes de voz y saludos, grabar nuevos saludos y enviar mensajes SMS. Para poder manejar *IP-Phone Assistant* y utilizar su funcionalidad, se necesita como equipo de salida el **optiPoint application module** o bien un **OpenStage 60 o 80**. El manejo viene descrito en el manual *IP-Phone Assistant*.

2.7 **Netscape Communicator**

Las descripciones ofrecidas en este capítulo se basan en *Netscape Communicator Version 7.1*.

2.7.1 Requisitos del sistema

- *Netscape Communicator versión 7.1*
- Para poder procesar mensajes de voz en el PC, éste debe estar equipado con tarjeta de sonido, micrófono, altavoces/auriculares y un software de reproducción adecuado.
- Para poder visualizar mensajes de fax, debe estar instalado en el PC un software para gráficos adecuado. En el marco de las funciones que ofrece el software gráfico utilizado es posible ajustar un formato gráfico individual para el usuario.

2.7.2 Peculiaridades de la operación IMAP con Netscape

- No puede establecerse ningún directorio en el servidor IMAP. Por ello, en el cliente de Netscape no se puede, a través de **Si borro un mensaje**: activar la opción **Mover a papelera de reciclaje** porque en este caso, la carpeta **Papelera** se encuentra en el servidor. En tal caso, seleccione la opción **Marcar como borrado**. Encontrará esta opción abriendo el menú contextual **Configuración** de la cuenta de correo y, una vez allí, haciendo doble clic para pasar al cuadro de diálogo **Configuración del servidor**.
- Para eliminar definitivamente el mensaje hay que ejecutar la opción de menú de Netscape **Archivo > Comprimir directorio**.
- Si se quieren almacenar mensajes de la bandeja de entrada sólo se pueden utilizar directorios locales. Utilice para ello el comando **Guardar como**.

2.7.3 Configuración de una cuenta en Netscape

El acceso a su buzón OpenScape Xpressions con *Netscape Communicator* se realiza por medio de una cuenta de correo electrónico (Perfil) configurada en *Netscape Communicator*. A través de un perfil configurado se puede controlar un buzón en un servidor de correo. Si se desea trabajar con varios servidores de correo, deberá configurarse un perfil para cada servidor de correo.

1. Inicie *Netscape Navigator*. En el menú **Archivo > Nuevo** seleccione la opción de menú **Mensaje**.
Como no hay ninguna cuenta disponible se abre la ventana para la configuración de una cuenta de correo electrónico.
2. Seleccione en ella la opción **Cuenta de correo electrónico** y a continuación haga clic en **Siguiente**.
3. En el cuadro de diálogo **Identidad**, introduzca los correspondientes datos en los campos **Su nombre** y su **Dirección de correo electrónico**. Confirme sus entradas pulsando **Siguiente**.
4. En el cuadro de diálogo **Información del servidor** debe seleccionar primero el tipo de servidor para correo electrónico entrante (IMAP). En los campos Servidor de entrada y Servidor de salida debe registrar los nombres del servidor OpenScape Xpressions para correo electrónico entrante o saliente. En caso de duda, consulte a su administrador del sistema. Pulse **Siguiente** para continuar con la configuración de la cuenta de correo electrónico.
5. En el siguiente cuadro de diálogo, bajo **Nombre de usuario** introduzca su nombre de usuario OpenScape Xpressions y pulse **Siguiente**.
6. A continuación, asigne en la ventana **Nombre de la cuenta** un nombre que identifique la cuenta de correo electrónico creada. Haga clic en **Siguiente**. En la siguiente ventana aparecerán de nuevo, por razones de control, sus entradas para la configuración de la cuenta de correo electrónico.
7. Si todas las entradas son correctas, confírmelas pulsando **Finalizar**.

De este modo queda configurada la cuenta para el acceso a su buzón OpenScape Xpressions.

Si necesita más información sobre la configuración de un nuevo perfil, consulte la descripción de *Netscape Communicator* o la ayuda en línea de *Netscape Communicator*.

2.7.4 Recibir mensajes con Netscape

Para recibir mensajes destinados a la cuenta de correo configurada, inicie Netscape Messenger. Cuenta para ello con distintas opciones:

- A través de **Inicio > Programas > Netscape 7.1 > Correo electrónico y foros de discusión**
- o, si *Netscape Navigator* ya está iniciado
 - a través de **Ventana > Correo electrónico y foros de discusión**
 - Otra alternativa es a través del ícono en forma de sobre con el enlace **eMail** en *Netscape Navigator*.

De esa forma se abre la ventana de entrada de contraseña. Introduzca su contraseña OpenScape Xpressions.



Una vez introducida la contraseña correcta se abre la Bandeja de entrada y se visualizan sus mensajes.

Todos los mensajes recibidos son mensajes de correo electrónico. Los mensajes que originariamente eran de voz o de fax se reciben como datos adjuntos en forma de anexos (attachment) del correo electrónico.

Los mensajes de voz recibidos se adjuntan como archivos de sonido al correo electrónico. Si ha introducido en Netscape el vínculo correspondiente para este tipo de archivos (WAV), al hacer clic en el archivo de sonido se iniciará el reproductor establecido y podrá escuchar su mensaje de voz.

Los mensajes de fax recibidos se adjuntan como archivos gráficos al correo electrónico. Si dispone de un software de representación gráfica vinculado al tipo de archivo del anexo en Netscape, dicho programa se abrirá al hacer clic sobre el archivo adjunto. El archivo gráfico representa el documento de fax. Si el formato ajustado es JPG, Netscape Messenger mostrará el fax también directamente en la ventana de mensajes.

2.7.5 Enviar mensajes con Netscape

Todos los mensajes creados y enviados con *Netscape Messenger* son mensajes normales de correo electrónico. Por medio de un direccionamiento especial, el servidor OpenScape Xpressions puede enviar su mensaje a una lista de distribución, como fax a un equipo de fax o bien como mensaje corto a un teléfono móvil.

2.7.5.1 Mensajes a listas de distribución OpenScape Xpressions

Las listas de distribución personales definidas a través de *Web Assistant* y las listas de distribución públicas configuradas por la administración del sistema pueden registrarse como dirección de destinatario. Para el correcto direccionamiento a una lista de distribución OpenScape Xpressions consulte el manual *Web Assistant*.

2.7.5.2 Mensaje de fax

Todos los mensajes enviados en forma de correo electrónico a través del servidor OpenScape Xpressions a una dirección de fax son entregados al destinatario como documento de fax. Para el correcto direccionamiento a las direcciones de fax, consulte el [Capítulo 5, “Servicio Fax-Mail”](#).

2.7.5.3 Mensaje corto para un teléfono móvil

Todos los mensajes enviados en forma de correo electrónico a través del servidor OpenScape Xpressions a una dirección SMS son entregados al destinatario como mensaje corto. Para el correcto direccionamiento a las direcciones SMS, consulte el [Capítulo 6, “Servicio de mensajes cortos \(SMS\)”](#).

2.8 Microsoft Outlook Express

Las descripciones de este capítulo se basan en *Microsoft Outlook Express Version 6*

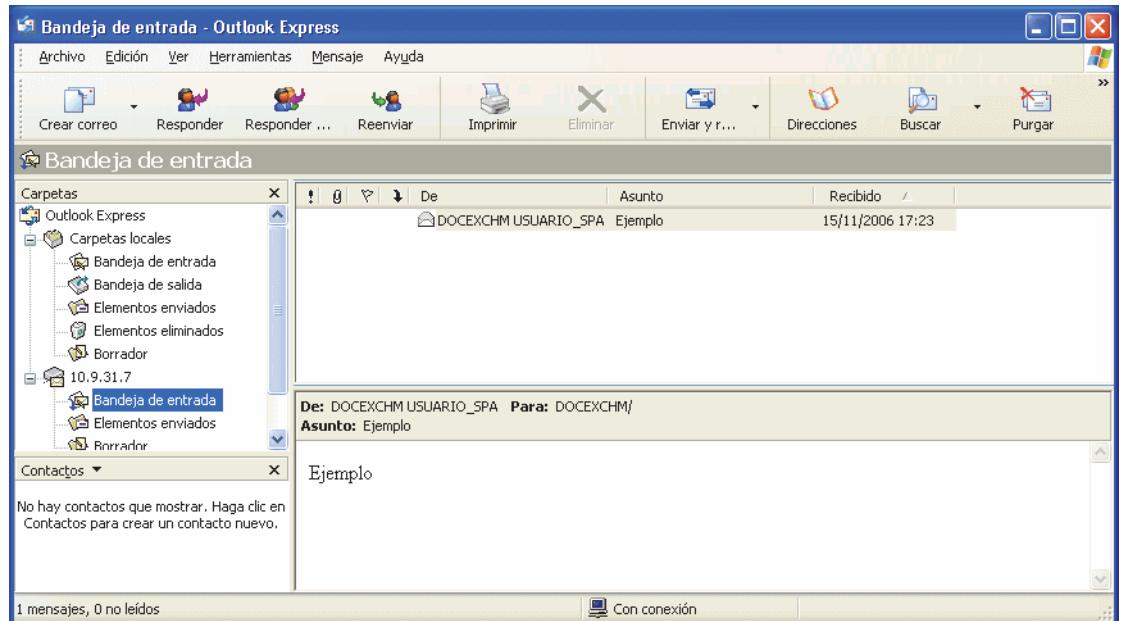
2.8.1 Requisitos del sistema

- *Microsoft Outlook Express Versión 6*
- Para poder procesar mensajes de voz en el PC, éste debe estar equipado con tarjeta de sonido, micrófono, altavoces/auriculares y un software de reproducción adecuado.
- Para poder visualizar mensajes de fax, debe estar instalado en el PC un software para gráficos adecuado. En el marco de las funciones que ofrece el software gráfico utilizado es posible ajustar un formato gráfico individual para el usuario.

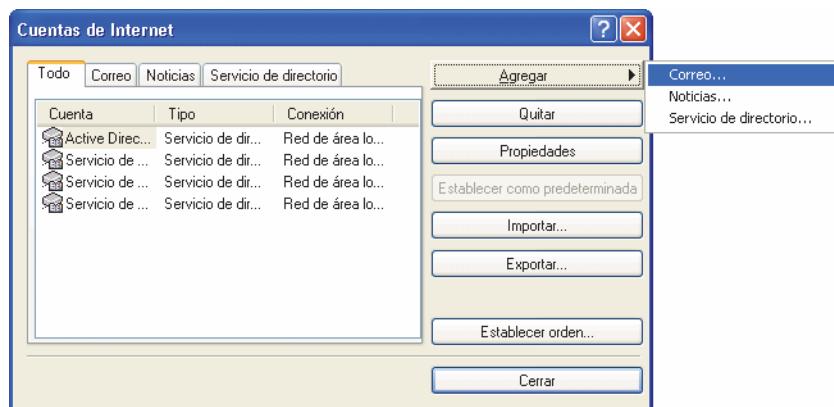
2.8.2 Peculiaridades de la operación IMAP

- En el cliente Outlook Express la función Enviar y Recibir no funciona correctamente. Para actualizar la bandeja de entrada hay que cambiar de directorio. De este modo se realiza una actualización fiable de la bandeja de entrada. No se debe utilizar el botón **Enviar y recibir** para actualizar la bandeja de entrada.
- Si se borran mensajes en el cliente IMAP, sólo son marcados como borrados. Para eliminar definitivamente el mensaje en Outlook-Express hay que ejecutar la opción de menú **Edición > Borrar definitivamente los mensajes eliminados**.

2.8.3 Configuración de una cuenta



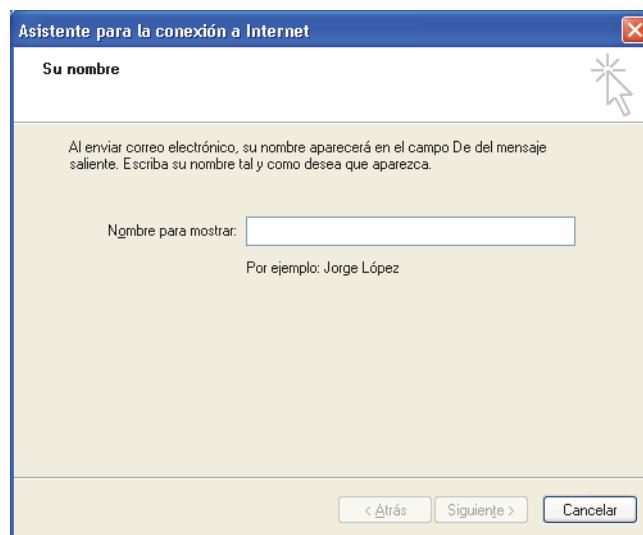
Inicie Microsoft Outlook Express y seleccione en la lista de menús **Herramientas** la opción **Cuentas....** En la ventana **Cuentas de internet** haga clic en **Agregar** y seleccione **Correo....**



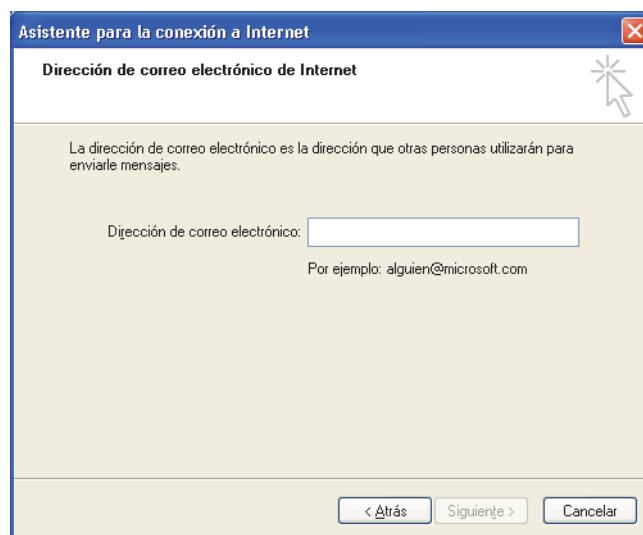
Se abre el asistente para configurar una cuenta de correo electrónico de Internet. En el campo **Nombre** introduzca el nombre que debe presentarse al destinatario como remitente del correo electrónico.

Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

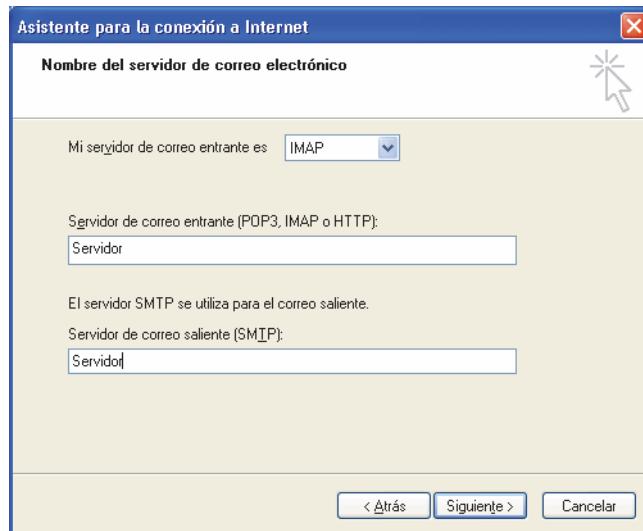
Microsoft Outlook Express



En la siguiente ventana, introduzca su dirección de correo electrónico OpenScape Xpressions .

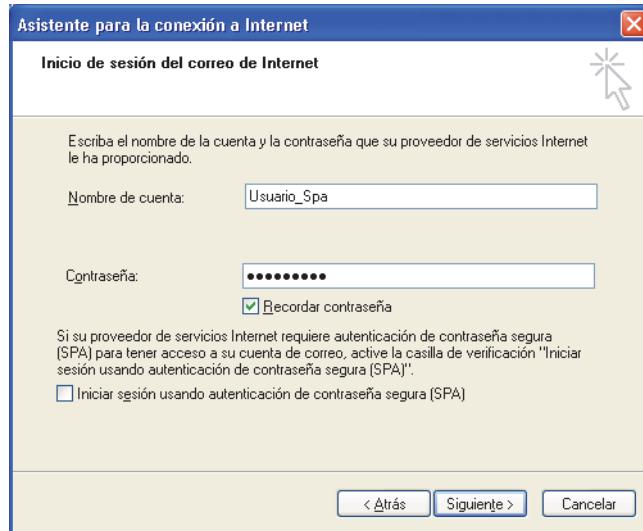


Ajuste el servidor de correo entrante a **IMAP**. Introduzca el servidor OpenScape Xpressions como servidor de correo entrante y saliente.



Introduzca su nombre de usuario OpenScape Xpressions como nombre de cuenta IMAP. Como contraseña introduzca su contraseña OpenScape Xpressions.

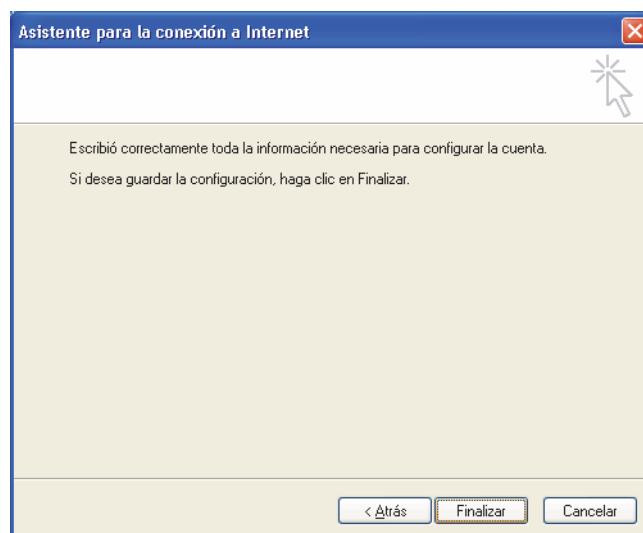
AVISO: Iniciar sesión usando autenticación de contraseña segura (SPA) no se apoya.



Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Microsoft Outlook Express

De este modo queda configurada la cuenta para el acceso a su buzón OpenScape Xpressions. Haga clic en **Finalizar**.



Tras configurar la cuenta puede acceder en Outlook Express con el número de cuenta a los directorios **Bandeja de entrada** y **Elementos enviados**.

AVISO: Dependiendo de la variante de idioma del servidor de correo instalado, pueden variar las denominaciones de las carpetas arriba indicadas.

Es posible que se muestren otros directorios IMAP si éstos son generados por el sistema de mensajería vocal. Por ejemplo un directorio "Borradores" o bien "Draft". Sin embargo, éstos no se visualizan bajo el nombre de cuenta y por lo tanto tampoco son accesibles. Estos directorios están previstos exclusivamente para la utilización con otros componentes del sistema.

2.8.4 Recibir mensajes

Para recibir mensajes para la cuenta de correo electrónico configurada, inicie Microsoft Outlook Express y pase a la Bandeja de entrada de su cuenta OpenScape Xpressions.

Todos los mensajes recibidos son mensajes de correo electrónico. Los mensajes que originariamente eran de voz o de fax se reciben como datos adjuntos en forma de anexos (attachment) del correo electrónico.

Los mensajes de voz recibidos se adjuntan como archivos de sonido al correo electrónico. Si ha introducido un vínculo para este tipo de archivos (WAV), al hacer clic en el archivo de sonido se iniciará el reproductor establecido y podrá escuchar su mensaje de voz.

Los mensajes de fax recibidos se adjuntan como archivos gráficos al correo electrónico. Si dispone de un software de representación gráfica vinculado al tipo de archivo del anexo, dicho programa se abrirá al hacer clic sobre el archivo adjunto. El archivo gráfico representa el documento de fax. En Microsoft Outlook Express los archivos JPG se muestran también directamente en la ventana del mensaje.

2.8.5 Enviar mensajes

Todos los mensajes redactados y enviados con Microsoft Outlook Express son mensajes normales de correo electrónico. Por medio de un direccionamiento especial, el servidor OpenScape Xpressions puede enviar su mensaje a una lista de distribución, como fax a un equipo de fax o bien como mensaje corto a un teléfono móvil.

2.8.5.1 Mensajes a listas de distribución OpenScape Xpressions

Las listas de distribución personales definidas a través de *Web Assistant* y las listas de distribución públicas configuradas por la administración del sistema pueden registrarse como dirección de destinatario. Para el correcto direccionamiento a una lista de distribución OpenScape Xpressions consulte el manual *Web Assistant*.

2.8.5.2 Mensaje de fax

Todos los mensajes enviados en forma de correo electrónico a través del servidor OpenScape Xpressions a una dirección de fax son entregados al destinatario como documento de fax. Para el correcto direccionamiento a las direcciones de fax, consulte el [Capítulo 5, “Servicio Fax-Mail”](#).

2.8.5.3 Mensaje corto para un teléfono móvil (SMS)

Todos los mensajes enviados en forma de correo electrónico a través del servidor OpenScape Xpressions a una dirección SMS son entregados al destinatario como mensaje corto. Para el correcto direccionamiento a las direcciones SMS, consulte el [Sección 6.2, “Enviar mensajes cortos”, página 59](#).

2.9 Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet

Con *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* y *Microsoft Outlook 2010* se puede utilizar paralelamente a la conexión Exchange un servicio de correo de Internet mediante IMAP.

2.9.1 Requisitos del sistema

- *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* o *Microsoft Outlook 2010*.
- Para poder procesar mensajes de voz en el PC, éste debe estar equipado con tarjeta de sonido, micrófono, altavoces/auriculares y un software de reproducción adecuado.
- Para poder visualizar mensajes de fax, debe estar instalado en el PC un software para gráficos adecuado. En el marco de las funciones que ofrece el software gráfico utilizado es posible ajustar un formato gráfico individual para el usuario.

2.9.2 Peculiaridades de la operación IMAP

- Si se borran mensajes en el cliente IMAP, sólo son marcados como borrados. Para eliminar definitivamente el mensaje en *Microsoft Outlook* hay que ejecutar la opción de menú **Edición > Borrar definitivamente los mensajes eliminados**.

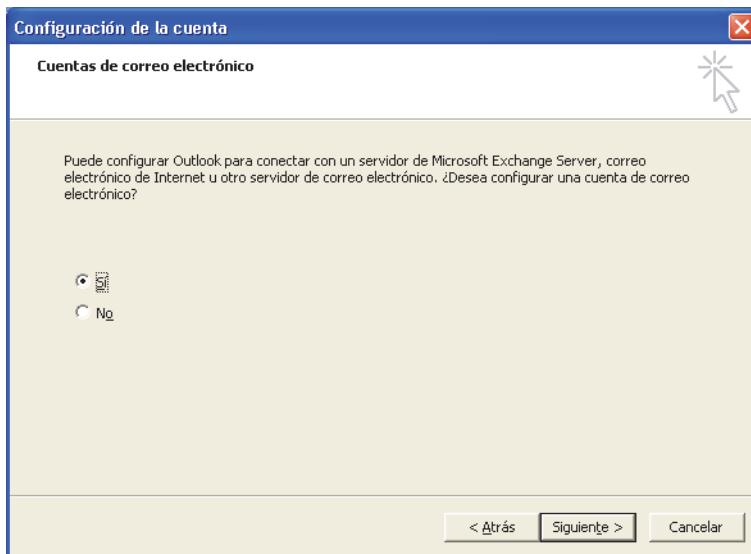
2.9.3 Configuración de una cuenta

2.9.3.1 Microsoft Outlook se inicia por primera vez

Al iniciar *Microsoft Outlook* por primera vez después de la instalación, es decir, cuando todavía no se ha establecido ningún perfil Outlook, hay que seguir estos pasos para crear dicho perfil:

1. Desde el menú Inicio seleccione **Inicio > Correo el. (Microsoft Office Outlook)**. Se abrirá el cuadro de diálogo de inicio para la configuración de Outlook.

2. Pulse aquí el botón **Siguiente**. Se abre el cuadro de diálogo cuentas de correo electrónico.

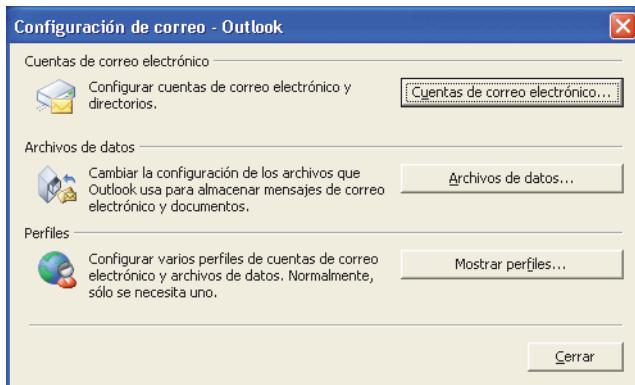


Seleccione aquí la opción **Sí** para configurar una cuenta de correo electrónico. Tras pulsar **Finalizar** se abre el cuadro de diálogo **Tipo de servidor**. Encontrará los siguientes pasos de configuración a partir del paso **6** del siguiente capítulo.

2.9.3.2 Configurar un nuevo perfil Outlook para el servicio IMAP.

Si ya ha configurado un perfil Outlook, por ejemplo para el servicio desde *Microsoft Outlook* a un *servidor Microsoft Exchange*, y desea configurar otro perfil más para el servicio IMAP, siga los siguientes pasos:

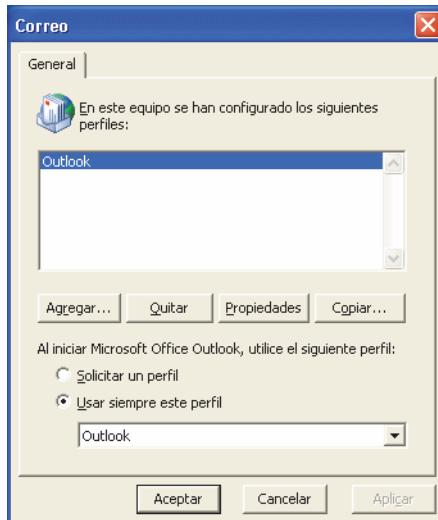
1. Inicie la gestión de perfiles de *Microsoft Outlook* desde **Inicio > Panel de control > Correo**. Se abrirá el cuadro de diálogo **Configuración de correo - Outlook**.



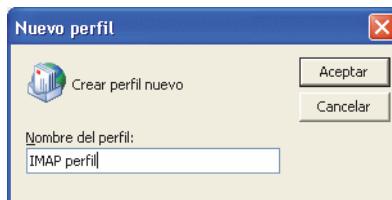
Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet

2. Pulse aquí el botón **Mostrar perfiles**. Se abre el cuadro de diálogo **Correo**.



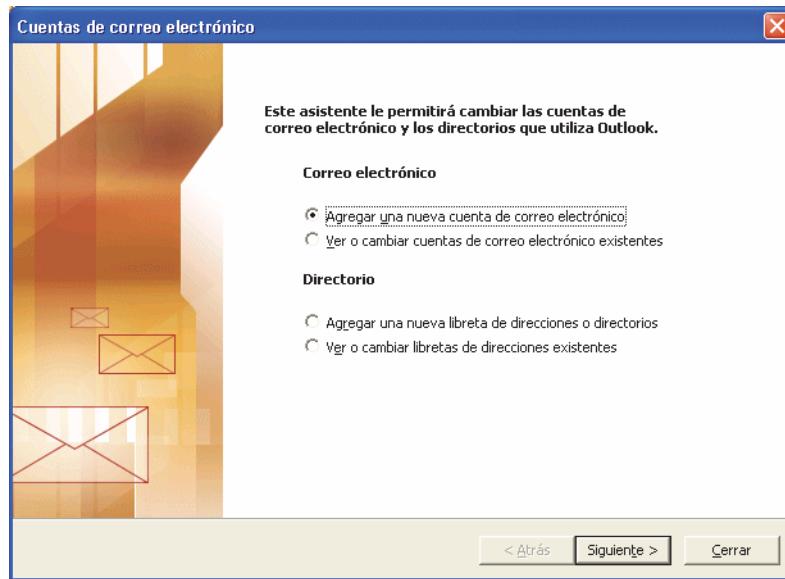
3. En este cuadro de diálogo marque la opción **Solicitar un perfil**. De este modo, cada vez que se inicie *Microsoft Outlook* tendrá la posibilidad de elegir uno de los perfiles disponibles. A continuación pulse **Agregar**. Se abrirá el cuadro de diálogo **Nuevo perfil** para introducir el nombre de perfil.



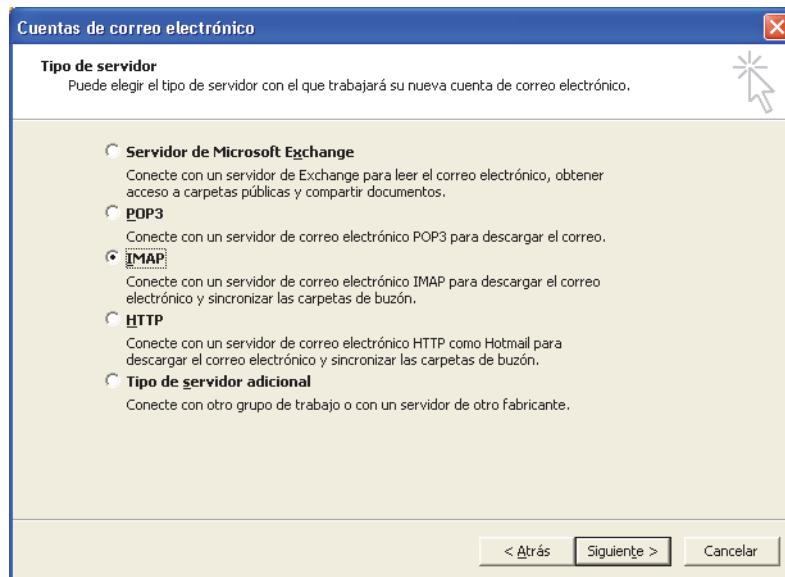
4. De un nombre descriptivo al perfil IMAP para poder identificarlo rápidamente. Finalice la entrada del nombre pulsando **Aceptar**. Se iniciará un asistente proporcionará ayuda para la configurar y edición de las cuentas de correo electrónico.

Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet



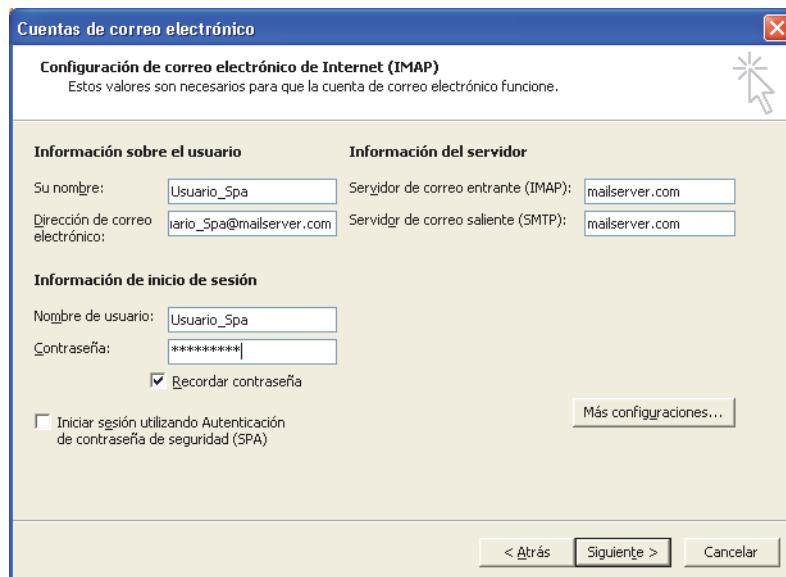
5. En el cuadro de diálogo **Cuentas de correo electrónico**, seleccione la opción **Agregar una nueva cuenta de correo electrónico** y pulse **Siguiente**. Se abre el cuadro de diálogo para la selección del tipo de servidor.



6. En este cuadro de diálogo puede definir el tipo de servidor que quiere utilizar para su cuenta de correo electrónico. Seleccione la opción **IMAP** y pulse **Siguiente**. Se abrirá el cuadro de diálogo de configuración de correo electrónico.

Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet



7. En la sección **Información sobre el usuario**, en el campo de entrada **Su nombre**, introduzca su nombre, y en el campo **Dirección de correo electrónico**, su dirección de correo electrónico OpenScape Xpressions. En la sección **Información del servidor**, debe introducir la dirección de red del servidor de correo entrante (IMAP) y saliente (SMTP). En nuestro caso hay que indicar la dirección IP del servidor OpenScape Xpressions. Si no la conociera, consulte a su administrador. En la sección **Información de inicio de sesión**, en el campo **Nombre de usuario**, introduzca el nombre de usuario OpenScape Xpressions (sinónimo de identificador de usuario o ID de usuario), y en **Contraseña** su contraseña OpenScape Xpressions. A través de la opción **Recordar contraseña** puede establecer que se pida o no la contraseña cada vez que se inicie *Microsoft Outlook* para la identificación de usuario. Si la opción está activada, esto es, si se recuerda la contraseña, Outlook se inicia sin pedir la contraseña. Una vez realizados todos los ajustes, pulse **Siguiente**.
8. El siguiente cuadro de diálogo confirma que la cuenta se ha configurado con éxito. Pulse **Finalizar** para establecer el perfil.

De esta forma concluye la configuración del perfil para el servicio IMAP.

2.9.4 Recibir mensajes

Para recibir mensajes para la cuenta de correo electrónico configurada, inicie *Microsoft Outlook* y pase a la Bandeja de entrada de su cuenta *OpenScape Xpressions*.

Todos los mensajes recibidos son mensajes de correo electrónico. Los mensajes que originalmente eran de voz o de fax se reciben como datos adjuntos en forma de anexos (attachment) del correo electrónico.

Los mensajes de voz recibidos se adjuntan como archivos de sonido al correo electrónico. Si ha introducido un vínculo para este tipo de archivos (WAV), al hacer clic en el archivo de sonido se iniciará el reproductor establecido y podrá escuchar su mensaje de voz.

Los mensajes de fax recibidos se adjuntan como archivos gráficos al correo electrónico. Si dispone de un software de representación gráfica vinculado al tipo de archivo del anexo, dicho programa se abrirá al hacer clic sobre el archivo adjunto.

2.9.5 Enviar mensajes

Todos los mensajes creados y enviados con *Microsoft Outlook* son mensajes normales de correo electrónico. Por medio de un direccionamiento especial, el servidor OpenScape Xpressions puede enviar su mensaje a una lista de distribución, como fax a un equipo de fax o bien como SMS a un teléfono móvil.

2.9.5.1 Mensajes a listas de distribución OpenScape Xpressions

Las listas de distribución personales definidas a través de *Web Assistant* y las listas de distribución públicas configuradas por la administración del sistema pueden registrarse como dirección de destinatario. Para el correcto direccionamiento a una lista de distribución OpenScape Xpressions consulte el manual *Web Assistant*.

2.9.5.2 Mensaje de fax

Todos los mensajes enviados en forma de correo electrónico a través del servidor OpenScape Xpressions a una dirección de fax son entregados al destinatario como documento de fax. Para el correcto direccionamiento a las direcciones de fax, consulte el [Capítulo 5, “Servicio Fax-Mail”](#).

2.9.5.3 Mensaje corto para un teléfono móvil (SMS)

Todos los mensajes enviados en forma de correo electrónico a través del servidor OpenScape Xpressions a una dirección SMS son entregados al destinatario como mensaje corto. Para el correcto direccionamiento a las direcciones SMS, consulte el [Capítulo 6, “Servicio de mensajes cortos \(SMS\)”](#).

Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico

Microsoft Outlook en el servicio de correo de Internet

3 Clientes CTI para la operación telefónica

3.1 Versiones

A lo largo del desarrollo del servidor *OpenScape Xpressions* las ampliaciones para *Microsoft Outlook* y *Lotus Notes* se suministraron con el producto con distintas características y grados de desarrollo. Los clientes CTI siempre han formado parte de estas ampliaciones. Las siguientes variantes han sido utilizados por clientes con las distintas versiones *OpenScape Xpressions*:

- Con la versión *HiPath Xpressions 3.0*
Los componentes *HiPath Xpressions Outlook Extensions* (HXOE)
- Con la versión *HiPath Xpressions 4.0*
Los componentes *HiPath Xpressions Extensions* (HXE) Engloban:
 - Los formularios para Outlook (Formularios de iconos y de mensajes)
 - Los formularios de mensajes y Simple Dialer para Lotus Notes
 - *SimplyPhone para Outlook Standard* como cliente CTI con las siguientes funciones:
 - Llamada a través de la entrada del número de teléfono
 - Devolución de llamada a las entradas del diario marcadas
 - Buscar colateral
 - *SimplyPhone Advanced* como cliente CTI con la funcionalidad CTI completa e integración en *Microsoft Outlook* y *Lotus Notes*
- Con la versión *HiPath Xpressions 5.0*
Las ampliaciones optiClient. Engloban:
 - Los formularios para Outlook (Formularios de iconos y de mensajes)
 - Los formularios de mensajes y Simple Dialer para Lotus Notes
 - *HiPath Xpressions optiClient 130* como cliente CTI autónomo con integración opcional en *Microsoft Outlook* y *Lotus Notes*
- Con la versión *OpenScape Xpressions 6*
 - Las ampliaciones optiClient. Engloban:
 - Los formularios para Outlook (Formularios de iconos y de mensajes)
 - Los formularios de mensajes y Simple Dialer para Lotus Notes

Clientes CTI para la operación telefónica

Versiones

- *OpenScape Xpressions optiClient 130* como cliente CTI autónomo con integración opcional en *Microsoft Outlook* y *Lotus Notes*
 - Ampliación para conferencias para *Microsoft Outlook*
 - Ampliación para conferencias para *Lotus Notes*
 - *OpenScape Web Client* como cliente CTI basado en navegador

Si sigue necesitando información sobre componentes anteriores consulte los manuales creados para las correspondientes versiones. La instalación de los componentes de cliente viene descrita en el manual *Client Installation*.

3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130

AVISO: Para los usos citados, tenga en cuenta las restricciones de las funciones individuales. Encontrará información más detallada en la documentación para el administrador *OpenScape Xpressions optiClient 130*.

OpenScape Xpressions optiClient 130 es un potente cliente CTI. Puede utilizar *OpenScape Xpressions optiClient 130* de las siguientes formas:

- Como un potente cliente CTI en un servidor XPR.
Puede emplear esta función para controlar su teléfono de sobremesa desde su PC.
- O como softphone en un sistema de comunicaciones SIP.
- Como softphone en un HiPath 3000 o Hipath 4000.

Con ambas configuraciones puede realizar las siguientes acciones desde su PC:

- Iniciar llamadas telefónicas
- Atender llamadas telefónicas
- Utilizar de modo sencillo funciones telefónicas más complejas – como por ejemplo realizar conferencias telefónicas.

OpenScape Xpressions optiClient 130 le apoya también a través de

- un manejo conveniente de los contactos privados en la lista de contactos
- la realización fácil de llamadas telefónicas desde la barra de equipo
- la conexión de agendas externas – por ejemplo a través de LDAP
- la integración de funciones *OpenScape Xpressions optiClient 130* en *Microsoft Outlook* y/o *Lotus Notes*.

Si emplea *OpenScape Xpressions optiClient 130* en un servidor XPR, se le ofrecen prestaciones especiales adicionales. Entre ellas están:

- la protocolización independiente realizada por *OpenScape Xpressions optiClient 130* de sus conversaciones telefónicas establecidas o no realizadas.
- la función de presencia que le informa sobre la disponibilidad de otros usuarios
- el envío y la recepción de mensajes instantáneos
- Conferencias Web.

Si utiliza *optiClient 130* como softphone SIP en un sistema OpenScape Voice puede:

Clientes CTI para la operación telefónica

OpenScape Xpressions optiClient 130

- Llevar a cabo conexiones de video simples y videoconferencias
- Emplear las características especiales del servidor XPR si su optiClient 130 está conectado a un servidor XPR en paralelo.

La estructura modular de *OpenScape Xpressions optiClient 130* le ofrece además la posibilidad de adaptar el volumen de prestaciones y la representación de la aplicación a sus propios deseos.

El uso de *OpenScape Xpressions optiClient 130* no está restringido a ordenadores de usuario individuales. Como cliente CTI también puede usarse en un entorno de servidor terminal.

Encontrará información más detallada sobre la operación del cliente CTI optiClient 130 en las instrucciones de uso de *optiClient 130*.

3.3 OpenScape Web Client

Con *OpenScape Web Client*, dispone de un cliente CTI que permite múltiples funciones a través de Intranet o Internet (véase más abajo).

OpenScape Web Client le ofrece un volumen de funciones comparable al cliente para equipo de escritorio optiClient 130.

OpenScape Web Client es una excelente herramienta de control de comunicación. Gracias a *OpenScape Web Client*, puede supervisar y realizar su comunicación vocal de forma universal desde el ordenador de su puesto de trabajo. Empleados que manejan grandes cantidades de información durante sus actividades pueden administrar su flujo de comunicación y acceder en tiempo real a recursos sensibles de la empresa a través de *OpenScape Web Client*.

Las prestaciones principales de *OpenScape Web Client* son:

- **Iniciar y administrar llamadas**

OpenScape Xpressions le ofrece diferentes funciones para, por ejemplo, iniciar llamadas, unirse a una conferencia y supervisar el estado de servicio de sus equipos de comunicación.

- **Planificar e iniciar conferencias**

Iniciar de forma sencilla conferencias Ad-hoc o Meet me, iniciar y administrar conferencias predefinidas o planificar conferencias en el futuro.

- **Crear y mantener listas de contacto**

Administrar contactos y comprobar si un contacto está disponible para mensajes de voz, correo electrónico o mensajes instantáneos.

- **Representación en forma de diario**

Todas las llamadas entrantes y salientes pueden mostrarse en el diario **Entradas del diario (todas las llamadas)**. En ello se tendrán también en cuenta las llamadas entrantes durante su ausencia ya que la información acerca de estas llamadas se guarda de forma centralizada en el servidor. Además, se compara en el caso de llamadas entrantes el número de teléfono transmitido con los números existentes en su lista de contactos y se muestra, si está disponible, el nombre del llamante.

Encontrará información más detallada sobre la operación de *OpenScape Web Client* en el manual de instrucciones *OpenScape Web Client*.

Clientes CTI para la operación telefónica

OpenScape Web Client

4 La ampliación para conferencias para *Microsoft Outlook* y *Lotus Notes*

4.1 La ampliación para conferencias

La ampliación para conferencias les ofrece una forma fácil de planificar y supervisar conferencias. Esta función les ofrece las siguientes opciones de conferencia:

- Planificar e iniciar una conferencia de voz (conferencia telefónica).
- Planificar e iniciar una conferencia Web.
- Planificar e iniciar una conferencia de voz/Web combinada.
- Supervisión de una conferencia telefónica planificada e iniciada a través de *OpenScape Web Client*.

4.1.1 Generalidades

Después de la instalación de la ampliación para conferencias, estarán disponibles en *Microsoft Outlook* y *Lotus Notes* las funciones para planificar e iniciar conferencias telefónicas y conferencias Web.

- **Ampliación para conferencias para *Microsoft Outlook***

Está indicado en *Microsoft Outlook* que la ampliación para conferencias está instalada por el botón para la visión general de las conferencias en la barra de herramientas de *Microsoft Outlook*.



A través de este botón, accederá inmediatamente al cuadro de diálogo **Conferencias** de *OpenScape Web Client*. En este cuadro de diálogo, tendrá una visión general de todas las conferencias telefónicas planificadas y podrá, en su caso, modificarlas. Encontrará información más detallada sobre la edición de conferencias en *OpenScape Web Client* en el manual *OpenScape Web Client*.

- **Ampliación para conferencias para *Lotus Notes***

Está indicado en *Lotus Notes* que la ampliación para conferencias está instalada por el botón para la visión general de las conferencias en la barra de herramientas de *Lotus Notes*.



La ampliación para conferencias para Microsoft Outlook y Lotus Notes

La ampliación para conferencias

A través de este botón, accederá inmediatamente al cuadro de diálogo **Conferencias** de *OpenScape Web Client*. En este cuadro de diálogo, tendrá una visión general de todas las conferencias telefónicas planificadas y podrá, en su caso, modificarlas. Encontrará información más detallada sobre la edición de conferencias en *OpenScape Web Client* en el manual *OpenScape Web Client*.

4.1.2 Tipos de conferencia

Mediante la ampliación para conferencias para *Microsoft Outlook*, puede crear los siguientes tipos de conferencia:

- **Conferencias de voz**

Son conferencias que se llevan a cabo exclusivamente por teléfono.

- **Conferencias Web**

Son conferencias que se llevan a cabo exclusivamente a través de una conexión a Internet. Se utiliza para ello la herramienta para *conferencias Web*. Por conferencia Web, se entiende el uso común de programas y documentos durante conferencias a través de ordenador en tiempo real. En una conferencia Web, los participantes pueden ver los escritorios de los otros usuarios si así lo permiten los usuarios. De esta forma, todos los participantes de la conferencia en todo el mundo verán la misma imagen y se sabe de qué se está hablando. Se puede también autorizar la edición de documentos o del escritorio entero. A través de las funciones adicionales, se puede hablar directamente sobre los asuntos, ilustrarlos y, en su caso, discutirlos. Entre estas funciones adicionales están, por ejemplo, el chat y el whiteboard. En las conferencias Web, no importa el lugar donde se encuentren los participantes. Los únicos requisitos son un ordenador con acceso a Internet y, en su caso, un teléfono. Esto le proporciona una flexibilidad incomparable y ahorra gastos para largos viajes, gastos para pernoctaciones etc. Como todos los datos de la conferencia se transfieren codificados (codificación 256 bits AES), se pueden transmitir también datos sensibles.

- **Conferencia de voz/Web combinadas**

Son conferencias en las que se lleva a cabo una conferencia de voz al mismo tiempo que una conferencia Web. Es decir, una conferencia Web con conexión de voz.

Encontrará información más detallada sobre la operación de las funciones de conferencia para *Microsoft Outlook* en el manual *Ampliaciones para Microsoft Outlook*. Encontrará también en el anexo de este manual unas instrucciones para la operación de conferencias Web.

Encontrará información más detallada sobre la operación de las funciones de conferencia para *Lotus Notes* en el manual *Ampliaciones para Lotus Notes*. Encontrará también en el anexo de este manual unas instrucciones para la operación de conferencias Web.

5 Servicio Fax-Mail

5.1 Resumen

Como usuario del servicio de fax (Fax-Mail) de OpenScape Xpressions dispone, dependiendo de la configuración del sistema, de las siguientes posibilidades:

- Puede enviar y recibir mensajes de fax a través del cliente de correo electrónico estándar de su puesto de trabajo. Al recibirse, el fax se muestra como archivo gráfico adjunto (archivo TIF o bien JPG) en un correo electrónico.
- Los mensajes de fax se pueden consultar y emitir a través del teléfono. La emisión es posible a través de
 - a) un equipo de fax estándar,
 - b) una impresora estándar,
 - c) un equipo de fax cualquiera.

5.1.1 Requisitos para el envío de fax

La función de envío de fax a través del servidor OpenScape Xpressions puede utilizarse desde cualquier aplicación de PC que permita el envío directo de datos a un destinatario de correo electrónico. En este capítulo se explica por medio de ejemplos cómo enviar archivos desde el *Explorador de Microsoft Windows* como mensajes de fax a través del servidor OpenScape Xpressions.

5.1.2 Requisitos para la recepción de fax

Para la recepción de fax con un cliente de correo electrónico, consulte el Capítulo 2, "Procesamiento del buzón a través del PC y servicio de correo electrónico".

Para el procesamiento de mensajes de fax a través del teléfono consulte según la instalación bien el manual *PhoneMail*, *VMS*, *Ergo* o bien *Evo*.

5.1.3 Papel de carta/fax

Los papeles de carta/fax son formularios de envío de fax especiales que pone a su disposición el administrador del sistema. En el papel de carta/fax el texto que Ud. escribe se inserta automáticamente en las áreas predeterminadas.

El papel de carta/fax puede contener adicionalmente elementos gráficos (por ejemplo un logotipo de la empresa, etc.). Igualmente es posible integrar "comodines" para parámetros de envío importantes (por ejemplo remitente, destinatario, hora de envío, asunto, etc.) en el papel de carta/fax. Con el envío del mensaje de fax estos parámetros se fijan automáticamente.

Si su administrador del sistema ha puesto a disposición varios papeles de carta/fax, a través de *Web Assistant* (véase el manual *Web Assistant*) o de los formularios de envío de fax de *Microsoft Outlook* podrá definir qué papel de carta/fax desea utilizar para sus mensajes de fax.

Esta prestación sólo funciona si la dirección de correo electrónico de Internet de su cliente de correo coincide con la dirección SMTP de su buzón OpenScape Xpressions y si la conversión de texto a fax tiene lugar en el servidor.

5.1.4 Representación de fax

Los documentos de fax recibidos se guardan en OpenScape Xpressions con un formato de fax interno. Este formato de fax también puede ser representado por *Communications*. Si por el contrario se desea visualizar los faxes recibidos en otro cliente de correo, deberá seleccionarse la conversión adecuada. Su administrador del sistema se encarga de configurar una conversión por defecto a uno de los formatos gráficos indicados más abajo y válida para todo el sistema. Si el cliente de correo utilizado no puede representar este formato gráfico directamente, es posible que tenga que instalar adicionalmente un software para visualizarlo (visor). Para el acceso a través de IMAP o POP3, puede solicitar no obstante al administrador del sistema que ajuste especialmente para su buzón otro formato gráfico. Por regla general debería intentarse en cualquier caso aplicar la misma conversión para todos los buzones, puesto que de este modo se evita una sobrecarga del sistema.

Es posible la conversión a los siguientes formatos gráficos:

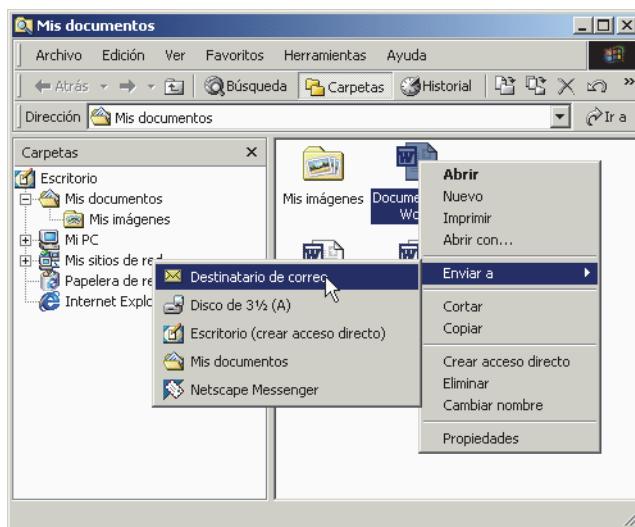
Formato	Descripción
BMP	Mapa de bits Windows
BMP_COL	Mapa de bits Windows con interpolación trilineal de escala de grises
DCX	Formato PCX de múltiples páginas (formato de fax estándar de Microsoft)
JPG	Formato JPEG con 9 escalas de grises
TIF	Formato de fax comprimido de una página TIFF
TIF_BMP	Formato de mapa de bits TIFF sin comprimir
TG3	Formato de fax comprimido de múltiples páginas TIFF

5.2 Enviar mensaje de fax

Para enviar mensajes de fax, proceda de igual modo que para enviar un correo electrónico. Como dirección de destinatario debe activar una dirección SMTP que el servidor OpenScape Xpressions pueda interpretar como dirección de fax y que, por tanto, active el envío del fax. Al preparar un fax debe tenerse en cuenta que no todos los formatos de archivo pueden ser enviados como fax.

5.2.1 Envío de mensaje de fax desde el *Explorador de Windows*

Inicie el explorador y seleccione un archivo que desee enviar por fax.



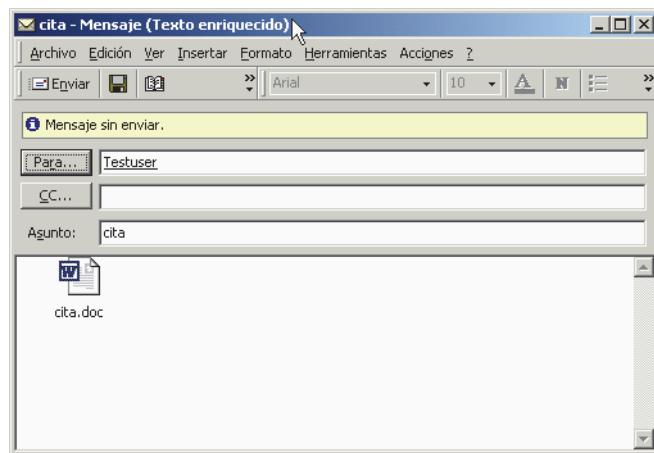
Haga clic con la tecla derecha del ratón en el archivo deseado. Se abrirá el menú contextual del archivo marcado. En él, seleccione el comando **Enviar a > Destinatario de correo**. Dependiendo del vínculo configurado puede abrirse otro programa de correo electrónico. En el ejemplo se utiliza *Microsoft Outlook*. En todos los demás programas de correo se procede de forma similar.

Si lo desea, también puede iniciar el programa de correo de forma explícita e introducir allí el texto y enviarlo como fax.

Se abre una ventana para redactar un nuevo mensaje. El archivo seleccionado se agrega automáticamente como anexo. Seguidamente deberá introducir el destinatario de fax como dirección de correo electrónico:

Servicio Fax-Mail

Enviar mensaje de fax



Introduzca en el campo de dirección **Para:** la dirección del destinatario del fax.

Al introducir la dirección, tenga en cuenta las siguientes reglas:

- Introduzca al principio de la dirección el prefijo FAXG3/.
- Introduzca detrás de éste el número de teléfono del usuario con el formato <número de fax interno> o bien <número de fax internacional> indicando <prefijo del país><prefijo urbano><conexión de fax> sin caracteres especiales tales como espacios en blanco, símbolos de adición (+) o guiones y sin el formato que Ud. mismo marcaría para la conexión.
- Introduzca a continuación el símbolo @ , seguido de la dirección del dominio de su servidor OpenScape Xpressions. La administración del sistema le comunicará la dirección del dominio.

p. ej. FAXG3/37877@myserver.de o bien FAXG3/498972237877@myserver.de

Mediante este direccionamiento, el servidor OpenScape Xpressions detecta que se trata de un mensaje a entregar a su destinatario en forma de fax.

Para enviar el mensaje, haga clic en el botón **Enviar** o bien seleccione en el menú **Archivo** uno de los comandos para el envío.

La línea de asunto sólo se agrega al fax si se ha definido en el papel de carta/fax la variable correspondiente. En cualquier caso, le servirá de ayuda como criterio de organización mientras el mensaje permanezca en la carpeta **Elementos enviados**.

5.2.2 Envío de fax a tarifa reducida

En todos los clientes de correo electrónico que permiten ajustar la prioridad de los comandos de envío pueden emitirse también comandos de fax diferidos, lo que permite ahorrar las tasas acumuladas por los mismos. Tales clientes son p. ej. *Microsoft Outlook*, *Microsoft Outlook Express* o *Netscape Messenger*.

Basta con ajustar la prioridad del comando de envío a *baja* o *muy baja* y el fax no será enviado hasta la noche. El administrador de su sistema determina el horario exacto de envío y se lo comunicará si lo desea.

5.2.3 Utilización de los servicios de fax de respuesta automática

Con todos los clientes de correo electrónico se pueden utilizar los servicios de fax de respuesta automática. Envíe un correo electrónico vacío a la dirección siguiente:

FAXG3REV / <número de fax de respuesta automática>@<myserver.domain>

En número del fax de respuesta automática debe introducirse en formato internacional. A continuación, el servidor OpenScape Xpressions descarga las páginas de fax deseadas y las deposita en su buzón.

5.2.4 Envío de fax a través de *Microsoft Outlook*

Si instala un controlador de impresora fax MAPI, tendrá la opción de enviar fácilmente mensajes de fax desde cualquier aplicación. Encontrará información más detallada en Capítulo 11, “Controlador de impresora fax MAPI”.

Servicio Fax-Mail

Enviar mensaje de fax

6 Servicio de mensajes cortos (SMS)

Requisito para la ejecución de las funciones descritas a continuación es que esté instalado el protocolo SMS en el servidor OpenScape Xpressions. En caso de duda, consulte a su administrador del sistema.

6.1 Resumen

El servicio de mensajes cortos (SMS) le permite enviar por medio de un programa de correo estándar mensajes cortos a abonados de la red de radiotelefonía GSM, es decir, a usuarios de teléfonos móviles de las redes de telefonía móvil soportadas.

Igualmente, pueden implementarse configuraciones específicas de SMS, p. ej. recopilación de información de Internet y envío en forma de mensaje corto.

6.1.1 Posibilidades de aplicación

Para enviar mensajes SMS, puede utilizar cualquier cliente de correo electrónico que permita el envío de correos electrónicos a través de SMTP. Se incluyen por ejemplo programas como *Microsoft Outlook Express* o *Netscape Messenger* el cliente de correo electrónico integrado en *Netscape Communicator*. Por supuesto, también puede utilizar SMS a través de *Microsoft Outlook* con *Microsoft Exchange*. Por tanto, puede seguir el procedimiento aquí descrito o, si tiene instalado Exchange Connector, seguir las indicaciones descritas en el manual *Ampliaciones para Microsoft Outlook*.

6.1.2 SMS para buzones GSM

El servicio de mensajes cortos (SMS) para GSM (Global System for Mobile Communications) le permite enviar mensajes cortos a abonados de la red de radiotelefonía GSM a través de un programa de correo estándar. En esta forma de transferencia se conectan uno o más buzones GSM, también denominados adaptadores GSM, al servidor OpenScape Xpressions. Estos buzones GSM son equipos de telefonía móvil especiales configurados para ser aplicaciones en aplicaciones de servidor. Sin embargo también pueden utilizarse determinados teléfonos móviles con el adecuado cable de datos. En una conexión el servidor OpenScape Xpressions se comporta, de hecho, como un usuario normal de la red móvil.

- Envío de SMS para GSM a través de un equipo de radiotelefonía con tarjeta adecuada conectado al servidor.

Servicio de mensajes cortos (SMS)

Resumen

- El envío de SMS puede estar configurado de forma que sólo pueda enviarse la línea de asunto y no el cuerpo del mensaje. Consulte al respecto a su administrador.
- Los mensajes de respuesta de usuarios de la red móvil sólo serán soportados mediante campos de variables especialmente definidos del texto del SMS. Consulte al respecto a su administrador.
- Un mensaje SMS puede tener una longitud máxima de 160 caracteres.

AVISO: Dependiendo de la configuración del servidor OpenScape Xpressions puede que haya menos de 160 caracteres disponibles para el mensaje de texto en sí. Esto depende de si el SMS debe ser enviado con informaciones de texto adicionales. Por ejemplo, el administrador puede definir que se añada automáticamente al SMS el nombre del remitente, un prefijo o un sufijo. Los prefijos son informaciones de texto que se colocan automáticamente por delante del texto del SMS en caso de envío, los sufijos se añaden al final del texto del SMS. Consulte al respecto a su administrador.

Su administrador del sistema puede configurar cómo debe procederse con los mensajes que superen los 160 caracteres:

- a) No se envía el mensaje
- b) sólo se envían los primeros 160 caracteres
- c) sólo se envía la primera línea
- d) se envían todas las líneas excepto la primera línea en blanco
- e) una combinación de b) y c)
- f) una combinación de b) y c)
- Dependiendo de la estación emisora conectada, pueden enviarse aprox. 300 mensajes por hora.
- En los mensajes, se permiten caracteres especiales de juegos de caracteres occidentales. Según el centro de servicio seleccionado, es posible que determinados caracteres especiales no se representen correctamente tras el envío. No se soporta Unicode SMS que se necesita para juegos de caracteres griegos, cirílicos u otros juegos de caracteres.

- Por regla general, los operadores de red suelen guardar los mensajes SMS durante 48 horas en caso de que el abonado radiotelefónico no esté localizable. El proceso de envío se repite a determinados intervalos de tiempo en el plazo de 48 horas.

AVISO: La transferencia del mensaje SMS al destinatario no se puede garantizar. En determinadas circunstancias el proveedor envía también una señal de confirmación positiva si no existe el número de teléfono del destinatario.

6.1.3 SMS a través de acoplamiento directo de proveedor

El envío de SMS a través de un acoplamiento directo de proveedor es la forma de conexión más completa porque por norma apura las distintas posibilidades de envío y recepción. Esta forma de conexión ofrece además un alto rendimiento, garantías de seguridad y bajos precios. La conexión entre el servidor OpenScape Xpressions y el proveedor se realiza a través del protocolo TCP/IP. Puede incrementarse la seguridad configurando un túnel VPN entre el cliente y el proveedor.

- Los SMS a través de acoplamiento directo de proveedor se envían directamente al proveedor a través del protocolo TCP/IP.
- Un mensaje SMS puede tener una longitud máxima de 612 caracteres.

AVISO: Dependiendo de la configuración del servidor OpenScape Xpressions puede que haya menos de 612 caracteres disponibles para el mensaje de texto en sí. Esto depende de si el SMS debe ser enviado con informaciones de texto adicionales. Por ejemplo, el administrador puede definir que se añada automáticamente al SMS el nombre del remitente, un prefijo o un sufijo. Los prefijos son informaciones de texto que se colocan automáticamente por delante del texto del SMS en caso de envío, los sufijos se añaden al final del texto del SMS. Consulte al respecto a su administrador.

Su administrador del sistema puede configurar cómo proceder en caso de mensajes que sobrepasen los 160 o bien 612 caracteres. Puede haber predefinido uno de estos ocho distintos tipos de servicio:

- a) No se envía el mensaje
- b) Un SMS de hasta 612 caracteres se divide en hasta cuatro SMS. El SMS no se envía si tiene más de 612 caracteres.

Servicio de mensajes cortos (SMS)

Resumen

- c) Un SMS de hasta 612 caracteres se divide en hasta cuatro SMS que se envían sucesivamente. El SMS no se envía si tiene más de 612 caracteres. A partir de estos mensajes fraccionados, un móvil moderno puede mostrar un único mensaje.
 - d) Se envía un único SMS con un máximo de 612 caracteres. El proveedor debe soportar esta función. El SMS no se envía si tiene más de 612 caracteres.
 - e) Sólo se envían los primeros 160 caracteres de un SMS. Los demás caracteres se suprimen (modo de compatibilidad). Éste se activa p. ej. si existen los dos tipos de envío de SMS.
 - f) Los primeros 612 caracteres de un SMS se dividen en hasta cuatro SMS. Se suprime el resto de caracteres.
 - g) Los primeros 612 caracteres de un SMS se dividen en hasta cuatro SMS que se envían sucesivamente. Se suprime el resto de caracteres. A partir de estos mensajes fraccionados, un móvil moderno puede mostrar un único mensaje.
 - h) Los primeros 612 caracteres de un SMS se envían en un SMS grande. El proveedor debe soportar esta función. Se suprime el resto de caracteres.
- Dependiendo de la estación emisora conectada, pueden enviarse aprox. 30000 mensajes por hora.
 - En los mensajes, se permiten caracteres especiales de juegos de caracteres occidentales. Según el centro de servicio seleccionado, es posible que determinados caracteres especiales no se representen correctamente tras el envío. No se soporta Unicode SMS que se necesita para juegos de caracteres griegos, cirílicos u otros juegos de caracteres.
 - Por regla general, los operadores de red suelen guardar los mensajes SMS durante 48 horas en caso de que el abonado radiotelefónico no esté localizable. El proceso de envío se repite a determinados intervalos de tiempo en el plazo de 48 horas.
 - Su administrador del sistema puede establecer los siguientes ajustes para las notificaciones de entrega:

Ajuste	Observación
Ninguna	No se solicita al proveedor ninguna notificación de entrega para mensajes enviados.
Estándar	Se deja en manos del proveedor qué tipo de notificación de entrega ofrece para los mensajes enviados.

Ajuste	Observación
Especial	<p>El administrador puede determinar el suministro de información en los siguientes estados de entrega:</p> <p>Notificación de entrega: El proveedor envía mensajes si el SMS ha sido enviado correctamente.</p> <p>Fallo de notificación: El proveedor envía mensajes si ha fallado el envío de un SMS.</p> <p>Notificación guardada provisionalmente: El proveedor envía mensajes si los SMS han sido guardados provisionalmente, por ejemplo en caso de que el destinatario no estuviera disponible. El proceso de envío se repetirá a determinados intervalos.</p>

Servicio de mensajes cortos (SMS)

Resumen

6.1.4 Prestaciones de buzón GSM y acoplamiento directo de proveedor

En la siguiente tabla se ofrece un listado de las prestaciones de los dos tipos de conexión SMS, buzón GSM y acoplamiento directo de proveedor (SMS IP). Según cuál sea la variante instalada tendrá que tenerlo en cuenta para el envío de SMS.

Enviar SMS

Prestación	Comentario	Buzón GSM	SMS IP
Enviar		✓	✓
SMS muy largo	hasta 612 caracteres	✗	✓
Caracteres especiales	según el teléfono móvil receptor y el proveedor	✓	✓
Símbolo del euro	según el teléfono móvil receptor y el proveedor	✗	✓
Rendimiento	según el proveedor	300 SMS por hora	30000 SMS por hora
Seguimiento avanzado	Los informes de envío adicionales: enviado, guardado, no enviado	✗	✓
Identificación de usuario adaptable	Si tiene soporte, depende del proveedor y del contrato	✗	✓

Recepción de SMS

Prestación	Comentario	Buzón GSM	SMS IP
Recibir		✓	✓
SMS muy largo	hasta 612 caracteres	✗	✓
Caracteres especiales	según el teléfono móvil que envía el SMS y el proveedor	✓	✓
Símbolo del euro	según el teléfono móvil que envía el SMS y el proveedor	✗	✓
Direccionamiento a través de número de teléfono		✗	✓
Direccionamiento a través de abreviatura en el texto del mensaje		✓	✓
Recepción a través de número de teléfono fijo		✓	✓

Prestación	Comentario	Buzón GSM	SMS IP
Recepción a través de número corto		✗	✓
Recepción como VSMSC		✗	✓

6.2 Enviar mensajes cortos

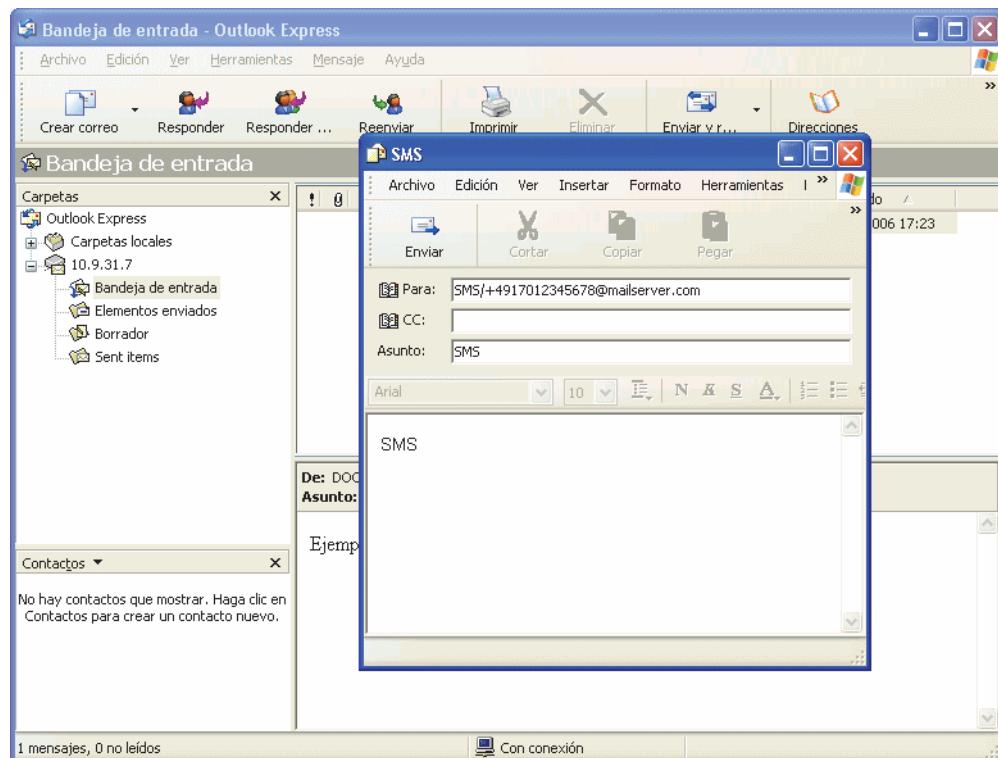
Todos los clientes pueden enviar SMS. La forma de conexión, buzón GSM o acoplamiento directo de proveedor, no tiene ningún significado en el direccionamiento de un SMS: siempre es idéntico por lo que el usuario, ante estas variantes en la conexión, no percibe ninguna diferencia a la hora de enviar mensajes SMS. Solamente hay una ligera limitación de la gama de prestaciones en la transmisión de SMS por buzón GSM. Encontrará información sobre las distintas prestaciones en Sección 6.1.4, “Prestaciones de buzón GSM y acoplamiento directo de proveedor”, página 58.

A continuación se describe cómo puede enviar mensajes SMS a usuarios de teléfono móvil de las redes de radiotelefonía apoyadas con ayuda del software de correo Outlook Express. Si utiliza un cliente de correo electrónico distinto, proceda de forma análoga.

Para poder enviar a través de un software de correo de Internet mensajes SMS a abonados móviles en las redes radiotelefónicas apoyadas, es necesario que dicho software ofrezca los protocolos comunes de correo electrónico SMTP (para correos electrónicos salientes).

Servicio de mensajes cortos (SMS)

Enviar mensajes cortos



Para enviar un mensaje SMS con *Outlook Express*, proceda de esta forma:

1. Inicie *Outlook Express*
2. Seleccione el comando para crear un mensaje nuevo.
 - a) A través **Archivo > Nuevo > Mensaje de correo**
 - b) Pulsando el botón **Nuevo correo electrónico**

Se abre el cuadro de diálogo **Nuevo mensaje**.
3. Introduzca en el campo de dirección **Para:** la dirección del destinatario. Al introducir la dirección, tenga en cuenta las siguientes reglas:
 - Introduzca al principio de la dirección el prefijo SMS /
 - Anote detrás el número de teléfono del usuario de la red móvil en formato GSM íntegro. (No es necesario introducir el carácter +.)
 - Anote a continuación el símbolo @, seguido de la dirección del dominio de su servidor OpenScape Xpressions.
4. Envío a través de buzón GSM:
Si el sistema está configurado para que sólo se pueda enviar el texto del campo de texto: Introduzca un título para el mensaje en la línea de asunto como texto de información para su propia referencia. Las entradas del campo asunto no se envían con el mensaje. Escriba el mensaje corto en el área de

entrada para el texto de mensaje. El mensaje puede tener una longitud máxima de 160 caracteres. Los mensajes pueden incluir diéresis y caracteres especiales. No utilice formatos (fuentes, tamaños de fuentes, colores, etc.); estos formatos se pierden al enviar el mensaje. Si utiliza una autofirma para sus mensajes de correo electrónico, tenga en cuenta que ésta se cuenta como texto del mensaje, y por lo tanto es mejor eliminarla para los mensajes SMS.

Si el sistema está configurado para que sólo se envíe la línea de asunto: Rellene la línea de entrada **Asunto**. Un posible texto entrado en el campo de texto no se envíe.

AVISO: Dado que según cuál sea la configuración pueden agregarse también el nombre de usuario, un prefijo o un sufijo, es posible que el usuario tenga pocos caracteres disponibles para el mensaje en sí. Consulte al respecto a su administrador. Si el mensaje en conjunto supera los 160 caracteres, el remitente recibirá un informe indicando que el mensaje no fue enviado.

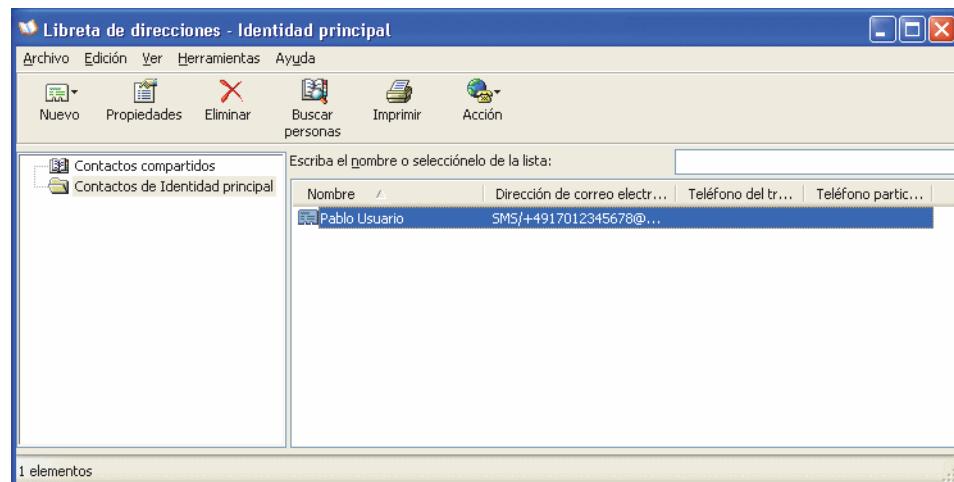
5. En caso de envío a través de acoplamiento directo de proveedor:
Si su sistema utiliza este tipo de acomplamiento de proveedor puede enviar hasta 612 caracteres, dependiendo de la configuración. Su administrador podrá indicarle si esto es posible y cómo se procede con el envío de mensajes SMS demasiado largos. Véase también [Sección 6.1.3, "SMS a través de acoplamiento directo de proveedor"](#), página 55). Sólo se envía el texto del mensaje. Si introduce en la línea de asunto un título para el mensaje, se utilizará como texto de información para su propio archivo. Los mensajes pueden incluir diéresis y caracteres especiales. No utilice formatos (fuentes, tamaños de fuentes, colores, etc.); estos formatos se pierden al enviar el mensaje. Si utiliza una autofirma para sus mensajes de correo electrónico, tenga en cuenta que ésta se cuenta como texto del mensaje, y por lo tanto es mejor eliminarla para los mensajes SMS.
6. Envíe el mensaje o deposítelo en la bandeja de salida para su posterior envío.

Agregar una dirección SMS a la libreta de direcciones de Outlook Express

Si envía a un determinado abonado mensajes SMS con frecuencia, podrá hacerlo con mayor comodidad agragando su dirección a la libreta de direcciones de *Outlook Express*.

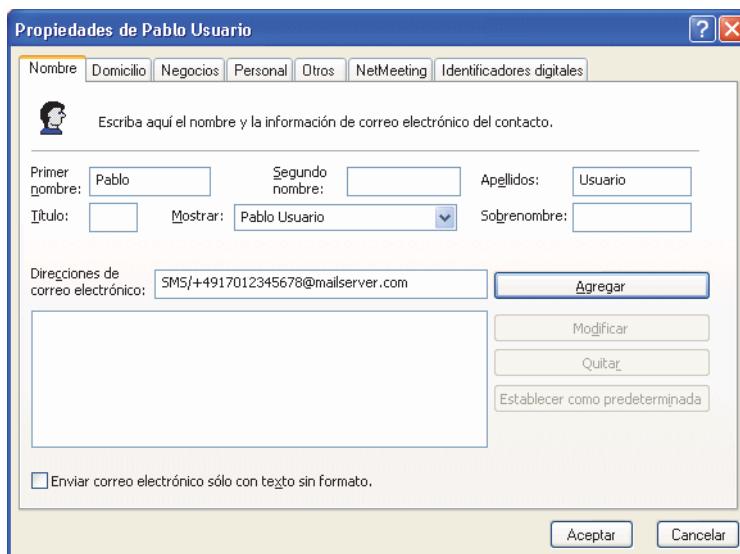
Servicio de mensajes cortos (SMS)

Enviar mensajes cortos



Para incorporar un destinatario de mensajes SMS a la libreta de direcciones debe proceder del siguiente modo:

1. A través de **Herramientas > Libreta de direcciones**, abra la libreta de direcciones de *Outlook Express*.
2. Seleccione el comando para crear un nuevo registro (**Archivo > Nuevo contacto** o pulse el botón **Nuevo > Nuevo contacto**). Se abre el cuadro de diálogo **Propiedades de**.



3. Seleccione la pestaña **Nombre**, tal y como aparece en la figura.
4. En el campo **Direcciones de correo electrónico**, introduzca la dirección del destinatario.

Al introducir la dirección, tenga en cuenta las siguientes reglas:

- Introduzca al principio de la dirección el prefijo SMS /

- Anote detrás el número de teléfono del usuario de la red móvil en formato GSM internacional íntegro. La figura representada arriba muestra p. ej.+49 para Alemania 170 como prefijo para la red y 12345678 como número del abonado.
- Anote después el símbolo @, seguido de la dirección del dominio de su servidor OpenScape Xpressions.

En las demás pestañas del cuadro de diálogo puede especificar otros datos relativos al abonado de la forma habitual.

Al crear un nuevo mensaje puede hacer clic ahora en el botón **Para:** y seleccionar el registro de la libreta de direcciones. En la línea de dirección se asumirá de este modo el nombre que encuentre *Outlook Express* a partir de los campos **Nombre** y **Apellido** del registro de la libreta de direcciones.

6.3 Recibir SMS

Los mensajes SMS recibidos sin identificación especial del receptor en el mensaje de texto se transfieren al **Puesto de conmutación**.

A través de una indicación de destinatario codificada en el texto del SMS puede establecerse que el SMS sea enviado directamente un determinado usuario. El administrador establece qué caracteres especiales identifican ese registro y qué información de receptor se utilizará para la asignación. De esta forma la codificación del destinatario puede llevarse a cabo en una determinada posición del SMS. La codificación dentro del cuerpo de texto del SMS responde así, por ejemplo, a uno de los siguientes patrones:

<Text del mensaje>*<Destinatario>#<Text del mensaje>

<Text del mensaje><<Destinatario>><Text del mensaje>

Ejemplos:

*1234#Hola Sr. Maier, ...

<Lieschen Müller>Hola Sr. Maier, ...

Pregunte a su administrador qué información hay que introducir para la variable <*Destinatario*> y qué separadores se utilizan.

AVISO: Si se ha establecido el envío automático del nombre de usuario con cada SMS enviado, esta información de texto también puede utilizarse para la distribución de entrada. El destinatario del SMS tan solo tiene que asumir en su respuesta esta información, situada entre los separadores, para que la entrega funcione automáticamente.

6.4 Consejos prácticos

6.4.1 Enviar número de teléfono para la devolución de llamada

Si desea indicar el número bajo el que Ud. está localizable para el abonado, puede hacerlo en el mensaje SMS en una línea aparte. Ejemplo:

Hola Luis, soy Esteban. Llámame por favor al: 089722123456

En varios tipos de teléfonos móviles, el número de teléfono se resalta automáticamente al hojear y puede marcarse directamente pulsando la tecla de llamada.

6.4.2 Enviar mensajes SMS desde páginas de Intranet

Si se dispone de un entorno de Intranet y se ofrecen páginas WWW para otros empleados, es posible insertar referencias para hacer clic que permiten a los usuarios enviar directamente un mensaje SMS a abonados de radiotelefonía de las redes apoyadas. En HTML, los vínculos correspondientes pueden insertarse p. ej. del siguiente modo:

```
<a href="mailto:SMS/436647654321@myserver.domain">  
SMS al móvil de Luis</a>
```

El direccionamiento detrás de `mailto:` es en este caso igual al de la introducción directa de la dirección en un software de correo electrónico de Internet (véase Sección 6.2, “Enviar mensajes cortos”, página 59).

El direccionamiento puede utilizarse también en aplicaciones de servidor WWW como archivos de comando CGI.

7 Los sistemas de mensajería vocal OpenScape Xpressions

7.1 Ergo

Ergo es el nombre de un sistema de mensajería vocal. *Ergo* representa como los demás sistemas de mensajería vocal el acceso al servidor OpenScape Xpressions a través del teléfono. Permite al usuario en un entorno Integrated Messaging (IM o mensajería integrada) o True Unified Messaging (TUM), además de acceder a su buzón, realizar una gran cantidad de opciones de configuración con el teclado del teléfono. El sistema no está limitado a un tipo determinado de sistema de telefónico. Por ello, en principio, *Ergo* representa la interfaz de usuario a través de que se emite por teléfono el contenido del buzón y se administran las funciones del mismo. Se denomina buzón al directorio de datos en el que se almacenan todos los mensajes entrantes, ya sea un correo electrónico, un fax o un mensaje de voz, para su posterior edición. De esta forma, y atendiendo a las variadas opciones de configuración que *Ergo* pone a disposición del usuario, el protagonismo recae, como su propio nombre indica, en un control ergonómico óptimo de todas las funciones.

Ergo puede utilizarse en distintos tipos de operación. Estos tipos de servicio se distinguen por las funciones disponibles:

- El modo estándar
Ofrece al usuario las funciones básicas de *Ergo* y oculta todas las funciones que sólo se utilizan ocasionalmente.
- El modo avanzado
Hace disponibles todas las funciones del menú principal. El usuario puede cambiar libremente entre el modo predeterminado y el avanzado.
- El modo extendido
El modo extendido debe ser configurado por el administrador. Este tipo de servicio ofrece ajustes detallados y está concebido para que los usuarios que controlan su buzón exclusivamente por teléfono y que por lo tanto no disponen de ningún equipo en el puesto de trabajo puedan establecer configuraciones.

En modo estándar puede...

- ...editar nuevos mensajes entrantes o mensajes ya escuchados.
- ...grabar y enviar nuevo mensaje de voz
- ...establecer una conexión directa con otro usuario o con el puesto de comunicación.
- ...llevar a cabo la edición rápida del saludo para hoy.

Los sistemas de mensajería vocal OpenScape Xpressions

Evo

- ...modificar la configuración de las opciones de su buzón. En modo estándar, por ejemplo: grabar un saludo de bienvenida, grabar su nombre, comutar a modo avanzado, etc.

En modo avanzado puede utilizar las siguientes prestaciones además de las funciones del modo estándar:

- Grabar hasta nueve saludos
- Definir tres números de confianza, etc.
- Modificar sus opciones de mensajes. Entre ellas...
 - ...establecer la función de notificación (notificación sobre nuevos mensajes). Se incluye la definición de un número de teléfono móvil al que se enviará la notificación y para qué tipo de mensajes se enviará una notificación,
 - ...la configuración de otras opciones específicas de mensajes. Estas son el cambio del orden o del filtrado del buzón de correo y la admisión de mensajes con atributos como “urgente” o “confidencial”.

En modo extendido pueden realizarse los siguientes ajustes para las opciones de buzón:

- Ajustes en los saludos de bienvenida que se reproducen durante el horario de atención al público (modo diurno).
- Ajustes en los saludos de bienvenida que se reproducen fuera del horario de atención al público (modo nocturno).
- Definición de los correspondientes ajustes de horario.
- Comprobación de todos los ajustes de configuración.

Si desea información detallada sobre las prestaciones y sobre el manejo de *Ergo* consulte el manual *Ergo*.

7.2 Evo

Evo (Extended Voice Operation) es el nombre del sistema de mensajería vocal controlado por voz. Este sistema supone, como otros sistemas de mensajería vocal, un acceso al servidor OpenScape Xpressions por teléfono. Frente a los sistemas de mensajería vocal vistos hasta ahora, en los que el control se realizaba exclusivamente a través del teclado del teléfono, en *Evo* las funciones se ejecutan a través de entradas de voz del usuario. Todas las acciones que quiera ejecutar un usuario para utilizar y configurar su buzón de voz, también se realizan a través de comandos de voz. El sistema de reconocimiento del habla permite al usuario en un entorno de Integrated Messaging (IM o mensajería

integrada)) o True Unified Messaging (TUM), además del acceso a su buzón, realizar una gran cantidad de opciones de configuración con el teclado del teléfono.

AVISO: *El administrador puede configurar Evo de modo que el usuario disponga en todas las opciones de menú de un control por teclas además del control por voz. Puede ser, por ejemplo, necesario, si el reconocimiento del habla no llega a los límites de seguridad definidos por influencias externas (ruido de obras, descenso en el volumen de voz del usuario, etc.).*

7.2.1 Control por voz

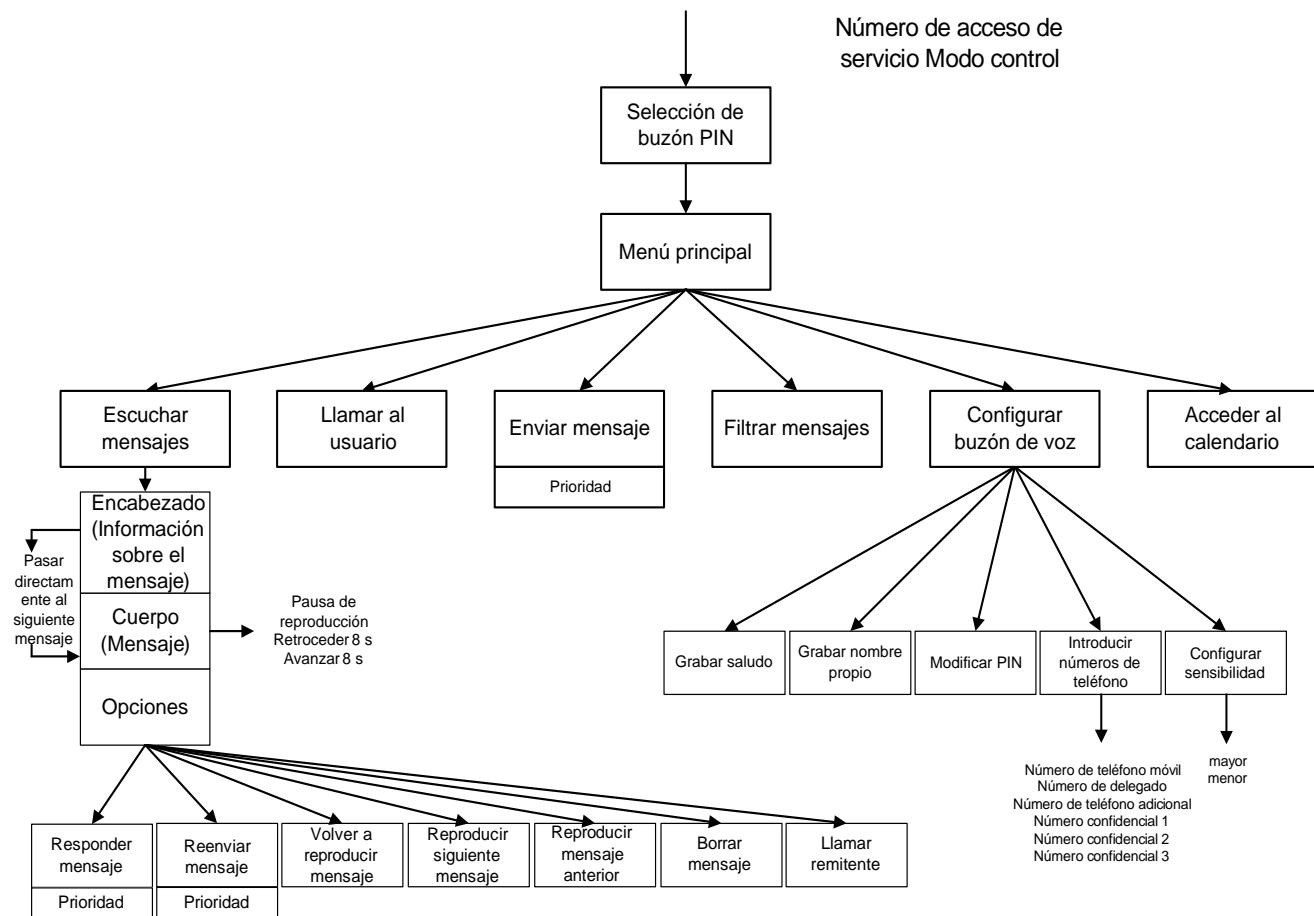
La operación se puede controlar por voz a través de un software de reconocimiento del habla con prestaciones especiales. Éste se caracteriza por el aumento significativo de la precisión en la identificación. El reconocimiento del habla funciona siguiendo este principio: El comando de voz introducido se convierte en una señal eléctrica. A continuación, esta señal se compara con señales generadas de distintas cadenas de texto depositadas en los llamados archivos de gramática. A partir de ahí el sistema genera un valor porcentual (por ejemplo 85 %), que determina, en forma de umbral de reconocimiento, si la coincidencia es o no suficiente para ejecutar el comando. Por tanto, si este valor se encuentra por encima del umbral de reconocimiento definido como mínimo, el comando se ejecuta como reconocido. Si el valor está por debajo del umbral de reconocimiento, el sistema le pide repetir la entrada. Para garantizar la fluidez del trabajo es necesario que el usuario pronuncie con claridad sus comandos.

7.2.2 Edición del buzón por teléfono con Evo

En principio, por tanto, *Evo* representa una interfaz de usuario que permite administrar por teléfono las funciones de buzón (exceptuando el contenido) y establecer conexiones telefónicas. Se denomina buzón al directorio de datos en el que se guardan todos los mensajes entrantes, ya sean correos electrónicos, mensajes de fax o de voz, para su procesamiento posterior. Con *Evo* tiene a su disposición las siguientes prestaciones:

- Editar nuevos mensajes entrantes o mensajes ya escuchados.
- Grabar y enviar nuevos mensajes de voz.
- Establecer una conexión directa con otro usuario o con el puesto de comunicación.
- Modificar las opciones de su buzón.

7.2.3 Estructura del menú Evo



Encontrará información más detallada sobre las prestaciones y el manejo de *Evo* en el manual *Evo*.

7.3 OpenScape XpressionsPhoneMail

OpenScape Xpressions PhoneMail es un sistema de mensajería vocal basado en software que puede utilizarse como sistema de mensajería vocal autónomo o como acceso al buzón de correo en un entorno de mensajería unificada. Con ello el usuario puede administrar casi exclusivamente por teléfono todos los mensajes depositados en su buzón OpenScape Xpressions, en lugar de hacerlo a través de una aplicación de cliente (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.). Ud. puede:

- Editar todos los mensajes enviados a su propio buzón. Por ejemplo, escuchar mensajes de voz, enviar mensajes de fax a una impresora y escuchar la lectura de correos electrónicos, o bien responder y reenviar esos mensajes.
- Grabar y enviar mensajes de voz (Voicemails).
- Configurar las opciones de envío para los mensajes de voz (Voicemails).
- Configurar las opciones personales de respuesta: Crear saludos, definir delegado y configurar desvío de llamadas, etc.
- Conectarse directamente con otro abonado.
- Editar la configuración personal de su buzón

7.3.1 Edición del buzón por teléfono con *PhoneMail*

Con *PhoneMail* Ud. puede manejar y administrar su buzón a través del teléfono.

PhoneMail le permite consultar y administrar distintos tipos de mensajes, como mensajes de voz, mensajes de fax o correos electrónicos. Igualmente, sirven para grabar y enviar mensajes de voz dirigidos a otros usuarios. También puede direccionar directamente el buzón de otro abonado para depositar allí un mensaje de voz para ese usuario. Puede desviar a su buzón las llamadas dirigidas a su extensión, donde los llamantes pueden depositar mensajes de voz (función de contestador automático) u obtener un saludo informativo personalizado (buzón de información). La gama de prestaciones ofrece también varias funciones especiales, como por ejemplo la conexión directa con el remitente de un mensaje recibido.

Como usuario de OpenScape Xpressions, Ud. dispone de un buzón propio en el servidor OpenScape Xpressions. El acceso a este buzón con *PhoneMail* puede efectuarse desde cualquier teléfono. También es posible acceder a su buzón a través de un teléfono conectado al sistema telefónico de su organización o bien a través de un teléfono externo, esto es, de un teléfono que establece la conexión con el sistema telefónico de su organización mediante un código local.

Si desea información detallada sobre las prestaciones y sobre el manejo de *OpenScape Xpressions PhoneMail* consulte el manual *PhoneMail*.

Los sistemas de mensajería vocal OpenScape Xpressions

OpenScape Xpressions VMS

7.4 OpenScape Xpressions VMS

OpenScape Xpressions VMS es un sistema de mensajería vocal basado en software que puede utilizarse como sistema de mensajería vocal autónomo o como acceso al buzón de correo en un entorno de mensajería unificada. Con ello el usuario puede administrar casi exclusivamente por teléfono todos los mensajes depositados en su buzón *OpenScape Xpressions*, en lugar de hacerlo a través de una aplicación de cliente (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.). Ud. puede:

- Editar todos los mensajes enviados a su propio buzón. Por ejemplo, escuchar mensajes de voz, enviar mensajes de fax a una impresora y escuchar la lectura de correos electrónicos, o bien responder y reenviar esos mensajes.
- Grabar y enviar mensajes de voz (también por mensaje multidestino).
- Grabar y enviar dictados.
- Configurar las opciones personales del buzón (funciones especiales): Crear saludos, definir delegado y configurar desvío de llamadas, etc.
- Modificar su configuración de contestador automático por acceso rápido.
- Conectarse directamente con otro abonado.

7.4.1 Edición del buzón por teléfono con VMS

Con *VMS* puede manejar y administrar su buzón a través del teléfono.

VMS le permite consultar y administrar distintos tipos de mensajes, como mensajes de voz, mensajes de fax o correos electrónicos. Igualmente, sirven para grabar y enviar mensajes de voz dirigidos a otros usuarios. También es posible acceder de forma directa al buzón de otro usuario y depositar allí un mensaje para éste. Puede desviar las llamadas dirigidas a su extensión a su buzón, donde los llamantes pueden depositar mensajes (función de contestador automático) u obtener un saludo informativo personalizado (modo buzón de información). La gama de prestaciones ofrece también varias funciones especiales, como por ejemplo la conexión directa con el remitente de un mensaje recibido. *VMS* permite también grabar y editar dictados, así como enviar mensajes con la función mensaje multidestino (broadcast).

Como usuario de *OpenScape Xpressions*, Ud. dispone de un buzón propio en el servidor *OpenScape Xpressions*. Se puede acceder al buzón con *VMS* a través de cualquier teléfono (un teléfono conectado al sistema telefónico de su organización) o de un teléfono externo (un teléfono que establece la conexión con el sistema telefónico de su organización mediante un código local).

Si desea información detallada sobre las prestaciones y sobre el manejo de *OpenScape Xpressions VMS* consulte el manual *VMS*.

7.5 *OpenScape Xpressions PhoneMail* y *OpenScape Xpressions VMS*

PhoneMail y *VMS* pueden utilizarse paralelamente.

7.5.1 Diferencias de funciones y de manejo entre *PhoneMail* y *VMS*

La siguiente tabla contiene un esquema de las diferencias de funciones y manejo entre *PhoneMail* y *VMS*. Le ayudará a diferenciar qué sistema de mensajería vocal debe utilizarse para cada tarea o aplicación. También se muestran las diferencias de manejo en cada caso.

Tarea	VMS	PhoneMail
Emitir identificación de abonado con Direct Access / buzón	mediante código (=Hicom PIN) y clave (PIN)	mediante el número de teléfono y clave (PIN) / clave (PIN)
Contraseña optativa	X	-
Salir de entradas de dirección	con * (asterisco)	con # (cuadrado)
desde todas las ramificaciones Volver al menú principal	con 0*	-
Enviar mensaje multidestino (Broadcast)	X	-
Crear dictados (es necesaria una autorización)	X	-
Acceso a elementos enviados	X	-
Ejecución de tareas	orientada a tareas	orientada a sesión
Función de ayuda	-	X
Guía del usuario resumida	-	X
Utilización de saludos generales	X	-
Orden en el envío de mensajes	direccionar y luego grabar mensaje	grabar mensaje y luego direccionar
Forward Access variable	-	X

Los sistemas de mensajería vocal OpenScape Xpressions

OpenScape Xpressions PhoneMail y OpenScape Xpressions VMS

8 CyViewer

8.1 Generalidades

CyViewer es un programa de cliente que permite visualizar mensajes de fax y reproducir mensajes de voz. Se puede integrar en cualquier entorno de cliente basado en IMAP (por ejemplo Novell Groupwise, etc.)

CyViewer permite en concreto las siguientes funciones:

1. Para mensajes de fax

- Abrir archivos de los formatos Fax G3/G4-TIF.
- Adaptar la visualización (aumentar, girar, hojear en mensajes de fax de varias páginas, ampliar al tamaño actual de la ventana y vista previa de página completa).
- Comentar mensajes de fax. Esto es, insertar elementos de imagen o texto. De este modo, es posible agregar notas a un fax antes de reenviarlo o de responder, o bien llenar un formulario de fax.

2. Para mensajes de voz

- Abrir ficheros WAV.
- Reproducir archivos WAV (alternativamente a través de la tarjeta de sonido o del teléfono).
- Agregar comentarios de voz al archivo WAV (alternativamente a través de la tarjeta de sonido o del teléfono) y guardar el resultado en el ordenador.

CyViewer está acoplado al servidor XPR a través del proveedor de servicios XPR (MSP). El proveedor de servicios es la plataforma global de todas las aplicaciones de cliente XPR que utilizan los servicios del servidor XPR. Para que *CyViewer* pueda acceder a la base de datos XPR a través del proveedor de servicios es necesario un perfil de usuario. La creación del perfil de usuario puede realizarse automáticamente, a través de la cuenta de usuario Windows, siempre que su administrador lo haya configurado en el servidor XPR. Si no es así, el perfil de usuario deberá definirse manualmente. Diríjase al administrador del sistema.

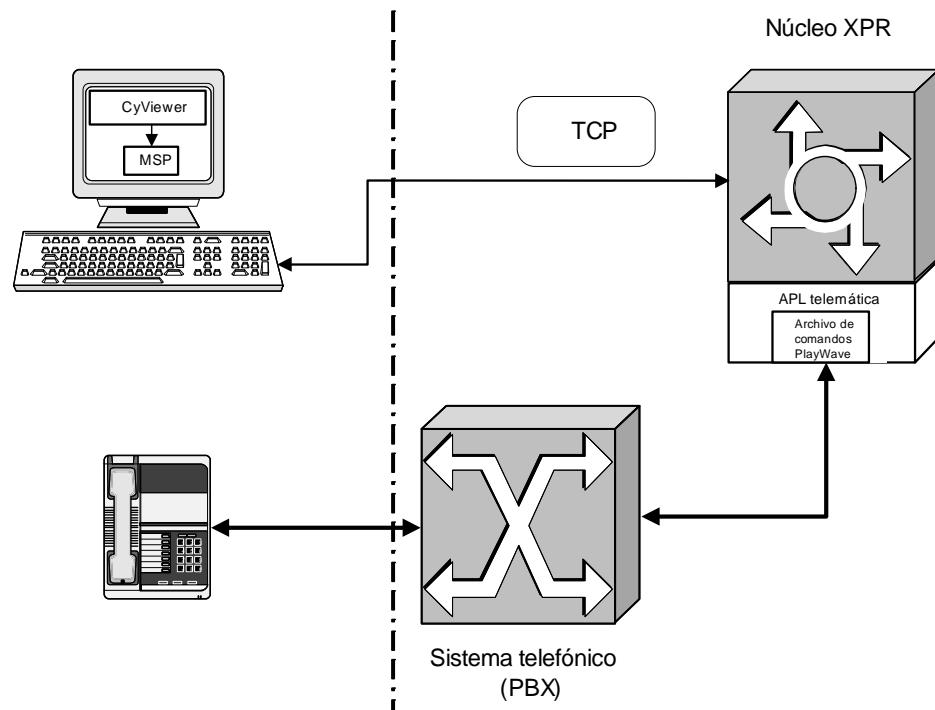
8.2 A quién va dirigido este capítulo

Este capítulo está pensado tanto para el usuario de CyViewer como para el administrador del sistema. El usuario podrá informarse en él sobre el manejo de CyViewer y el administrador encontrará instrucciones para la correcta instalación de este programa de cliente.

8.3 Requisitos del sistema

- Puede consultar cuáles son los sistemas operativos de Windows compatibles para la instalación de CyViewer en la *Nota sobre la edición*.
- CyViewer requiere una APL telemática con el protocolo PlayWave instalado. Este protocolo ya está incluido con la instalación estándar.

El siguiente diagrama de estructura muestra los vínculos de CyViewer en el entorno del sistema.



8.4 Instalación

La instalación de CyViewer tiene lugar mediante la ejecución local del correspondiente archivo `setup.exe`. La instalación no requiere ninguna entrada por parte del usuario, a no ser que se modifique el directorio de instalación. Únicamente deberán confirmarse los distintos pasos de la instalación pulsando **Siguiente** y **Finalizar**.

AVISO: Si no se encuentra ya instalado el proveedor de servicios OpenScape Xpressions en el ordenador cliente, se agregará automáticamente en el transcurso de la instalación.

Durante la instalación, CyViewer se registra en el sistema para los tipos de archivo TIF y WAV. De este modo, al hacer doble clic sobre archivos de este tipo se iniciará automáticamente el programa.

8.5 Operación

8.5.1 Principios básicos para el trabajo con CyViewer

Hay distintos métodos de trabajo con CyViewer. La elección del más apropiado dependerá de sus preferencias personales. Estos son dos ejemplos para un uso eficaz de CyViewer:

La variante rápida:

Al recibir un correo electrónico que contiene datos adjuntos en el formato apropiado .WAV (mensaje de voz) o .TIF (fax), haga doble clic en el archivo de datos adjuntos. CyViewer se inicia automáticamente y abre simultáneamente el mensaje en cuestión. Ahora puede hacer uso de las funciones de visualización/reproducción indicadas y editar el mensaje. A continuación puede guardarlo en cualquier directorio del ordenador para archivarlo o para reenviarlo.

La variante sistemática:

1. Preparación:

Configure un directorio para depositar exclusivamente los mensajes entrantes de fax y de voz. Póngale por ejemplo el nombre `FAX_VOICE`, de modo que pueda encontrarlo rápidamente a la hora de archivar o de visualizar/reproducir.

2. Archivar mensajes de fax y de mensaje de voz:

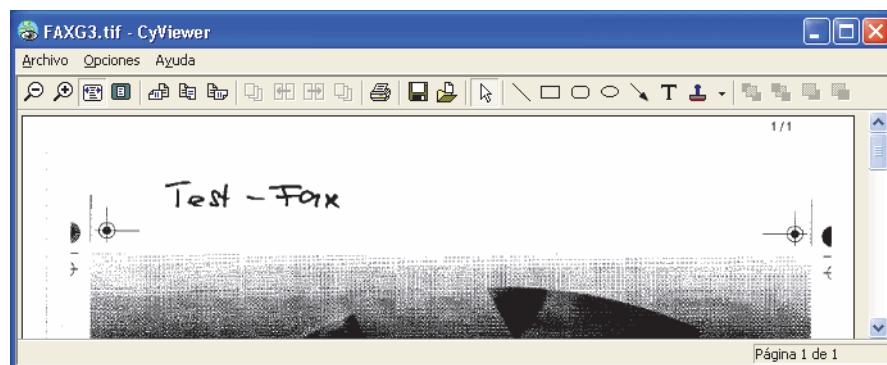
Si recibe un correo electrónico con datos adjuntos con la extensión de archivo .WAV (mensaje de voz) o .TIF (fax), guarde los datos adjuntos en el directorio previamente definido. De este modo dispondrá de los datos adjuntos originales archivados.

3. Visualizar/reproducir y editar mensajes de fax y de mensaje de voz:

Cambie en el explorador al directorio en el que ha depositado los mensajes. Si hace doble clic en el mensaje correspondiente se inicia automáticamente CyViewer y se abre también simultáneamente el archivo seleccionado. A continuación puede visualizar/reproducir el mensaje, editarlo, y seguidamente guardarlo con un nuevo nombre para archivarlo o reenviarlo.

8.5.2 Visualizar y editar mensajes de fax

Al abrir un mensaje de fax haciendo doble clic éste se muestra en la ventana de visualización o de edición de CyViewer.



A través de la barra de herramientas puede modificar la vista y agregar distintos elementos gráficos al mensaje de fax.

Para adaptar la vista se ofrecen las siguientes posibilidades:

Símbolo	Función/Descripción
	Aumenta gradualmente la representación de fax. El aumento del fax se realiza en pasos de 8 % respecto al valor inicial (11 pasos como máximo).
	Disminuye la representación de fax gradualmente. La disminución se realiza también en pasos de 8 % respecto al valor inicial (11 pasos como máximo).
	Gira la representación 90° a la izquierda.
	Gira la representación del fax 180°.
	Gira la representación 90° a la derecha.
	En la vista se muestra la portada de fax de un fax de varias páginas. Esta función sólo se ofrece con mensajes de fax de varias páginas.

Símbolo	Función/Descripción
	Hojea una página hacia atrás hasta la página anterior en un mensaje de fax de varias páginas. Esta función sólo se ofrece con mensajes de fax de varias páginas.
	Hojea una página hacia adelante hasta la página siguiente en un mensaje de fax de varias páginas. Esta función sólo se ofrece con mensajes de fax de varias páginas.
	La vista salta a la última página de fax en un fax de varias páginas. Esta función sólo se ofrece con mensajes de fax de varias páginas.
	Crea una adaptación óptima del mensaje de fax al ancho de la ventana abierta actualmente.
	El fax se representa como página completa, independientemente del tamaño de la ventana de representación.
	Imprime el fax.

Para la edición del mensaje de fax se dispone de las siguientes posibilidades:

Símbolo	Función/Descripción
	Guarda temporalmente la edición del documento de fax. Los elementos insertados se integran en el fax en diferentes escalas de grises, lo que permite comprobar cómo llegará posteriormente el mensaje de fax al destinatario. Observación: Por medio de esta función no es posible guardar un documento editado de forma definitiva; para ello, utilice la función Guardar copia como...
	Guarda una copia del documento de fax editado en un directorio cualquiera que Ud. elija. Pulsando este botón se abre un cuadro de diálogo para seleccionar el archivo. Para guardar se dispone de los formatos documento de fax TIF (*.TIF *.TIFF) y documento de fax (*.fax, *.fg3, *.fg4).
	Sirve para marcar objetos ya insertados. El puntero del ratón, inicialmente en forma de flecha, se convierte en una flecha doble cruzada al guiarlo sobre un elemento que se puede marcar. Haciendo clic con la tecla izquierda del ratón se selecciona el objeto. Como alternativa, pueden marcarse objetos para la edición arrastrando con la tecla izquierda del ratón pulsada un marco alrededor de los elementos deseados.
	Crea una línea recta en el documento de fax. Para ello, coloque la marca de inserción en el punto de inicio de la línea que desee y dibuje la línea manteniendo pulsada la tecla izquierda del ratón. Mientras la tecla del ratón permanezca pulsada, podrá definir la dirección con respecto al punto inicial y la longitud de la línea recta.
	Inserta un rectángulo en el documento siguiendo el mismo esquema que para insertar una línea recta. Moviendo los puntos de edición con el ratón (el puntero del ratón cambia de forma dependiendo de la acción que es posible) puede adaptarse como se desee la forma del rectángulo o su ubicación en el documento.

Símbolo	Función/Descripción
	Inserta un rectángulo redondeado. Además de las posibilidades de modificación de forma (expandir, comprimir, etc.) desplazando los puntos de marca, también puede modificarse el radio de los bordes. Para ello, pinche el "punto de anclaje" interior (en el extremo derecho inferior del rectángulo redondeado) y muévalo dentro del área del rectángulo hasta alcanzar la forma deseada.
	Esta función permite dibujar una elipse o un círculo en el documento de fax. Las posibilidades de edición son iguales a las descritas para el rectángulo.
	La función para dibujar una flecha es idéntica a la función de línea recta, con la diferencia de que en este caso uno de los extremos de la línea presenta una punta de flecha.
	Con ayuda de la función de texto también se pueden agregar también objetos de texto. Tras seleccionar esta función se abre la ventana "Texto y propiedades". Aquí puede introducir el texto deseado en el campo de edición. El formato del texto se selecciona a través de los campos de selección situados sobre el campo de entrada de texto.
<p>La captura de pantalla muestra la ventana 'Texto y propiedades' con los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fuente: Courier New Tam. fuen.: 36 Estilo fuente: Negrita Orientación: Alineación izquierdo Color: Negro Fondo: Rojo <p>Dentro de la ventana, el campo de texto contiene la frase "Ejemplo texto".</p> <p>En la parte inferior hay dos botones: "Aceptar" y "Cancelar".</p>	

Símbolo	Función/Descripción
	<p>Son posibles los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuente Selección de una fuente de entre los tipos de letra instalados en Windows. • Tamaño de fuente El tamaño de fuente indica el tamaño de la letra en un margen de 8 a 72 puntos. • Estilo de fuente normal, medio, seminegrita y negrita. • Alineación alineación izquierda, centrado, alineación derecha y justificación. • Color Al acceder a la selección de color se abre una paleta en la que puede seleccionar el color deseado para el objeto. Tenga en cuenta que actualmente sólo es posible en casos excepcionales la transmisión de elementos en color por fax. Por eso, antes del envío las superficies en color se convierten en una trama en blanco y negro. Según el color que se seleccione será difícil reconocer el objeto en el documento de fax. • Fondo Al acceder a la selección de color se abre una paleta en la que puede seleccionar el color deseado para el fondo de texto. Nota: Tenga en cuenta las restricciones para objetos de color en documentos de fax descritas en Color. Después de entrar y formatear el texto, haga clic en Aceptar. A continuación, puede posicionar el texto en la página de fax. Para ello, abra una ventana en la posición deseada arrastrando con el puntero del ratón. Después puede mover el texto o seguir editándolo. Además, es posible insertar el mismo texto varias veces.
	Este símbolo sirve para utilizar una función de sello. Para utilizar la función de sello, consulte el Sección 8.5.2.1, "Función de sello", página 80 .
	Envía el objeto marcado al fondo.
	Envía el objeto marcado al primer plano.
	Envía el objeto marcado un nivel hacia adelante. Si hay varios objetos superpuestos, este proceso puede repetirse hasta que el objeto marcado haya sido colocado al frente.
	Envía el objeto marcado un nivel hacia atrás. Si hay varios objetos superpuestos, este proceso puede repetirse hasta que el objeto marcado haya sido colocado al fondo.

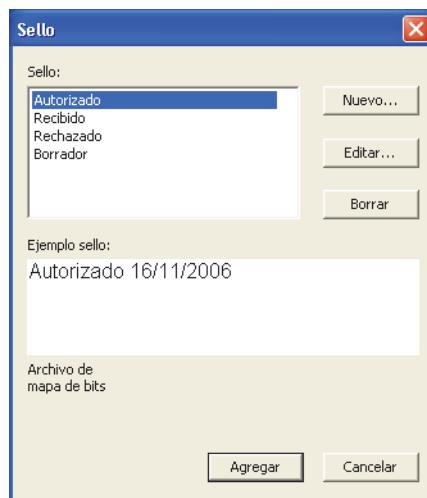
8.5.2.1 Función de sello

Agregar sello a un documento de fax

1. Pulse el botón de selección Se abre una lista con los sellos ya definidos.
Nota: Los sellos *Autorizado*, *Recibido*, *Rechazado* y *Borrador* están ya previstos de forma predeterminada en el sistema al realizar la instalación.
2. Seleccione el sello deseado.
El sello se visualiza en el margen izquierdo superior de la página de fax mostrada actualmente.
3. Posicione el texto del sello en la posición deseada del documento.
4. Edite en su caso el texto del sello a través del cuadro de diálogo de propiedades del menú contextual.
Aquí se ofrecen las mismas funciones que pueden utilizarse para la función de texto (fuente, tamaño de fuente, estilo de fuente, alineación y color).

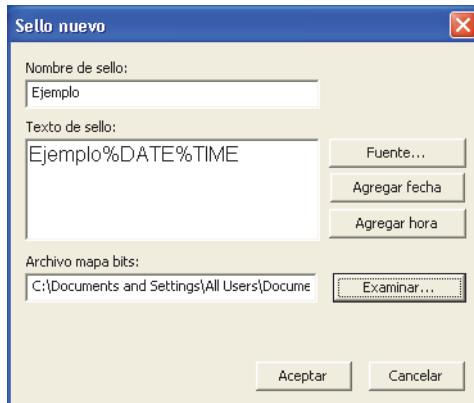
Definir un sello nuevo

1. Pulse el botón Sello Se abre el cuadro de diálogo **Sello**.



2. Pulse el botón **Nuevo...**

Se abre el cuadro de diálogo para la definición del texto del sello.



3. Introduzca el texto del sello en la ventana de edición y configúrelo con el botón **Fuente...**

Adicionalmente, puede agregar un comodín para la **Fecha** y la **hora**, en el que aparecerá indicada la información correspondiente de fecha y hora al utilizar el sello.

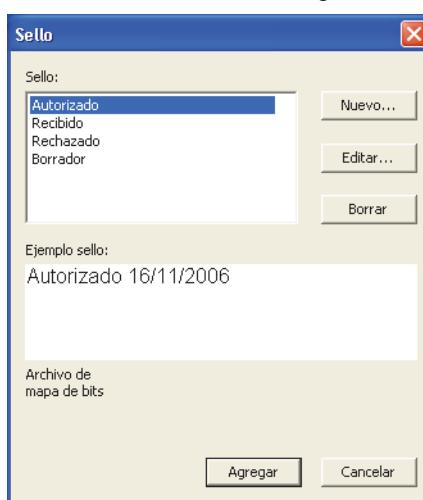
4. A través de botón **Examinar** puede agregar también al sello un archivo de mapa de bits a través de un cuadro de diálogo de selección de archivos. De este modo se puede por ejemplo integrar un logotipo de la empresa o una firma electrónica en el sello.

5. Concluya los ajustes pulsando **Aceptar**.

Editar o borrar sellos

1. Pulse el botón Sello

Se abre el cuadro de diálogo **Sello**.



2. Seleccione el nombre del sello cuya definición desea editar o borrar.

3. Pulse el botón **Editar...** o **Borrar**.

- a) Tras pulsar **Editar...** se abre el cuadro de diálogo de definición del sello. Aquí puede modificar todos los ajustes (fuente, selección de parámetros para la fecha o la hora) del sello seleccionado.
- b) Si pulsa **Borrar** se eliminará de la lista la definición de sello seleccionada.
Nota: Los sellos *Autorizado*, *Recibido*, *Rechazado* y *Borrador* predeterminados en el sistema sólo se eliminan temporalmente al borrarlos de la lista. No pueden eliminarse de forma definitiva.

8.5.3 Reproducir y ampliar mensajes de voz

Si abre un mensaje de voz a través del menú **Archivo > Abrir** o haciendo doble clic sobre el archivo WAV, aparecerá mostrado en la ventana de edición de CyViewer.



8.5.3.1 Reproducción de un mensaje de voz

A través de los botones de función puede reproducir el mensaje de voz opcionalmente a través de la tarjeta de sonido o del teléfono y, del mismo modo, grabar un comentario para este mensaje de voz a través de la tarjeta de sonido o del teléfono.

Generalidades	Descripción
Indicaciones de estado	Independientemente del medio utilizado para la reproducción del mensaje, la barra de desplazamiento Posición muestra la posición actual en el documento de sonido en el que se encuentra en ese momento. La visualización indica la duración total de la grabación. La duración total, la posición temporal y el estado actual de la reproducción se muestran en el área inferior de la ventana.

Dispone de las siguientes funciones para la edición de un mensaje de voz:

Símbolo	Función/Descripción
	Reproducción del mensaje de voz a través del teléfono. Después de pulsar el botón, Ud. será llamado por su teléfono para escuchar el mensaje de voz. La reproducción se lleva a cabo según su configuración: por su teléfono o por el teléfono local definido por Ud.
	Si selecciona esta opción después de pulsar el botón "Reproducción a través del teléfono", se simula el descolgar del auricular y su teléfono pasará a modo manos libres. El mensaje de voz se emitirá directamente en voz alta por teléfono o por un casco telefónico. Nota: Si ha cambiado la emisión a un teléfono local, esta función queda desactivada.
	Finaliza la emisión del mensaje de voz a través del teléfono. Esta función equivale a colgar el auricular.
	Reproducción del mensaje de voz a través de la tarjeta de sonido del PC.
	Moviendo la barra de desplazamiento Posición con el ratón puede buscarse una posición estimada en el mensaje de voz. Por medio de las indicaciones de estado " Posición " y " Longitud " puede localizarse así con relativa precisión una posición determinada del mensaje de voz.
	Interrumpe la reproducción del mensaje de voz. El proceso de reproducción se reanuda, dependiendo del medio de emisión, pulsando uno de los dos botones de reproducción.
	Detiene la reproducción del mensaje de voz saltando al comienzo del mensaje.
	Pulsando este botón puede retroceder un espacio de tiempo determinado dentro del mensaje de voz para buscar una posición específica del mensaje. El tamaño de este intervalo de tiempo puede definirse en el cuadro de diálogo de configuración en pasos de 1, 2, 4 y 8 segundos.
	Pulsando este botón puede avanzar un espacio de tiempo determinado dentro del mensaje de voz para buscar una posición específica del mensaje. El tamaño de este intervalo de tiempo puede definirse en el cuadro de diálogo de configuración en pasos de 1, 2, 4 y 8 segundos.
	Definición de un bucle de reproducción Encontrará información sobre el procedimiento para definir un bucle de reproducción en Sección 8.5.3.2, "Definición de un bucle de reproducción" , página 84.
	Pulsando este botón se abre el cuadro de diálogo Configuración , en el que pueden modificarse algunos parámetros relativos a la reproducción de mensajes de voz. Véase Sección 8.5.3.3, "Cuadro de diálogo Configuración" , página 84.

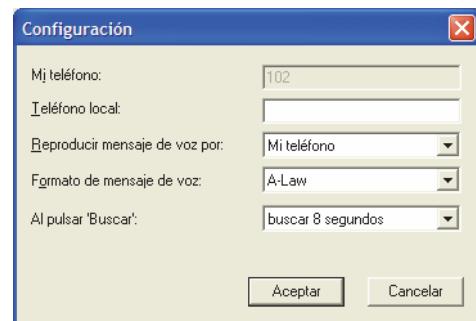
8.5.3.2 Definición de un bucle de reproducción

Se puede configurar un bucle de reproducción para poder reproducir un segmento determinado del mensaje de voz. Proceda para ello del siguiente modo:

1. Sitúe el commutador de posición aproximadamente en el lugar en el que debe comenzar su segmento.
2. Pulse el botón 
3. Sitúe el commutador de posición aproximadamente en el lugar en el que debe finalizar su segmento.
4. Pulse el botón 
5. Pulse uno de los dos botones de reproducción.
El segmento determinado por usted se reproduce al iniciar la función de reproducción.

8.5.3.3 Cuadro de diálogo Configuración

A través de  se abre el siguiente cuadro de diálogo de configuración, en el que se pueden modificar algunos parámetros relativos a la reproducción del mensaje de voz.



Opción	Descripción
Mi teléfono	En esta línea de entrada se visualiza su número de teléfono, si dispone de un teléfono en su puesto de trabajo y están configuradas las funciones telefónicas.
Teléfono local	En este campo de entrada puede introducir alternativamente el número de teléfono de una conexión en la que se encuentre temporalmente. Con ello, todos los mensajes de voz entrantes son retransferidos a esta conexión, de modo que pueden escucharse allí. Active esta configuración mediante la opción Reproducir mensaje de voz por .

Opción	Descripción
Reproducir mensaje de voz por	Con esta función puede comutarse, en su caso, el teléfono previsto para la reproducción del mensaje de voz. El mensaje se reproducirá a través del teléfono del propio puesto de trabajo (Mi teléfono) o a través del teléfono cuyo número se ha especificado bajo Teléfono local . Nota: Si ha cambiado la emisión a un teléfono local, no se puede simular el descolgar del auricular mediante el botón  .
Formato de mensaje de voz	A través de la lista de selección del formato de voz puede especificar la codificación para mensajes de voz RDSI de su país. Para el ámbito europeo se utiliza A-Law, para Estados Unidos se utiliza μ-Law.
Al pulsar “Buscar”	Aquí puede determinar el intervalo de tiempo para el salto hacia adelante/hacia atrás en el mensaje de voz. Para ello se dispone de cuatro niveles (1, 2, 4 y 8 segundos).

8.5.3.4 Funciones de grabación

Tras abrir el mensaje de voz puede agregar a éste un comentario propio y guardarlo por ejemplo en su PC o bien reenviarlo como datos adjuntos a un correo electrónico. Se ofrecen las siguientes funciones:

Símbolo	Función/Descripción
	Este símbolo al lado del regulador de volumen indica que el propio comentario sobreescribe el mensaje de voz existente (-) o se adjunta a él (+). Puede cambiar de un modo de operación a otro haciendo clic en el símbolo mostrado. Nota: Si utiliza la función de sobreescibir, puede crear con ello grabaciones de voz propias que podrá enviar como mensaje de voz (como datos adjuntos de un correo electrónico).
	Grabar un mensaje de voz o un comentario a través del teléfono.
	Grabar un mensaje de voz o un comentario a través del micrófono del PC.
	Si la grabación se realiza a través de un micrófono, podrá ajustar la sensibilidad de dicho micrófono. A través del regulador desplazable Volumen podrá adaptar el volumen de la grabación a su voz. Nota: En grabaciones a través del teléfono no se puede ajustar el volumen.

8.5.4 Funciones del menú

Las funciones del menú de CyViewer son idénticas para mensajes de fax y de mensaje de voz. La barra de menús incluye los siguientes menús:

- Menú Archivo
- Menú Opciones
- Menú Ayuda

Con estos menús puede seleccionar las funciones determinadas en CyViewer.

8.5.4.1 Menú Archivo

A través de este menú puede ejecutar las funciones necesarias para las acciones básicas de este programa.

AVISO: Las funciones del menú también pueden activarse mediante métodos abreviados del teclado.

Comando	Función/Descripción
<u>Abrir</u>	Esta función abre una ventana de selección de archivos, a través de la cual puede elegir el archivo que desea abrir con CyViewer.
<u>Guardar</u>	Guarda el archivo abierto actualmente con el mismo nombre.
<u>Guardar como...</u>	Con esta opción puede guardar el archivo abierto actualmente con un nombre distinto.
<u>1 [Archivo1].tif</u> <u>2 [Archivo2].wav</u> <u>3 [Archivo3].tif</u> <u>4 [Archivo4].wav</u>	En este área del menú se muestran los cuatro últimos mensajes de fax o de mensaje de voz abiertos, los cuales pueden volver a abrirse directamente haciendo clic en los registros (en el ejemplo se muestra una lista con registros modelo).
<u>Salir</u>	Cierra CyViewer.

8.5.4.2 El menú Opciones

Comando	Función/Descripción
<u>Abrir con...</u>	Esta función abre una ventana de selección de programa a través de la cual se puede seleccionar alternativamente otra aplicación para abrir el archivo seleccionado. Se ofrecen todos los programas disponibles que han sido instalados en el sistema en cuestión y que soportan este formato.

8.5.4.3 El menú Ayuda

Comando	Función/Descripción
Acerca de CyViewer	Aquí puede consultar la versión de <i>CyViewer</i> está instalada en su ordenador. Por ejemplo: <i>CyViewer 7.11 (Release build xxxx)</i> . Este dato se necesita, por ejemplo, si surgen problemas con el programa.

9 Grabadora de conversaciones

Con la instalación del protocolo telemático *Grabadora de conversaciones*, el usuario puede grabar conversaciones telefónicas. Desde el punto de vista técnico, la *Grabadora de conversaciones* inicia una conferencia a través de la cual la *Grabadora de conversaciones* se inserta como terminal adicional en un enlace de comunicación en curso. Al activarse la grabación, se informa mediante un mensaje grabado a los interlocutores participantes en la comunicación de que se está grabando la conversación. Una vez finalizada la conversación, la grabación es entregada automáticamente al usuario que ha iniciado la grabación en forma de mensaje de voz.

IMPORTANTE: Tenga muy presente que la grabación directa de conversaciones telefónicas mediante esta función de grabación sin la conformidad expresa de todos los involucrados en la conversación puede constituir una violación de las disposiciones penales y relativas a la protección de datos del país en el que se aplica dicha función. Por tanto, antes de hacer uso de la función de grabación, infórmese adecuadamente a través de asesoramiento legal sobre la normativa vigente en el país en el que vaya a utilizarse esta función. Le recomendamos, en cualquier caso, que documente la autorización otorgada por los interlocutores para la utilización de la función de grabación.

9.1 Operación

Para operar la *Grabadora de conversaciones* siga este procedimiento:

1. Está tomando parte de una conversación que quiere registrar.
2. Inicie una consulta.
3. Marque el número de teléfono asignado a la grabadora de conversaciones. Se inserta un mensaje de advertencia que todos los interlocutores pueden escuchar indicando que se va a grabar la conversación, y se inicia la grabación.
4. La grabación se detiene
 - a) cuando finaliza la comunicación o la conferencia telefónica.
 - b) cuando uno de los interlocutores que participan en la conversación o la conferencia telefónica pulsa cualquier tecla MF en su teléfono.
 - c) si se alcanza la duración máxima de grabación establecida por el administrador.

Grabadora de conversaciones

Operación

A continuación, la grabación será entregada automáticamente y en forma de mensaje de voz al usuario que ha activado por consulta la *Grabadora de conversaciones*.

10 Caller Guide

10.1 Qué es *Caller Guide*?

Caller Guide es un asistente de conmutación manejado especialmente a través de controles de voz. Con *Caller Guide* se pueden buscar contactos en la base de datos OpenScape Xpressions y conectarse directamente al usuario OpenScape Xpressions que haya sido localizado.

Unos pocos comandos estandarizados y un potente sistema de reconocimiento del habla permiten un control libre de problemas a través de entradas de voz. También se pueden introducir búsquedas y controlar *Caller Guide* sin ningún problema a través del teclado del teléfono. En este sentido, la reproducción y la muestra en la pantalla del teléfono de listados con los resultados de las búsquedas facilitan claramente su control.

Hay cinco posibilidades distintas para establecer una conexión:

- Seguimiento de llamada por los números de teléfono de seguimiento del usuario OpenScape Xpressions configurados individualmente.
- Conexión con el buzón de voz del usuario OpenScape Xpressions buscado.
- Conexión con el número de teléfono del lugar de trabajo del usuario OpenScape Xpressions buscado.
- Transferencia de la llamada a una central de conmutación.
- Finalmente, identificación de mensajes de fax y transferencia al contacto deseado.

AVISO: Este capítulo está dedicado exclusivamente al control y manejo de *Caller Guide*. Para cuestiones relativas a la instalación, configuración y ajustes del protocolo *Caller Guide*, los administradores deben consultar el apartado correspondiente en el capítulo dedicado a APL telemática del manual *Server Administration* (Administración del servidor).

10.2 Marcación por voz y teclado telefónico

El control con ayuda de *Caller Guide* es posible, básicamente, de dos formas:

- A través de entradas de voz.
- A través del teclado del teléfono.

Caller Guide está concebido de tal modo que pueden utilizarse estas dos variantes para un proceso de búsqueda.

10.2.1 Entradas de voz

La operación se puede controlar por voz a través de un software de reconocimiento del habla con prestaciones especiales. El reconocimiento del habla funciona siguiendo este principio: El comando de voz introducido se convierte en una señal eléctrica. A continuación, la señal es comparada con señales generadas de distintas cadenas de texto almacenadas en los denominados archivos de gramática. A partir de ahí, el sistema genera un valor porcentual (por ejemplo 85 %) que, a través de una comparación con el umbral de reconocimiento, determina si la coincidencia es o no suficiente para ejecutar el comando. De esta forma, si el valor se encuentra por encima del umbral de reconocimiento definido como límite mínimo, el comando será ejecutado como identificado. Si el valor está por debajo, el sistema le pedirá confirmar el resultado identificado. Para garantizar la fluidez del trabajo es completamente necesario que pronuncie claramente sus comandos.

El control de usuario a través de los mensajes del sistema facilita la ejecución de comandos ya que en cada paso de la búsqueda de contactos se anuncia por voz el nombre buscado o los comandos correspondientes. Las palabras clave (comandos de voz) para ejecutar una acción garantizan su correcto reconocimiento y la ejecución de la función deseada de *Caller Guide*. Además, la entrada de voz de nombres y comandos permite acelerar el trabajo con *Caller Guide*.

Por ejemplo, puede controlarse por comandos de voz la consulta de seguridad para el establecimiento de una conexión con un resultado de búsqueda. Será requerido a concluir la acción a través de "si". Pronunciando "no" no se establecerá ninguna conexión y será devuelto automáticamente a la opción de menú desde la que se inició la búsqueda.

Como ya se ha dicho, para trabajar de modo eficaz con *Caller Guide* es necesario que el usuario pronuncie con claridad sus comandos. Por ello debería evitar el uso de *Caller Guide Xpressions* en entornos con gran "carga" de ruidos extraños. Podrían darse errores de interpretación del software de identificación. Lo mismo sucede con el modo telefónico "Manos libres", en el que las salidas por altavoz podrían ser reconocidas como entradas.

10.2.2 Entrada a través de las teclas del teléfono

El archivo de comandos *Caller Guide* le permite utilizar las teclas del terminal telefónico para el control de menús además del reconocimiento del habla. Esto puede ser, por ejemplo, necesario si el reconocimiento automático del habla no ofrece las suficientes garantías de reconocimiento a causa de interferencias externas (ruidos, reducción del volumen de voz, etc.).

Nada más pulsar una tecla, se inicia el modo de marcación de nombre. También se puede pronunciar “Name” antes de la búsqueda en modo de marcación de nombre para pasar a búsqueda de contactos.

En una búsqueda a través del teclado del teléfono cada una de las letras de un nombre o concepto se introducen pulsando distintas teclas. Por ejemplo, para las letras “A”, “B” y “C” se pulsa la tecla “2”, para las letras “D”, “E” y “F” la tecla “3”, etc.

Cada nueva entrada ayuda a precisar el proceso de búsqueda. De este modo puede resultar con bastante antelación un único resultado de búsqueda o una lista de resultados entre los que elegir. Por consiguiente no es estrictamente necesario introducir una entrada completa del término de búsqueda. Con ello se reducen los tiempos de búsqueda.

10.3 Números de teléfono de seguimiento y saludos personales

Los números de teléfono de seguimiento son los números de teléfono que marca *Caller Guide* para establecer conexión con un usuario OpenScape Xpressions. Pueden establecerse un total de cinco números de teléfono o delegados en la lista. Los distintos registros de la lista se van marcando sucesivamente hasta que pueda establecerse una conexión o hasta que se haya recorrido todo el listado.

IMPORTANTE: Si el administrador ha establecido en la configuración de *Caller Guide* la prestación **Blind Transfer**, se marcará sólo el **primer** registro de la lista de los números de teléfono de seguimiento. Si Blind Transfer está activado, pueden rellenarse todos los demás registros de lista en el *Web Assistant*, pero el sistema no los tendrá en cuenta.

Con Blind Transfer se hace referencia a la función por la que se ejecutan reenvíos sin comprobación previa de disponibilidad del destinatario en el momento del reenvío.

La configuración de los números de teléfono de seguimiento y la grabación de saludos personales se realizan con ayuda del *Web Assistant*. Los números de teléfono se configuran en la opción de menú **Sistema de mensajería vocal** del menú **Configuración personal**.

AVISO: En caso de desvío de llamadas desde un teléfono de oficina al *Caller Guide* siguen activos los números de teléfono de seguimiento definidos.

Todo usuario OpenScape Xpressions puede crear un saludo propio que sustituya a los saludos generados automáticamente por el sistema TTS para el nombre de cada uno de los usuarios OpenScape Xpressions. Los nombres de los usuarios OpenScape Xpressions son enunciados como resultado en cada búsqueda.

Puede grabar los saludos en la opción de menú **Saludos** del menú **Configuración personal** y agregarlos a los **Datos de usuario**.

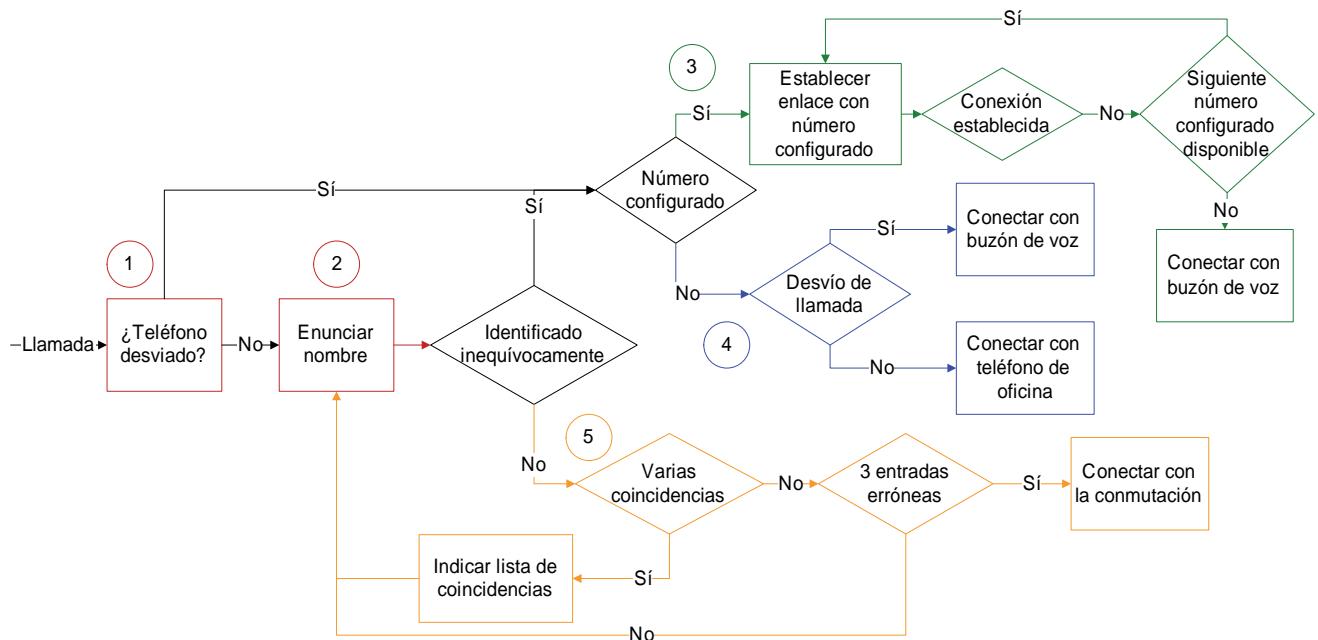
AVISO: Encontrará una descripción exhaustiva de los parámetros de usuario personales para *Caller Guide* en las instrucciones para *Web Assistant*.

10.4 Operación

10.4.1 Principios básicos de la operación de *Caller Guide*

Si ha establecido una conexión con *Caller Guide* una serie de mensajes grabados le guiarán a través de los distintos pasos de la conexión. En cada uno de los pasos recibirá una confirmación para el control del procedimiento.

El siguiente gráfico aclara los posibles pasos y procedimientos de *Caller Guide*. La numeración del gráfico se corresponde a la numeración de las viñetas de las distintas acciones.



1. Si el teléfono de oficina es desviado a *Caller Guide* será identificado, y el propietario del teléfono llamado en origen será aceptado inmediatamente como identificado de forma unívoca.
2. Busque un contacto con ayuda de la marcación por voz o con la entrada a través del teclado del teléfono. Se recorre la base de datos OpenScape Xpressions con su entrada de búsqueda y se indican los resultados de la búsqueda.
3. Si se localiza un resultado inequívoco o si selecciona uno a partir de una lista de coincidencias, se establecerá una conexión con el primer número configurado del contacto. Si no se puede establecer ninguna conexión con ese número configurado, se marcará el siguiente y así sucesivamente hasta que se pueda establecer una conexión o hasta que se establezca una conexión con el buzón de voz del contacto.

4. Aquí distinguimos dos casos:
 - a) En caso de que el teléfono llamado esté desviado a *Caller Guide*, *Caller Guide* reconoce ese desvío y el propietario del teléfono es aceptado inmediatamente en el paso 1 como identificado. En caso de que el propietario del teléfono haya configurado un número, se intentará automáticamente establecer contacto con él a través de ese número. De lo contrario se establecerá conexión con su buzón de voz.
 - b) En caso de que no exista ninguno de los números configurados del contacto identificado y de que no se trate de un desvío de llamada del teléfono de oficina a *Caller Guide* se establecerá conexión con el teléfono de oficina.
5. Si no se encuentra ningún usuario OpenScape Xpressions o si el número de resultados de búsqueda es demasiado alto, deberá reiniciar la búsqueda o elegir un registro de entre varios resultados de búsqueda. Tras tres procesos de búsqueda fallidos será conectado con la conmutación personal.

En los siguientes apartados encontrará una descripción detallada de los distintos pasos.

10.4.2 Funciones básicas

10.4.2.1 Solicitar la repetición de los mensajes del sistema

Si no activa ninguna de las funciones enunciadas en un menú y si no realiza ninguna entrada de voz ni pulsa ninguna tecla, el mensaje se repetirá en forma más detallada. Por lo tanto, si desea escuchar de nuevo la solicitud de entrada, espere simplemente a que se repita el mensaje grabado. Esto resulta muy práctico cuando no se ha podido entender acústicamente un mensaje.

Si tras repetir 3 veces el mensaje no se realiza ninguna entrada, será conectado directamente con la conmutación.

10.4.2.2 Solicitar ayuda

Si no sabe cómo seguir adelante en un menú, puede pronunciar el comando de voz “**Ayuda**” para solicitar el enunciado de un mensaje explicativo sobre las posibilidades de ese menú. Los mensajes de ayuda se refieren siempre a la opción de menú en la que se halle en ese momento. Estos mensajes de ayuda detallados le explicarán con detalle todas las opciones de selección disponibles en el menú.

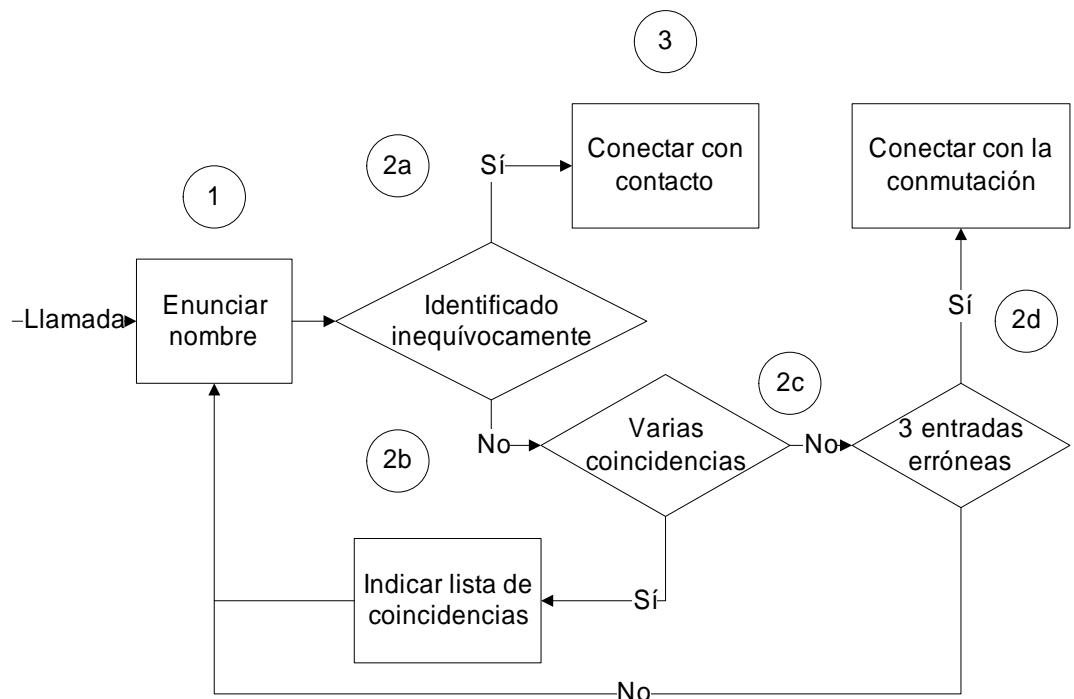
10.4.2.3 Finalizar conexión

En cualquier momento puede poner fin a la conexión con *Caller Guide* colgando el auricular de su teléfono.

10.4.3 Buscar y seleccionar un contacto

10.4.3.1 Búsqueda mediante marcación por voz

El siguiente gráfico aclara los posibles pasos y procedimientos de *Caller Guide*. La numeración del gráfico se corresponde a la numeración de las viñetas de las distintas acciones.



AVISO: Recuerde que en la marcación por voz debe pronunciar con claridad los nombres y comandos. Si no se logra localizar un contacto puede ser que no se encuentre en el directorio o que el enunciado de la búsqueda no fuera lo suficientemente claro.

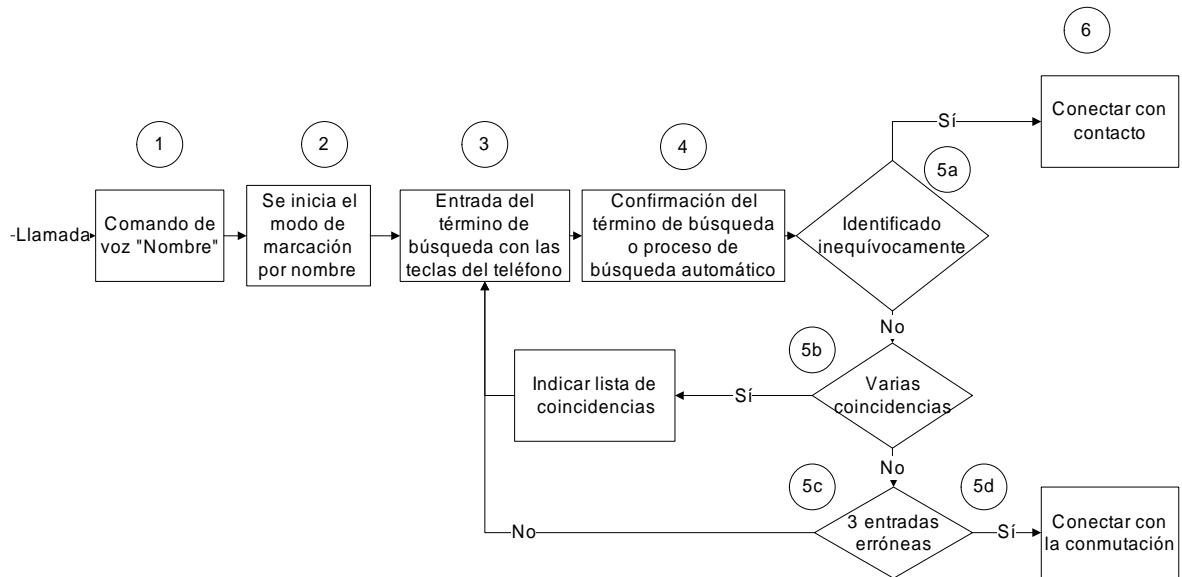
1. A continuación *Caller Guide* se inicia en su llamada con un saludo de bienvenida. Se le pedirá introducir el contacto deseado con ayuda de la marcación por voz. Pronuncie claramente el nombre del contacto deseado. Consulte el orden concreto de apellido y nombre para la entrada de

búsqueda en el mensaje, ya que el administrador puede modificar dicho orden a través de sus ajustes. En ambos casos puede decir únicamente el apellido, pero la probabilidad de identificación será más limitada.

2. El display mostrará entonces la coincidencia o coincidencias de la búsqueda, o bien recibirá un mensaje grabado indicando que no se encontró ningún contacto.
 - a) **Coincidencia única:** Una coincidencia única e inequívoca aparecerá mostrada en pantalla y enunciada por voz. En caso de que el valor de identificación esté por encima del umbral de reconocimiento configurado, la conexión se establecerá inmediatamente. Si dicho valor está por debajo del umbral, deberá confirmarse el resultado identificado. Si desea conectarse con la coincidencia mostrada, pronuncie el comando "sí" o pulse la tecla *. Con el comando "no" o la tecla # regresa al saludo de bienvenida y, con ello, a la búsqueda.
 - b) **Varias coincidencias:** Si se han encontrado varias coincidencias (cinco como máximo) para una entrada de búsqueda, deberá seleccionar uno de los contactos. Marque la tecla que corresponda a uno de los registros de la lista. El orden de la lista se corresponde a las teclas numéricas del 1 al 5 como máximo.
Si se encuentran más de cinco coincidencias, se le enunciarán las siguientes opciones:
 - Puede dejar que se establezca una conexión con la conmutación
 - Puede repetir y precisar la entrada.
 - c) **Ninguna coincidencia:** Si no se ha encontrado ninguna coincidencia para la búsqueda, regrese a la búsqueda y con ello a 1.).
 - d) **Comutación personal:** Tiene un total de tres opciones de búsqueda de un contacto. Tras tres intentos de búsqueda fallidos será conectado con la conmutación.
3. Recibirá un mensaje grabado confirmándole el establecimiento de conexión con el contacto deseado.

10.4.3.2 Búsqueda con las teclas del teléfono

El siguiente gráfico aclara los posibles pasos y procedimientos de *Caller Guide*. La numeración del gráfico se corresponde a la numeración de las viñetas de las distintas acciones.



4. Despues de la entrada una cifra se deja pasar un tiempo de retardo y se inicia una búsqueda automática. Así, por ejemplo, tras la entrada de "2" se buscarán todos los registros que empiecen por "A", "B" y "C" y, si se diera el caso, se indicarán las coincidencias (si no se supera el número máximo de registros de la lista de coincidencias). Si en esa lista de coincidencias ya estuviera el contacto buscado puede poner fin a la entrada de cifras y establecer conexión con él.

AVISO: No es necesario introducir el nombre completo del contacto deseado. La entrada de menos letras ya permite buscar el contacto. El administrador establece el número mínimo de letras de entrada para la búsqueda; por defecto son necesarias dos letras para la búsqueda. Sin embargo, la cantidad de letras indicadas aumenta la probabilidad de coincidencia única por lo que no necesitará precisar el procedimiento de búsqueda ni seleccionar el contacto deseado a partir de una lista de contactos.

Si no quiere esperar al tiempo de retardo, confirme la entrada pulsando la tecla # para iniciar la búsqueda. Pulsando la tecla * cancela el procedimiento y es devuelto al saludo de bienvenida.

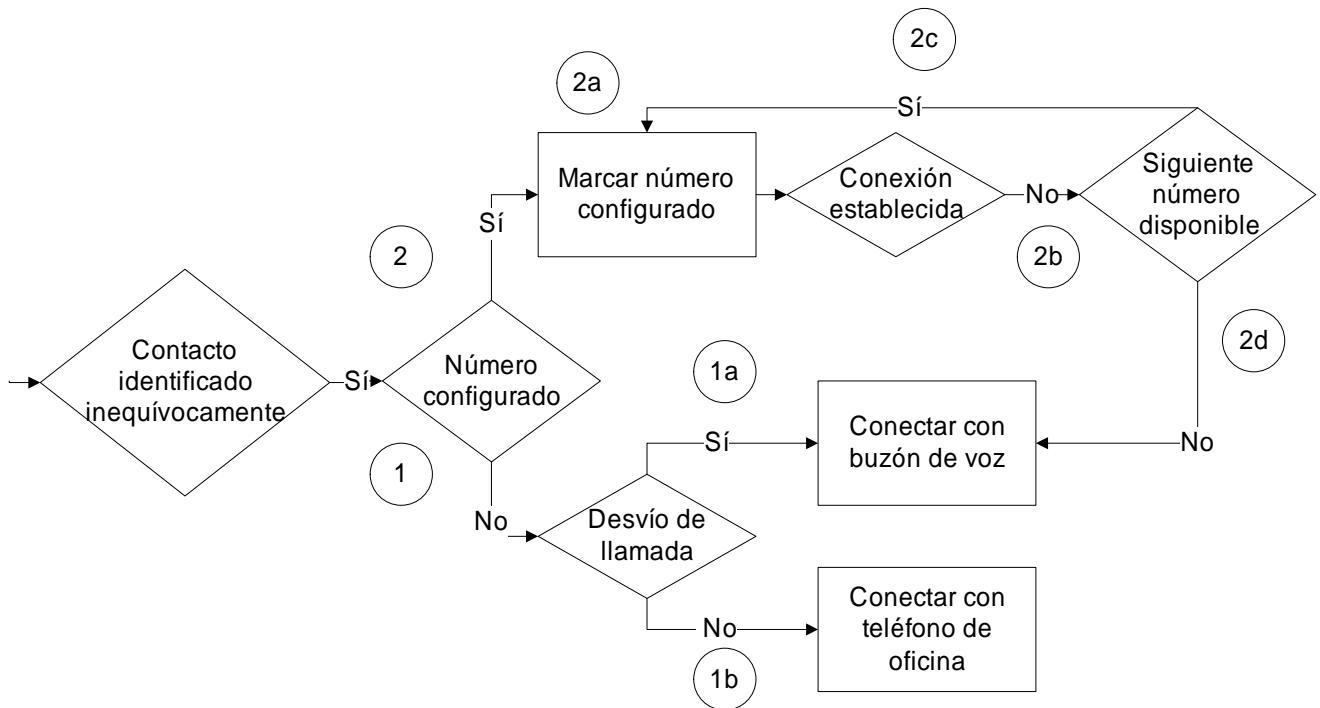
5. El display mostrará entonces la coincidencia o coincidencias de la búsqueda, o bien recibirá un mensaje grabado indicando que no se encontró ningún contacto.
 - a) **Coincidencia única:** Una coincidencia única e inequívoca aparecerá mostrada en pantalla y enunciada por voz. Será conectado a ella inmediatamente.
 - b) **Varias coincidencias:** Si se han encontrado varias coincidencias (cinco como máximo) para una entrada de búsqueda, deberá seleccionar uno de los contactos. Muévase por la lista con ayuda de la tecla # y marque la tecla correspondiente a un determinado registro de lista. El orden de la lista se corresponde a las teclas numéricas del 1 al 5 como máximo. Con la tecla * regresa al saludo de bienvenida y, con ello, a la búsqueda. Si se encuentran más de cinco coincidencias, se le ofrecerán las siguientes opciones:
 - Puede dejar que se establezca una conexión con la conmutación
 - Puede repetir y precisar la entrada.
 - c) **Ninguna coincidencia:** Si no se ha encontrado ninguna coincidencia para la búsqueda, regrese a la búsqueda y con ello a 1.).
 - d) **Comutación personal:** Tiene un total de tres intentos para encontrar un contacto. Tras tres intentos de búsqueda fallidos será conectado con la conmutación.
6. Recibirá un mensaje grabado confirmándole el establecimiento de conexión con el contacto deseado.

10.4.4 Conectarse

AVISO: En las acciones a las que está dedicado este apartado usted no desempeña ningún papel. El apartado sólo pretende describir el funcionamiento del establecimiento de una conexión.

Cuando se encuentra el nombre del contacto deseado de forma inequívoca hay dos formas posibles de conexión. Sin embargo, estas opciones no dependen de las entradas del llamante sino de los ajustes establecidos por el contacto. Estos ajustes se refieren a los números configurados en *Web Assistant*. De este modo, el destino de la conexión depende de si el contacto ha configurado al menos un número de teléfono para la transferencia o de si fue activado un desvío de llamadas.

El siguiente gráfico aclara los posibles pasos y procedimientos de *Caller Guide*. La numeración del gráfico se corresponde a la numeración de las viñetas de las distintas acciones.



1. Si no hay configurado ningún número para el contacto deseado, pueden darse los siguientes casos:
 - a) El contacto fue identificado porque ha desviado su teléfono a *Caller Guide*. Se establecerá una conexión con el buzón de voz del contacto buscado.
 - b) El contacto fue identificado por la entrada del llamante, pero no tiene configurado ningún número. Se establecerá conexión con el teléfono de oficina registrado en la base de datos para cada usuario OpenScape Xpressions.
2. Si hay al menos un número de teléfono de seguimiento configurado, *Caller Guide* seguirá los siguientes pasos:
 - a) Se marcará el primer número de la lista de los números de teléfono de seguimiento asignados.
 - b) Si no puede establecerse ninguna conexión con el contacto, se comprobará si hay disponibles más números de teléfono como opción de conexión.
 - c) Si hay más números serán marcados en orden.
 - d) Si no hay ningún número más o si no puede establecerse ninguna conexión con los demás números, será conectado con el buzón de voz del contacto.

10.5 Comandos

En lo referente a la marcación por voz dispone de los siguientes comandos para las entradas.

Comando	Descripción
“Sí”	Este comando confirma el establecimiento de conexión con el contacto encontrado. Para esta función puede utilizarse la tecla * o la tecla #, según cuál sea la configuración.
“No”	Este comando rechaza el establecimiento de conexión con el contacto encontrado. Regresará a la entrada de búsqueda o a la lista de coincidencias. Para esta función puede utilizarse la tecla * o la tecla #, según cuál sea la configuración.
“Ayuda”	Ejecutando este comando se repetirá el saludo de bienvenida, que contiene una breve explicación para ejecutar la búsqueda.
“Nombre”	Este comando inicia el modo de marcación de nombre para poder introducir registros de búsqueda con ayuda del teclado telefónico.
<Nombre>	Para iniciar una búsqueda con marcación por voz debe pronunciar con claridad el <Nombre> del interlocutor deseado. Consulte el orden concreto de apellido y nombre para la entrada de búsqueda en el mensaje, ya que el administrador puede modificar dicho orden a través de sus ajustes. En ambos casos puede decir únicamente el apellido, pero la probabilidad de identificación será más limitada.

10.6 Esquema breve

En los siguientes esquemas breves encontrará las indicaciones más importantes para la operación de *Caller Guide*.

10.6.1 Buscar contacto a través del teclado telefónico

Si desea buscar el contacto deseado con ayuda de las teclas del teléfono, utilice el comando de voz “*NOMBRE*” o marque el nombre con su teléfono. Se iniciará el modo de marcación de nombre para buscar un contacto a través de las teclas del teléfono.

Con ayuda del teclado de su teléfono, introduzca el apellido y el nombre del contacto deseado. Cada tecla del teléfono tiene asignadas letras en orden alfabético. Pulse la tecla del teléfono que corresponda a las distintas letras del nombre buscado. Pulse la tecla una sola vez para las distintas letras. Por ejemplo, para “Pingüino” marcaría las teclas “746483466”.

AVISO: No es necesario introducir el nombre completo del contacto deseado. La entrada de menos letras ya permite buscar el contacto. Esto es así porque transcurrido un determinado tiempo de retardo (que dependerá de la configuración del administrador) se iniciará una búsqueda automática que ya ofrece resultados de búsqueda, siempre que no se supere el límite de coincidencias permitido. Tras esta búsqueda automática puede seleccionar una coincidencia de la lista, precisar la búsqueda introduciendo nuevas cifras o interrumpir la búsqueda y comenzar de nuevo el proceso.

Confirme su entrada pulsando la tecla # y se iniciará la búsqueda. Pulsando la tecla * cancela el procedimiento y es devuelto a la entrada de búsquedas mediante modo de marcación de nombre (búsqueda a través del teclado telefónico).

Se buscarán registros de la base de datos coincidentes con la entrada. y el nombre de la coincidencia aparecerá mostrado en pantalla y enunciado para su confirmación. Si recibe una lista con varias coincidencias, seleccione una de ellas (Sección 10.6.5, “[Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación de nombre](#)”).

Puede repetir la búsqueda tres veces. Pasados estos tres procedimientos de búsqueda se establecerá automáticamente una conexión con la conmutación.

10.6.2 Buscar contacto utilizando marcación por voz

AVISO: Recuerde que en la marcación por voz debe pronunciar con claridad los nombres y comandos. Si no se logra localizar un contacto puede ser que no se encuentre en el directorio o que el enunciado de la búsqueda no fuera lo suficientemente claro.

Si desea buscar un determinado contacto con ayuda de la marcación por voz, pronuncie con claridad el apellido del contacto deseado.

Se busca la entrada y se muestra en pantalla y se enuncia el nombre del resultado de la búsqueda.

Si la búsqueda realizada nombrando un apellido no es inequívoca, es decir, si hay varios registros con el mismo apellido en la base de datos OpenScape Xpressions, deberá precisar la entrada de búsqueda. Para ello, enuncie el nombre propio del contacto deseado o el número de la lista enunciada. Si sigue sin resultar ningún contacto único, repita el enunciado del nombre propio.

Puede repetir la búsqueda tres veces. Pasados estos tres procedimientos de búsqueda se establecerá automáticamente una conexión con la conmutación.

10.6.3 Conectarse con ayuda del teclado del teléfono

Si en modo de marcación de nombre se encuentra una coincidencia inequívoca, será conectado con ella inmediatamente. El nombre del contacto será enunciado y el nombre y el número de teléfono aparecerán en pantalla para su comprobación.

Si en modo de marcación de nombre no obtiene ninguna coincidencia inequívoca sino una lista, encontrará la aclaración correspondiente en Sección 10.6.5, “Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación de nombre”.

10.6.4 Conectarse con ayuda de la marcación por voz

Al buscar un contacto con ayuda de la marcación por voz, el nombre y el número de teléfono del resultado de la búsqueda aparecerá en el display y el nombre será anunciado por voz. Si el índice de identificación se encuentra por encima del valor umbral, será conectado automáticamente. Si no es así deberá confirmar el resultado. Con el comando de voz "Sí" o pulsando la tecla # se establece una conexión con ese contacto. Con el comando "No" o la tecla * regresa a la entrada de búsqueda. Después de tres intentos de confirmación o después de tres búsquedas fallidas, será conectado con la conmutación personal.

Si la búsqueda iniciada por marcación por voz no da ningún resultado inequívoco sino un listado, encontrará una aclaración correspondiente en Sección 10.6.6, "Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación por voz".

10.6.5 Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación de nombre

Si la entrada no era inequívoca aparecerá una lista en la pantalla del teléfono con las coincidencias, siempre que se hayan encontrado menos de seis coincidencias. Esta lista puede incluir un máximo de cinco registros. Cada registro es asignado a las teclas del teléfono del 1 al 5. Se recorren automáticamente cada uno de los registros de la lista. En este proceso aparecen mostrados en pantalla el nombre y el número de teléfono del registro y se enuncia el nombre. Pulsando la tecla # pasa al siguiente registro. Pulsando la tecla * rechaza la lista de coincidencias y regresa a la entrada de búsqueda.

10.6.6 Seleccionar coincidencias de una lista en modo de marcación por voz

Si la entrada no era inequívoca aparecerá una lista en la pantalla del teléfono con las coincidencias, siempre que se hayan encontrado menos de seis coincidencias. Esta lista puede incluir un máximo de cinco registros. Cada registro es asignado a las teclas del teléfono del 1 al 5. Se recorren automáticamente cada uno de los registros de la lista. En este proceso aparecen mostrados en pantalla el nombre y el número de teléfono del registro y se enuncia el nombre. Con el comando de voz "Sí" o pulsando la tecla # se establece una conexión con el contacto seleccionado. Con el comando de voz "No" o pulsando la tecla * regresa a la entrada de búsqueda.

10.6.7 Repetir la conexión

Si no se puede establecer ninguna conexión con el primer número de teléfono, se buscará, en una especie de bucle, el siguiente número de teléfono configurado en el sistema OpenScape Xpressions. Este procedimiento continuará hasta que pueda establecerse conexión con uno de los números de teléfono del contacto recogidos en el sistema OpenScape Xpressions o hasta que no haya más números de teléfono disponibles. En ese caso será conectado con el buzón de voz del contacto.

10.6.8 Establecer conexión con el número de desvío

Si el contacto deseado no tiene configurado ningún número de teléfono en el sistema OpenScape Xpressions se establecerá una conexión con su buzón de voz.

10.6.9 Transferencia de fax

Caller Guide puede reconocer mensajes de fax entrantes y reenviarlos a un determinado contacto. Si se ha seleccionado un contacto de forma inequívoca, se enviará el fax a dicho contacto. Si el fax es enviado a un equipo desviado a *Caller Guide* el contacto será conocido a través del número seleccionado en origen y el fax será enviado al buzón de ese contacto.

11 Controlador de impresora fax MAPI

Mediante la instalación del controlador de impresora fax MAPI, podrá enviar documentos como mensaje de fax desde cualquier aplicación a través de la interfaz Microsoft MAPI o a través del formulario de fax de las *Ampliaciones para Microsoft Outlook*. Para ello, se instalará un controlador de impresora con el nombre **Tiff Fax G3 TurboBits Printer** en el sistema que está conectado directamente con la interfaz MAPI. Mediante la función **Imprimir** de su aplicación, se envía el documento al controlador de impresora que enviará el documento como mensaje de fax.

IMPORTANTE: El controlador de impresora fax MAPI no se soporta para entornos de servidor terminal.

Para enviar un documento desde cualquier aplicación como mensaje de fax, proceda del siguiente modo:

1. Cuando su documento esté editado y listo para ser enviado, seleccione en la aplicación en cuestión la función **Imprimir**. Se abrirá el menú de selección para el controlador de impresora con el que debe enviarse el documento.
2. Seleccione la impresora **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**.
3. Pulse el botón **Imprimir**.

Según el ajuste **Microsoft MAPI** (ajuste por defecto del controlador de impresora) o **Microsoft Outlook** (en el caso de que estén instaladas las *OpenScape Xpressions Ampliaciones para Microsoft Outlook*), se abrirá automáticamente el formulario de envío correspondiente para el mensaje de fax.

4. En el campo de dirección **Para**, introduzca la dirección del destinatario y, en su caso, en **Cc** los destinatarios de copias.

Si se envía el mensaje a través de **Microsoft MAPI**, aparecerá automáticamente en la línea de asunto el nombre del archivo de fax. Ud. puede sustituir o completar este preajuste con una entrada propia de asunto.

Si se envía el mensaje a través de **Microsoft Outlook**, Ud. puede formular libremente una entrada de asunto.

5. Pulse el botón **Enviar** para enviar el mensaje de fax.

12 Proveedor de servicios (MSP)

El proveedor de servicios sirve como soporte global para todas las aplicaciones de cliente que utilizan los servicios del servidor OpenScape Xpressions. Estos son, por ejemplo: *Ampliaciones para Lotos Notes*, *Ampliaciones para Microsoft Outlook*, *Communications* etc. Mientras puedan ejecutarse simultáneamente varias aplicaciones de cliente en un PC, siempre habrá disponible una sola instancia del proveedor de servicios.

El proveedor de servicios ofrece los siguientes servicios:

- Base de datos local (caché)

No es necesario que cada una de las aplicaciones de cliente mantenga una base de datos propia en la versión actual. El proveedor de servicios sincroniza su base de datos local con la base de datos del servidor OpenScape Xpressions a demanda. De este modo, el contenido de la base de datos local se pone a disposición de todas las aplicaciones de cliente, garantizando así en todo momento un acceso rápido.

- Interfaz Store & Forward

Las aplicaciones de cliente pueden enviar documentos a un servidor OpenScape Xpressions o recibirlas de éste. Se trata de la clásica comunicación por fax, correo electrónico, etc. El diario CTI de *optiClient 130* funciona también a través de esta interfaz.

- Interfaz de transacciones

De este modo, las aplicaciones de cliente pueden comunicarse con los componentes del servidor OpenScape Xpressions que apoyan transacciones. Esto permite ante todo la funcionalidad CTI para aplicaciones de cliente como *optiClient 130*.

Si es necesario, el MSP se instala automáticamente al instalar a aplicación de cliente OpenScape Xpressions. Tras la instalación se encuentra en el directorio TEMP del usuario que se está instalando el archivo **MSP.INSTALL.LOG**, que ayudará a encontrar errores si aparecen problemas.

El proveedor de servicios se inicia automáticamente desde la primera aplicación de cliente que lo necesite. El módulo de configuración del proveedor de servicios del panel de control también es una aplicación de cliente.

Encontrará más información sobre el proveedor de servicios y sobre la definición de un perfil en el manual *Server Administration*.

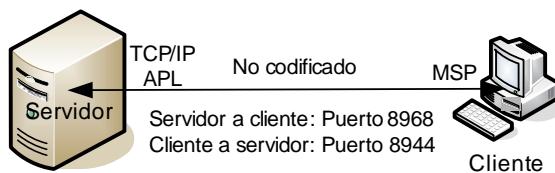
Proveedor de servicios (MSP)

La conexión del servidor OpenScape Xpressions con los clientes a través de MSP

12.1 La conexión del servidor OpenScape Xpressions con los clientes a través de MSP

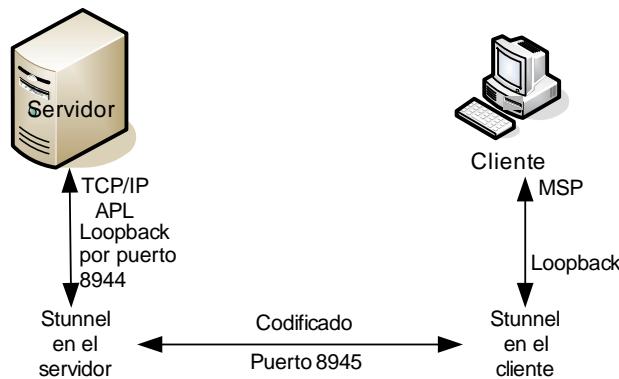
Las aplicaciones de cliente de Windows basadas en MSP comunican a través de un protocolo IP con el servidor OpenScape Xpressions.

En el lado del servidor, la TCP/IP APL utiliza para ello el puerto 8944 para el acceso al cliente. En caso de entrega activa de la APL TCP/IP a aplicaciones de cliente basadas en MSP, se utiliza el puerto 8968. Esta forma de comunicación no es codificada. Mediante un sniffer de red, se pueden interceptar todos los datos transferidos entre servidor y cliente.



Sin embargo, la comunicación también se puede llevar a cabo por una conexión segura SSL. En el lado del servidor, todo está preparado para ello mediante la configuración de un certificado para el programa **STunnel**.

Con una conexión segura SSL, se utiliza el puerto 8945. Si se bloquea a continuación el puerto 8944 en el cortafuegos de Windows, ya no se aceptarán clientes sin codificación activa.



Si hay un cortafuegos activo en el cliente, la transmisión de datos entre el servidor OpenScape Xpressions y el cliente tiene que ser permitido por el cortafuegos. Es decir que con el cortafuegos activado, el acceso saliente del MSP al servidor OpenScape Xpressions tiene que permitirse en los clientes locales con el sistema operativo Windows XP y Windows Vista. Para ello, los programas **MSPSVC.EXE** y **STUNNEL.EXE** serán añadidos a la lista de excepciones del cortafuegos. En un Windows inglés, los programas se instalarán en el siguiente directorio:

C:\Program Files\Common Files\Cycos\Service Provider\

Dependiendo del idioma del sistema operativo, la ruta puede variar. En este caso, busque uno de los programas arriba indicados para saber el directorio de instalación.

MSPSVC.EXE es el proveedor de servicios. Se instala como servicio.
STUNNEL.EXE se utiliza para una comunicación codificada con el servidor XPR.

Para ello deben realizarse los siguientes pasos:

Para Windows XP

1. Abra el Panel de control a través de **Inicio > Panel de control**.
2. Inicie allí la aplicación **Firewall de Windows**.
Se abre el cuadro de diálogo **Firewall de Windows**.
3. Pase allí a la pestaña **Excepciones**.
4. Pulse el botón **Programa**.
Se abre el cuadro de diálogo **Agregar programa**.
5. Aquí, haga clic en **Examinar**.
Se abre el cuadro de diálogo **Examinar**.
6. Introduzca la ruta para el directorio en el que se encuentran los archivos **MspSvc.exe** y **stunnel.exe**.
7. Seleccione el archivo **MspSvc.exe** y haga clic en **Abrir**.
El archivo seleccionado se agregará a los programas de la lista de excepciones.
8. En el cuadro de diálogo **Agregar programa**, haga clic en el botón **Aceptar** para finalizar el proceso de selección para este archivo.
Volverá así al cuadro de diálogo **Firewall de Windows**.
9. Vuelva a pulsar el botón **Programa**.
Se abre el cuadro de diálogo **Agregar programa**.
10. Vuelva a hacer clic en **Examinar**.
Se abre el cuadro de diálogo **Examinar**.
11. Introduzca la ruta para el directorio en el que se encuentran los archivos **MspSvc.exe** y **stunnel.exe**.
12. Seleccione el archivo **stunnel.exe** y haga clic en **Abrir**.
El archivo **stunnel.exe** se agregará a los programas de la lista de excepciones.
13. En el cuadro de diálogo **Agregar programa**, haga clic en el botón **Aceptar** para finalizar el proceso de selección.
Volverá así al cuadro de diálogo **Firewall de Windows**. Aquí, los programas seleccionados están agregados a la lista bajo **Programas y servicios**.

Proveedor de servicios (MSP)

La conexión del servidor OpenScape Xpressions con los clientes a través de MSP

14. Para finalizar, pulse en el cuadro de diálogo **Firewall de Windows** el botón **Aceptar**.

15. Cierre el Panel de control.

De este modo, el cortafuegos está abierto para estos programas con *Windows XP*.

Para Windows Vista

1. Abra el Panel de control a través de **Inicio > Panel de control**.
2. Inicie el programa de aplicación **Windows Firewall**.
3. Allí, haga clic en el enlace **Permitir programa a través del Firewall de Windows**.
Se abre el cuadro de diálogo **Firewall de Windows**.
4. Pase allí a la pestaña **Excepciones**.
5. Vuelva a pulsar el botón **Agregar programa**.
Se abre el cuadro de diálogo **Agregar programa**.
6. Aquí, haga clic en **Examinar**.
Se abre el cuadro de diálogo **Examinar**.
7. Introduzca la ruta para el directorio en el que se encuentran los archivos **MspSvc.exe** y **stunnel.exe**.
8. Seleccione el archivo **MspSvc.exe** y haga clic en **Abrir**.
El archivo seleccionado se agregará a los programas de la lista de excepciones.
9. En el cuadro de diálogo **Agregar programa**, haga clic en el botón **Aceptar** para finalizar el proceso de selección para este archivo.
Volverá así al cuadro de diálogo **Firewall de Windows**.
10. Vuelva a pulsar el botón **Programa**.
Se abre de nuevo el cuadro de diálogo **Agregar programa**.
11. Vuelva a hacer clic en **Examinar**.
Se abre el cuadro de diálogo **Examinar**.
12. Introduzca la ruta para el directorio en el que se encuentran los archivos **MspSvc.exe** y **stunnel.exe**.
13. Seleccione el archivo **stunnel.exe** y haga clic en **Abrir**.
El archivo **stunnel.exe** se agregará a los programas de la lista de excepciones.
14. En el cuadro de diálogo **Agregar programa**, haga clic en el botón **Aceptar** para finalizar el proceso de selección.
Volverá así al cuadro de diálogo **Firewall de Windows**. Aquí, los programas seleccionados están agregados a la lista bajo **Programas y servicios**.

15. Para finalizar, pulse en el cuadro de diálogo **Firewall de Windows** el botón **Aceptar**.

16. Cierre el Panel de control.

De este modo, el cortafuegos está abierto para estos programas con Windows Vista.

12.2 Adaptaciones de instalación

Es posible realizar una instalación silenciosa del MSP, es decir sin interacción del usuario, editando al archivo .msi de la aplicación de cliente que instala MSP. Para ello, es necesario editar el archivo msi utilizando un editor de paquete de Windows Installer (por ejemplo, "Orca") para predefinir los parámetros MSP.

Los parámetros que se pueden editar, se encuentran en la tabla "Property" del archivo msi.

Los siguientes parámetros pueden pasarse a través del archivo msi de la aplicación de cliente correspondiente para una instalación silenciosa de MSP:

Creación de perfil automática para MSP

Para que el perfil de MSP pueda crearse automáticamente, este procedimiento debe ser activado.

Property	MSP_CREATEDEFAULTPROFILE.DCD7C495_D8E8_4B53_ACEC_7C097A0C1B81
Value	0 (desactivado) o 1 (activado)
Default Value	0

Nombre de perfil

Paso de un nombre de perfil para el perfil con el que el usuario inicia sesión en la aplicación de cliente. El nombre de perfil es una entrada descriptiva que se mostrará más tarde para la selección de diferentes perfiles de usuario.

Property	MSP_DEFAULTPROFILE.DCD7C495_D8E8_4B53_ACEC_7C097A0C1B81
Value	<nombre de perfil>
Default Value	default

ID de usuario

Paso del ID de usuario para el perfil con el que el usuario inicia sesión en la aplicación de cliente. Si el servidor XPR soporta la autenticación de Windows, el paso de un **0** permite el inicio de sesión a través de la cuenta de usuario de Windows.

Property	MSP_DEFAULTUSER.DCD7C495_D8E8_4B53_ACEC_7C097A0C1B81
Value	<ID de usuario> o 0

Proveedor de servicios (MSP)

Adaptaciones de instalación

Default Value **ADMINISTRATOR**

Nombre del servidor

Paso del nombre del servidor XPR para el perfil con el que el usuario inicia sesión en la aplicación de cliente.

Property MSP_DEFAULTSERVERNAME.DCD7C495_D8E8_4B53_ACEC_7C097A0C1B81

Value <*nombre del servidor XPR*>

Default Value **MYSERVER**

Nombre del servidor

Paso de la dirección IP del servidor XPR para el perfil con el que el usuario inicia sesión en la aplicación de cliente.

Property MSP_DEFAULTSERVERIP.DCD7C495_D8E8_4B53_ACEC_7C097A0C1B81

Value <*dirección IP del servidor XPR*>

Default Value **127.0.0.1**

13 Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)

El MSPTSP (proveedor de servicios TAPI MSP) permite configurar una función de llamada, por ejemplo, partiendo de *Microsoft Outlook*, si bien en *Microsoft Outlook* sólo se ofrece la función de marcación al exterior. Para determinadas aplicaciones existen además las siguientes posibilidades (se indican entre paréntesis las funciones TAPI correspondientes en cada caso):

- Contestar llamada (Answer)
- Reenviar sin consulta (BlindTransfer¹)
- Compleción de llamada, p. ej. devolución de llamada en caso de ocupado (CompleteCall)
- Conferencia tripartita tras consulta (CompleteTransfer)
- Reenvío tras consulta (CompleteTransfer)
- Rechazar una llamada entrante (Drop)
- Colgar (Drop)
- Desvío de llamadas (Forward)
- No molestar (Forward)
- Retención (Hold)
- Llamar (MakeCall)
- Capturar (Pickup)
- Reenviar antes de aceptar la llamada (Redirect)
- Conferencia tripartita (SetupConference)
- Consulta (SetupTransfer²)
- Comunicación alternativa (SwapHold)
- Recuperar

El MSPTSP soporta varias conexiones simultáneas para un teléfono, p. ej. una llamada activa y otra retenida. El MSPTSP permite también a aplicaciones ajena también basadas en TAPI el acceso a funciones XPR CTI a través de clientes TAPI Third Party. El MSPTSP es un proveedor de servicios TAPI que convierte los comandos TAPI en transacciones CTI del servidor XPR. La comunicación se desarrolla de la forma habitual en OpenScape Xpressions a través del

1. *Blind Transfer*: Una llamada entrante se transfiere a otra extensión, también si la línea está ocupada o si la extensión en cuestión no está accesible. En este caso, el llamante debe llamar de nuevo, ya que no se realiza una transferencia automática cuando la línea vuelve a estar libre.

2. En *Setup Transfer* existe la posibilidad de decidir si una llamada debe ser transferida o si debe establecerse una conferencia tripartita.

MSP. Sin embargo, existe aquí una peculiaridad, que consiste en que el MSPTSP funciona como proveedor de servicios TAPI en el contexto del sistema operativo y por tanto no puede utilizar los perfiles de usuario que puedan haber sido configurados ya en el MSP, ya que carece de autorización para acceder a estos datos. Así pues, debe configurarse para MSPTSP un perfil de usuario propio, el cual rija para el ordenador en el que se ejecuta el MSPTSP. Obviamente, el inicio de sesión a través de la cuenta de usuario de Windows tampoco es posible por la misma razón.

13.1 Instalación

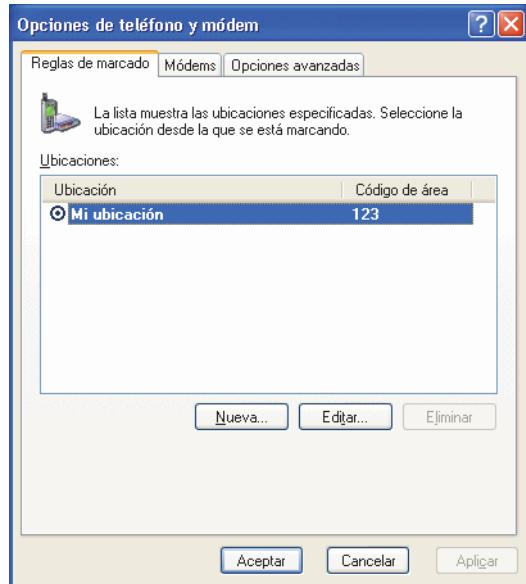
El programa de instalación copia los archivos TSP en el directorio del sistema e instala el TSP. Si no estuviera instalado todavía el MSP, se instalará el MSP del programa de instalación del MSPTSP antes de instalar el TSP.

13.2 Configuración

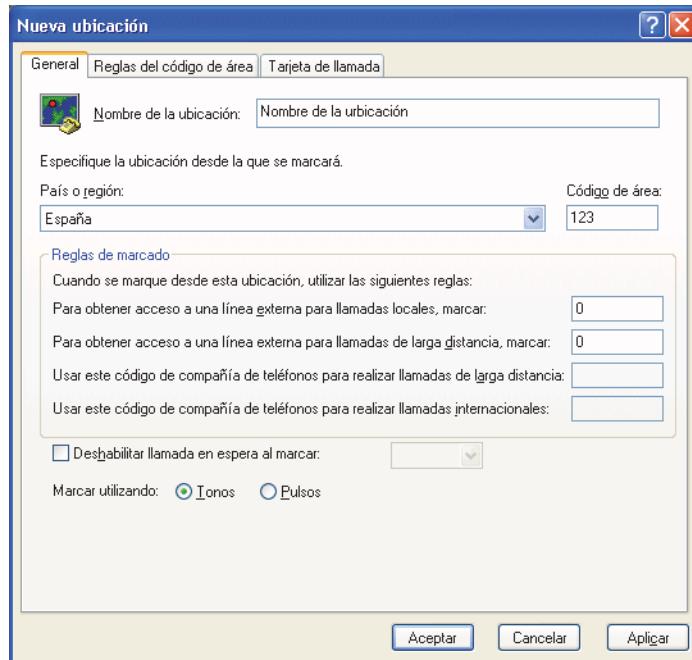
AVISO: La configuración se describe para el sistema operativo Windows 2000. Esta descripción puede variar ligeramente para otros sistemas operativos Windows.

Tras la instalación se ofrece el inicio del programa del MSPTSP. En este punto puede realizarse directamente la configuración. Se ofrece especialmente para usuarios inexpertos. De lo contrario, es posible también realizar posteriormente la configuración a través del menú Inicio seleccionando **Configuración > Opciones de teléfono y módem** en la pestaña **Opciones avanzadas** bajo **Proveedor de servicio TAPI MSP**. La configuración del MSPTSP se puede realizar igualmente a través del símbolo **MSPTSP** del escritorio (siempre que haya sido creado). Opcionalmente, también puede llevarse a cabo la configuración en la aplicación correspondiente (p. ej. *Microsoft Outlook*). Las distintas posibilidades de configuración se describen en el texto siguiente.

En el menú Inicio puede abrir con **Configuración > Panel de control > Opciones de teléfono y de módem** al siguiente cuadro de diálogo. En él puede realizar la configuración del TSP a través de las pestañas **Reglas de marcado** y **Opciones avanzadas**



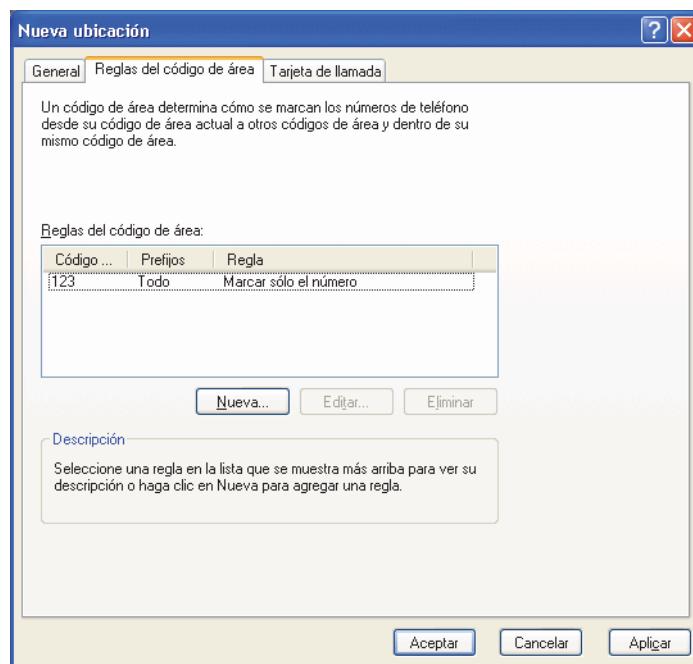
En la pestaña **Reglas de marcado** puede realizar la configuración de la ubicación. Pulse el botón **Nueva...** (siempre que no haya ninguna ubicación configurada) y realice los ajustes necesarios en la pestaña **General** del cuadro de diálogo **Nueva ubicación**. Introduzca el **Nombre de la ubicación**, **País o región**, el **código de área**, y los ajustes **Para obtener acceso a una línea externa para llamadas locales** y **Para obtener acceso a una línea externa para llamadas de larga distancia**. A continuación, haga clic en el botón **Aceptar**.



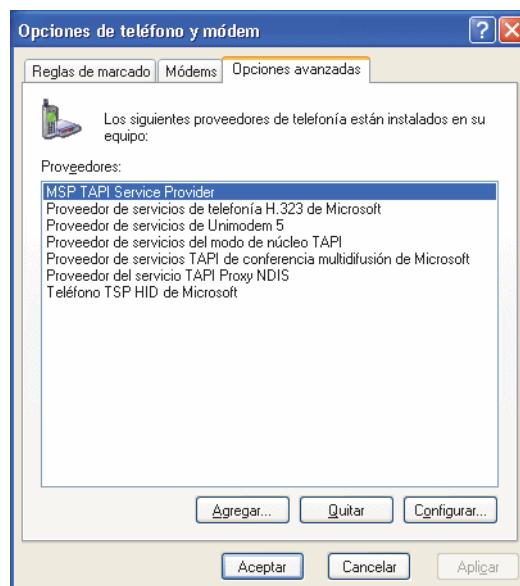
Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)

Configuración

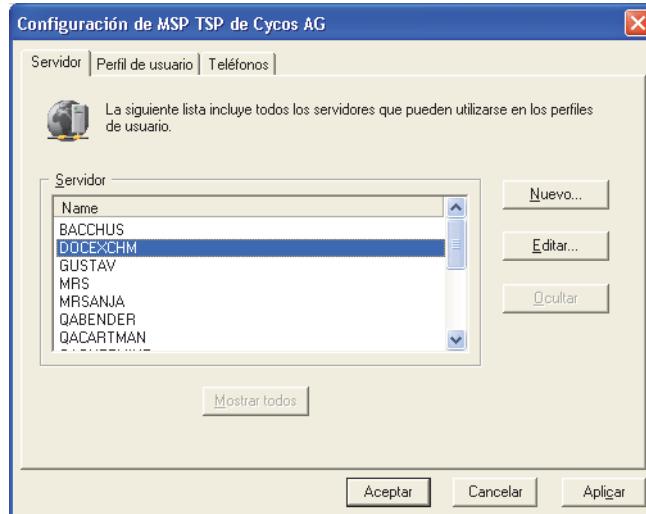
En la pestaña **Reglas de código de área** puede definir reglas para números de teléfono del propio o de otro código de área. Puede determinar cómo deben marcarse los números de teléfono dentro del propio código de área y cómo debe marcarse fuera del propio código de área. Haga clic en el botón **Nueva...** para crear una **Nueva regla de código de área**.



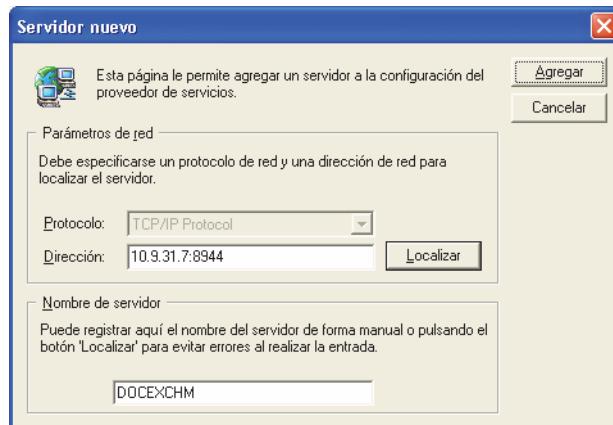
Seleccione la pestaña **Opciones avanzadas** del cuadro de diálogo **Menú Inicio > Configuración > Panel de control > Opciones de teléfono y módem > Opciones avanzadas**. Seleccione la entrada **MSP TAPI Service Provider** y pulse el botón **Configurar...** para configurar ajustes del servidor, perfiles de usuario y teléfonos.



Al pulsar el botón **Configurar** se abrirá el siguiente cuadro de diálogo.



La pestaña **Server** aparece en primer lugar si el MSP no ha podido encontrar ningún servidor XPR. El MSP busca ya durante la instalación servidores disponibles y los registra en la lista ofrecida. Si su servidor XPR no figura en la lista, agregue un nuevo servidor con el botón **Nuevo**.



Introduzca la dirección de red o el nombre del ordenador en el cuadro de diálogo **Servidor nuevo** y active la búsqueda del número de puerto y del servidor pulsando el botón **Localizar** para evitar errores de escritura. Alternativamente, puede realizar estas entradas manualmente.

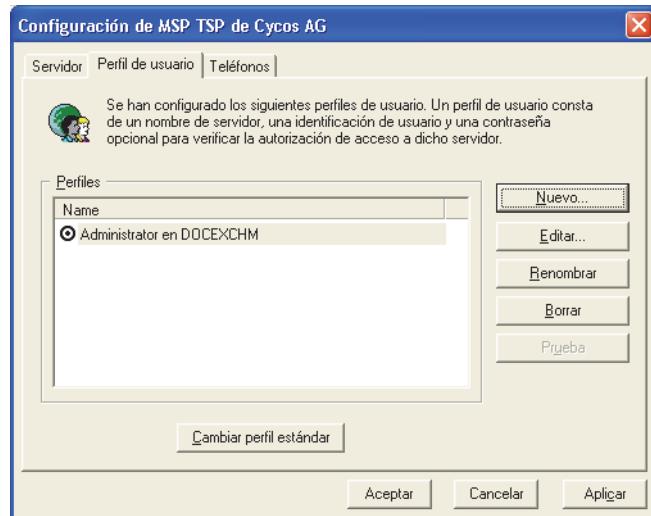
Si ya hay un servidor XPR disponible, pero no hay configurado ningún perfil de usuario, se mostrará en primer lugar la pestaña **Perfil de usuario**.

Marque el botón **Nuevo** para crear un nuevo perfil de usuario. Puesto que MSPTSP se ejecuta en el contexto del sistema, no puede leer los ajustes del usuario que puedan estar disponibles en un MSP ya instalado. Por lo tanto, los perfiles de usuario ya disponibles no se pueden utilizar, de modo que en

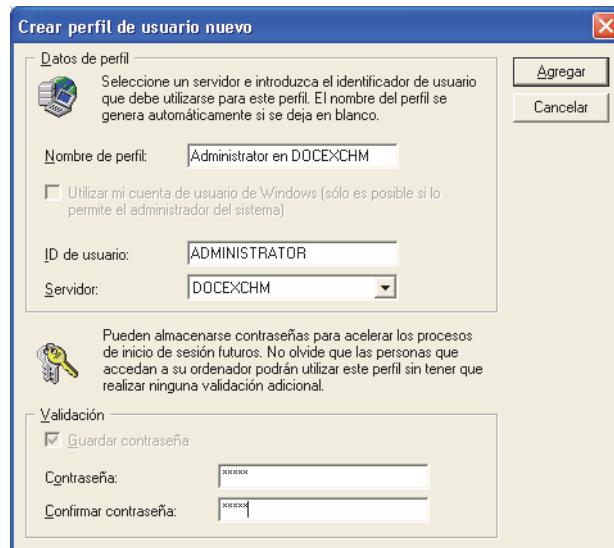
Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)

Configuración

cualquier caso debe crearse un nuevo perfil de usuario. Los correspondientes ajustes de configuración pueden consultarse y modificarse tanto en el MSPTSP como en la aplicación TAPI correspondiente.



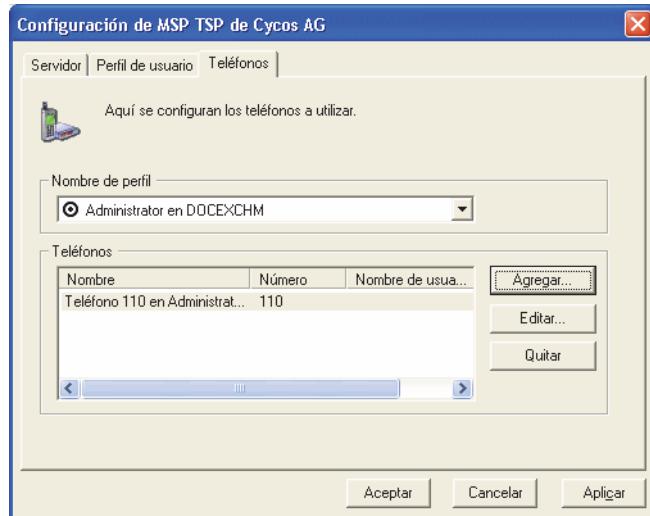
Cree uno o varios perfiles de usuario en la pestaña **Perfil de usuario** bajo **Nuevo....** No es necesario especificar el **Nombre de perfil**, puesto que se genera de forma automática. Introduzca el **ID de usuario**. Este es necesario para el inicio de sesión en el servidor. Indique bajo **Servidor** el nombre del servidor. Guarde su contraseña activando la casilla de verificación **Guardar contraseña**, introduzca la contraseña y confirme repitiendo la entrada. A continuación, haga clic en el botón **Agregar**.



AVISO: La cuenta de usuario de Windows no puede utilizarse para el inicio de sesión porque el MSPTSP está activo en el contexto del sistema.

En la pestaña **Teléfonos** puede registrar los teléfonos que desee utilizar. Para ello, haga clic en el botón **Agregar**.

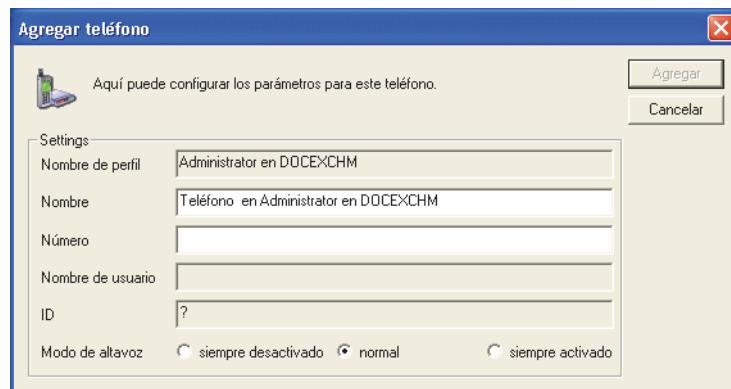
Es posible agregar o borrar tanto terminales como líneas de forma dinámica. Las líneas pueden abrirse o cerrarse según convenga.



El **Nombre de perfil** ya está disponible, ya que se genera automáticamente. En el campo **Nombre**, registre su nombre de conexión como descripción, p. ej. Teléfono 100. En el campo **Número**, indique el número de su conexión. El **Nombre de usuario** y la **ID** se generan automáticamente. Seleccione el **Modo de altavoz** que deseé. La opción de altavoz **siempre desactivado** significa que el altavoz permanece siempre desactivado, independientemente de los ajustes realizados en la aplicación TAPI. **Normal** significa que el altavoz puede controlarse desde la aplicación TAPI, siempre que haya allí la posibilidad de realizar dichos ajustes. La opción de altavoz **siempre activado** significa que el altavoz permanece siempre activado, independientemente de los ajustes realizados en la aplicación TAPI vinculada. Recomendamos el ajuste **Siempre activado**, ya que la mayoría de las aplicaciones TAPI no controlan el modo de altavoz. A continuación, haga clic en el botón **Agregar**. Los cambios se aplican inmediatamente.

Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)

Protocolización para la búsqueda de errores



AVISO: Todos los cambios tienen efecto nada más pulsar el botón **Aplicar** o **Aceptar**. No es necesario reiniciar el ordenador ni la aplicación TAPI.

13.3 Protocolización para la búsqueda de errores

Como para todos los clientes del servidor XPR, se puede generar un archivo de protocolo mediante la herramienta de protocolización también para el MSPTSP. Esto le permite activar la protocolización si lo necesita, por ejemplo en caso de errores. Para generar el archivo de protocolo, el programa `UnifiedLoggingTool.exe` tiene que ejecutarse en el cliente. Para tal fin, tiene que copiarse antes de la carpeta `<XPR Install>\SDKTools` al cliente en cuestión.

Encontrará información sobre las opciones de la herramienta de protocolización para clientes en el manual *XPR Server Administration*.

13.4 Actualización

La actualización automática del MSPTSP a través del servidor no se soporta actualmente. Asegúrese de que no se esté ejecutando el MSPTSP si va a ser sustituido por una versión más reciente.

13.5 Deshacer instalación

El asistente de instalación elimina todos los proveedores que utilizan el TSP. A continuación se borran los archivos de TSP del directorio del sistema. Pueden surgir problemas si el TSP no se puede borrar por estar siendo utilizado por una o varias aplicaciones TAPI. Asegúrese por tanto de que no se esté ejecutando ninguna aplicación TAPI cuando vaya a eliminar el TSP.

13.6 MSPTSP a través de *Microsoft Outlook*

Para poder establecer una conexión telefónica desde *Microsoft Outlook*, seleccione en **Contactos** uno de los registros de dirección que haya creado. Haciendo clic con el botón derecho del ratón se abrirá un menú contextual.

En este menú contextual, seleccione **Llamar al contacto...**. A continuación, haga clic en el botón **Iniciar llamada**. Su teléfono suena y tan pronto como descuelgue se establece el enlace con el interlocutor deseado.

Igualmente, existe la posibilidad de marcar un número de teléfono que no ha sido almacenado todavía en la carpeta de contactos. Si abre la carpeta de contactos podrá ver en la barra de menús un símbolo de teléfono  . Haga clic en el símbolo de flecha a la derecha situado junto al símbolo del teléfono para abrir un menú contextual. Allí encontrará junto a los registros de un contacto disponible las opciones de menú **Marcador automático de teléfono**, **Marcado rápido**³ y **Nueva llamada telefónica**. Haga clic en **Nueva llamada telefónica**. En el menú **Nueva llamada telefónica**, introduzca el número de teléfono deseado. A continuación, haga clic en el botón **Iniciar llamada**. Como alternativa puede utilizar el comando del teclado **Ctrl+Mayúsculas+D** para iniciar una nueva llamada.

13.6.1 Configuración de MSPTSP en *Microsoft Outlook*

La configuración de MSPTSP también se puede realizar a través de *Microsoft Outlook*.

1. Pulsando con el botón derecho del ratón sobre un registro de dirección abrirá un menú contextual.
2. Seleccione la opción de menú **Llamar al contacto...** De esta forma, se abrirá el cuadro de diálogo **Nueva llamada telefónica**.
3. Pulse el botón **Parámetros de marcación**. A través de la pestaña **Reglas de marcado**, puede llevar a cabo la correspondiente configuración, tal y como se ha descrito para la **Configuración de MSPTSP** (véase Sección 13.2, “Configuración”, página 118).

Las **Opciones de marcado** también están disponibles a través del cuadro de diálogo **Nueva llamada telefónica**. Aquí también pueden registrarse las **Propiedades de la línea**, tal y como fue descrito en la **Configuración de MSPTSP**. Igualmente, aquí se dispone también de la posibilidad de configurar los **Parámetros de marcado**.

3. Los números de marcado rápido se pueden registrar en el cuadro de diálogo Opciones de marcado en *Microsoft Outlook* (**Contacto > Llamar al contacto... > Opciones de marcado**).

Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP)

MSPTSP a través de Microsoft Outlook

Bajo **Parámetros de marcación... > Reglas de marcado > Nueva...** del cuadro de diálogo **Nueva ubicación** puede efectuar los ajustes de configuración como en el cuadro de diálogo **Configuración de MSPTSP**.

Haciendo clic con el botón derecho del ratón en un contacto, abra el menú contextual **Llamar al contacto....** A continuación, haga clic en **Opciones de marcado > Propiedades de la línea...**, allí encontrará los ajustes de configuración que puede realizar tanto bajo MSPTSP como bajo *Microsoft Outlook*. El **Nombre de perfil** se genera automáticamente. Bajo **Nombre** (p. ej. Teléfono 462) puede registrar un nombre para su conexión. Indique bajo **Número** el número de su conexión. El **Nombre de usuario** y la **ID** se agregan automáticamente. Seleccione a continuación un **Modo de altavoz** y haga clic en **Guardar**.

14 Application Builder

Application Builder es un programa con un editor gráfico que permite al usuario ensamblar y configurar un modelo de su sistema de diálogos por voz (Application Model, Application Workflow) en forma de un flujo de llamada (diagrama de bloques o diagrama de flujo).

El diagrama de flujo consiste en bloques y conexiones entre estos bloques. Los bloques en el diagrama de flujo son Controls que, por ejemplo, reproducen un archivo de audio, realizan una consulta de la base de datos o establecen una conexión telefónica con un abonado. Las líneas de conexión entre los Controls en el diagrama de flujo indican de qué Control se puede pasar a otro Control. Ensamblar quiere decir que el usuario determina qué Controls existen en el diagrama de flujo y qué Controls están conectados entre ellos. Configurar quiere decir que el usuario puede ajustar ciertas propiedades de los Controls. Así puede, por ejemplo, configurar para un Control que reproduce archivos de audio, qué archivos de audio debe reproducir y en qué orden. El diagrama de flujo es - tal y como se ha descrito anteriormente - sólo un modelo de un sistema de diálogos por voz. Por lo tanto, no contiene ninguna información sobre cómo el modelo es ejecutado en una aplicación, es decir, por ejemplo, cómo se accede a los archivos de audio y cómo se transmiten estos archivos a un sistema telefónico para que un usuario los escuche.

El resultado que suministra *Application Builder* es un archivo Java que representa un diagrama de flujo (Application Model, Application Workflow) con sus propiedades de Controls y conexiones. Este archivo engloba los datos que definen una aplicación y la distinguen de otras aplicaciones.

14.1 Prestaciones de *Application Builder*

Application Builder es una herramienta que le ayudará a elaborar con facilidad una aplicación de telefonía interactiva para su compañía. Sus sinónimos serían Automated Attendant, IVR (Interactive Voice Response), Portal de voz, Servidor de voz y sistema de diálogos por voz. A una aplicación como esta se asignan uno o varios números de teléfono que, al ser llamados, reproducirán, por ejemplo, el siguiente saludo:

"Bienvenido a XY S.A. Si desea hablar con uno de nuestros empleados y conoce su extensión, pulse 1. Si desea hablar con el centro de atención al cliente, pulse 2. Si desea ..."

Application Builder dispone, entre otras, de las siguientes prestaciones:

- La creación y edición de aplicaciones
- El encadenamiento de varias aplicaciones

Application Builder

Prestaciones de Application Builder

- La búsqueda de determinadas características y componentes de todas las aplicaciones. Así se pueden, por ejemplo, encontrar todas las aplicaciones que utilicen un determinado anuncio. Si la búsqueda finaliza con éxito, los resultados indicarán también la posición del anuncio dentro de la aplicación.
- Marcadores (bookmarks) para marcar diferentes posiciones en la aplicación
- La integración de anuncios en los idiomas disponibles
- El soporte de Texto a voz (Text-to-Speech, TTS) para la reproducción de textos
- La utilización de variables para guardar y transmitir datos e información
- La generación de datos estadísticos brutos para informes (reporting)
- La importación en *Application Builder* de aplicaciones del *Generador de Aplicaciones* utilizadas hasta ahora
- La creación y modificación de flujos de llamada que representan la posible funcionalidad dentro de una aplicación
 - La creación de un flujo de llamada mediante "arrastrar y colocar" de Controls dentro de un editor claramente estructurado
 - La personalización de vistas de un flujo de llamada
 - La colocación de notas en un flujo de llamada
 - Una flexibilidad tanto gráfica como funcional muy grande en la creación de flujos de llamada
 - La vinculación de diferentes flujos de llamada
- Controls: Los Controls representan los módulos más pequeños de un flujo de llamada
 - Existen diferentes Controls para diferentes funcionalidades
 - El uso de perfiles de tiempo y husos horarios permiten crear un desarrollo dependiente de fechas y horas
 - La reproducción flexible de anuncios es soportada
 - Además de la configuración estándar, los Controls disponen de posibilidades de configuración y vinculación múltiples
 - El uso de Texto a voz (Text-to-Speech, TTS) si está licenciado
- El cambio de idioma para interfaz gráfica de usuario (GUI), documentación y ayuda en línea después de reiniciar el programa

14.2 Prestaciones de una aplicación

Una aplicación creada con *Application Builder* puede disponer de las siguientes prestaciones:

- La reproducción y nueva grabación de archivos de audio
- El control del desarrollo de una aplicación por el llamante a través de un menú mediante entradas por teclas DTMF o entrada de voz
- La ejecución de acciones dependiente de la fecha, el día de la semana, los festivos nacionales y la hora teniendo en cuenta los husos horarios
- Bifurcación en el desarrollo del menú dependiente de datos tanto estadísticos como dinámicos, como por ejemplo el la ocupación de un campo de espera
- El reenvío a un teléfono incluyendo iniciación de devolución de llamada
- Reconocimiento del habla
- La grabación de comunicación
- La creación y la aplicación de reglas para el control de desarrollo mediante determinadas condiciones
- La definición y el uso flexible de variables
- El envío de documentos de diferentes formatos
- La búsqueda de contactos
- La selección de un idioma soportado
- La consulta de la base de datos
- El acceso a archivos
- El inicio de sistemas de mensajería instantánea
- La protección contra un bucle sin fin en el desarrollo del menú
- La supervisión y captación estadística de la ejecución de una aplicación mediante informes (reporting)

Encontrará la descripción detallada de *Application Builder* en el manual de instrucciones *Application Builder*.

Application Builder

Prestaciones de una aplicación

Abreviaturas

Esta lista recoge las abreviaturas utilizadas en este manual.

Abreviatura	Definición
BMP	Formato de archivo gráfico – Formato gráfico de mapa de bits de Microsoft
CTI	Computer Telephony Integration – Manejo del teléfono a través del ordenador
DCX	Formato de archivo gráfico – Formato gráfico para fax de Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications (sistema global para comunicaciones móviles) - Estándar para teléfonos móviles
HTML	Hypertext Markup Language
IM	Integrated Messaging (mensajería integrada)
IMAP	Internet Message Access Protocol, Protocolo de acceso a mensajes de Internet
IP	Internet Protocol
IVR	Interactive Voice Response (respuesta vocal interactiva) – Aplicación de telefonía controlada por DTMF o por voz
JPG	Formato gráfico de Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PC	Personal Computer
POP3	Post Office Protocol, Protocolo para la recepción a demanda de mensajes de un proveedor de Internet
SMS	Servicio de mensajes cortos
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol, Protocolo estándar de correo de Internet
TAPI	Telephone Application Programming Interface
TG3	Formato de archivo gráfico – Formato de fax TIFF comprimido de múltiples páginas
TIF	Formato de archivo gráfico – Tagged Image File Format (Formato de Fichero de Imagen con Etiquetas)
TSP	TAPI Service Provider (Proveedor de servicios TAPI)
TTS	Text To Speech, Conversión de texto a voz
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator, Dirección Web específica
VPN	Red privada virtual (VPN)
WAV	Abreviatura de Wave-Format, Formato de datos para archivos de sonido
WWW	World Wide Web

Índice alfabético

A

- Acceso a través del PC 17
 - Datos para el acceso por el PC 16
- Acceso al buzón 7
- Acceso telefónico
 - Datos para el acceso telefónico 13, 14
- Archivo gráfico 8
- Archivos de sonido 8

B

- Base de datos local (caché) 111
- Bitmap 48
- BMP 7, 48

C

- Callback access 14, 15
- Caller Guide
 - Búsqueda mediante las teclas del teléfono 99
 - Búsqueda mediante marcación por voz 97
 - Conectarse 101
 - Entrada a través de las teclas del teléfono 93
 - Introducción 91
 - Marcación por voz 92
 - Números de teléfono de seguimiento 94
 - Pasos 95
- Cliente
 - General 17
 - Microsoft Outlook (a través de Internet) 32
 - Microsoft Outlook Express 26
 - Netscape Messenger 22
- Conexión SSL 112
- Configurar cuenta
 - para Microsoft Outlook (acceso a Internet) 32
 - para Microsoft Outlook Express 27
 - para Netscape Messenger 23
- Conversión 7
- Correo de fax 8, 47
- Correo electrónico 8
- Cortafuegos 112

D

- Datos
 - del sistema telefónico 12
 - Para acceso por PC 16
 - para el acceso telefónico 13, 14
- Datos específicos del usuario 12
- DCX 7, 48

- Desvío de llamadas 12
- Dirección de correo electrónico 16
- Dirección del dominio 16
- direcccionamiento de fax 50
- Direct Access 13, 14, 15

E

- Edición de fax
 - Enviar objeto al fondo 79
 - Enviar objeto atrás 79
 - Traer objeto adelante 79
 - Traer objeto al frente 79
- Enviar mensajes
 - con Microsoft Outlook Express 31
 - con Netscape Messenger 25
 - Mensaje corto 60
 - Mensaje de fax 49
 - SMS 60
- Enviar SMS 60
- Envío de fax 47
- Envío de fax a tarifa reducida 50
- Envío de fax diferido 50

F

- fax de respuesta automática 51
- Formato de fax 48
- Formato JPEG 7, 48
- Formato PCX 48
- Formato TIFF 7, 48
- Formatos de datos 7
- Formulario de fax
 - Objeto de texto, alineación 79
 - Objeto de texto, color 79
 - Objeto de texto, estilo de fuente 79
 - Objeto de texto, fondo 79
 - Objeto de texto, fuente 79
 - Objeto de texto, tamaño de fuente 79
- Formulario de mensaje de voz
- Parámetros de reproducción 83

Forward Access 12

G

- GSM 53
- Guest Access 13, 14, 15

I

- Interfaz de transacciones 111
- Interfaz Store & Forward 111

Índice alfabético

- M**
- Mensaje de voz 8
 - Mensajería unificada 7
 - Microsoft Outlook 32
 - Microsoft Outlook (a través de Internet) 32
 - Microsoft Outlook Express 26
 - MS Office 7
 - MSPTSP
 - Generar archivo de protocolo 124
 - MSPTSP (Proveedor de servicios MSP TAPI) 117
- N**
- Netscape Messenger 22
 - Nombre de usuario 16
 - Nombre del servidor 16
 - Número de teléfono para el desvío de llamadas 12
- O**
- Outlook Express 26
- P**
- Papel de carta/fax 47
 - Postscript 7
 - Proveedor de servicios (MSP) 111
 - Proveedor de servicios TAPI MSP (MSPTSP) 117
 - Proveedor de servicios, MSP 111
 - Puerto 8944 112
 - Puerto 8945 112
- R**
- Recepción de fax 47
 - Recibir mensajes
 - con Microsoft Outlook (acceso a Internet) 36
 - con Microsoft Outlook Express 30
 - con Netscape Messenger 24
 - Representación de fax 48
 - Requisitos del sistema
 - para Netscape Messenger 22
 - para Outlook (en caso de acceso a Internet) 32
 - para Outlook Express 26
 - Resumen 7
- S**
- Servicio de mensajes cortos 53
 - Servidor de Bandeja de entrada 16
 - Servidor de Bandeja de salida 16
 - SMS 53
- T**
- Text-to-Speech 7
 - Tipos de conferencia
 - Conferencia de voz/Web combinada 46
 - Conferencias de voz 46

