



Powering connections

Guía de usuario del cliente Mitel Connect

julio 25, 2018

Copyright de la documentación y del software

© Copyright 2018, Mitel Networks Corporation. Todos los derechos reservados. Las marcas comerciales, las marcas de servicio, los logotipos y los gráficos (en su conjunto, "Marcas comerciales") a los que se haga referencia en los sitios web de Mitel o en sus publicaciones, son marcas comerciales registradas y no registradas de Mitel Networks Corporation (MNC) o sus subsidiarias (en su conjunto, "Mitel"), u otros. .

Información sobre la versión

Guía de usuario

-Versión: UG_1_7/25/18

Fecha: julio 25, 2018

Información corporativa

Mitel Networks Corporation

350 Legget Dr.

Kanata, Ontario K2K 2W7

Canada

+1.844.937.6483

Índice

Prefacio	5
Objetivos de este manual	5
Organización	5
Convenciones	6
Capítulo 1 Instalar e iniciar el cliente Mitel Connect	7
Descripción general	8
Instalar el cliente Mitel Connect en Windows	8
Instalar el cliente Mitel Connect en OS X	9
Capítulo 2 Usar el cliente Mitel Connect	11
Conectarse al cliente Mitel Connect	12
Navegar por la interfaz del cliente Mitel Connect	12
Agregar accesos directos para tareas de la barra de herramientas del cliente	14
Capítulo 3 Gestionar los contactos	17
Buscar un contacto	18
Agregar un contacto	18
Ver la información de un contacto	19
Borrar un contacto	19
Crear un grupo de contactos	20
Mensajería instantánea con un grupo de contactos	20
Programar reunión con un grupo de contactos	21
Enviar un correo de voz de grupo	21
Designar contactos favoritos	22
Capítulo 4 Gestionar la disponibilidad	23
Comprender los estados de disponibilidad	24
Cambiar el estado de disponibilidad	25
Seleccionar un estado de disponibilidad predefinido	26
Configurar un estado de disponibilidad personalizado	26
Permitir que un contacto gestione sus estados de disponibilidad	27

Capítulo 5	Gestionar los teléfonos	29
	Gestionar su teléfono principal	30
	Asignar su teléfono principal	30
	Personalizar su teléfono principal	30
	Eliminar la asignación del teléfono principal	31
	Usar el softphone	31
	Asignar el softphone	31
	Personalizar el softphone	32
	Asignar teléfonos externos	32
Capítulo 6	Gestionar las llamadas de voz	33
	Hacer una llamada	35
	Contestar una llamada	36
	Contestar una llamada mediante mensajería instantánea	36
	Transferir una llamada	36
	Transferir una llamada — Transferencia ciega	37
	Transferir una llamada	37
	Ver el historial de llamadas	38
	Ver el historial de llamadas de todos los contactos	38
	Ver el historial de llamadas de un contacto	39
	Gestionar el correo de voz	39
	Desviar las llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz	40
	Dejar un mensaje de correo de voz	40
	Acceder a los mensajes de correo de voz	40
	Escuchar un nuevo mensaje de correo de voz	41
	Marcar un mensaje de correo de voz	41
	Responder a un mensaje de correo de voz	41
	Reenviar un mensaje de correo de voz	42
	Borrar un mensaje de correo de voz	42
	Restaurar un mensaje de correo de voz borrado	42
	Configurar notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz	43
	Establecer notificaciones emergentes para mensajes de correo de voz	43
	Cambiar su contraseña del correo de voz	44
	Enrutar llamadas	44
	Disponibilidad	44
	Usar enrutamiento avanzado	49
	Gestionar las opciones de llamada	52
	Configurar el límite de llamadas simultáneas	52
	Suprimir el tono de llamada en espera	52
	Suprimir el tono de marcado en un teléfono analógico	52
Capítulo 7	Gestionar la mensajería instantánea	53
	Enviar un mensaje instantáneo	54
	Gestionar las notificaciones de mensajería instantánea	54
	Bloquear notificaciones de mensajería instantánea para usuarios concretos	55

Capítulo 8	Integración con Microsoft Exchange	57
	Integración del cliente Mitel Connect con Microsoft Exchange	58
	Integrar el correo de voz con Microsoft Outlook	58
	Integrar los contactos de Outlook con el cliente Mitel Connect	59
	Integrar el calendario de Outlook con el cliente Mitel Connect	59
Capítulo 9	Gestionar conferencias	61
	Crear una conferencia	62
	Crear una conferencia desde Microsoft Outlook	64
	Ver conferencias	65
	Descargar el archivo de datos de iCalendar (ICS) de una conferencia	65
	Unirse a una conferencia	66
	Unirse a una conferencia desde el área de notificaciones	66
	Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos	66
	Unirse a una conferencia desde el calendario	67
	Grabar una conferencia	67
	Cancelar una conferencia	68
	Cancelar una conferencia desde el cliente Connect	68
	Cancelar una conferencia desde Microsoft Outlook	68
Capítulo 10	Gestionar conferencias con la versión web de Mitel Connect	69
	Descripción general	70
	Usar la versión web de Mitel Connect	70
	Conversación de grupo	71
	Compartir pantalla	71
Capítulo 11	Gestionar los grupos de trabajo	73
	Descripción general de los grupos de trabajo	74
	Tipos de acceso a grupos de trabajo	74
	Gestionar los grupos de trabajo	75
	Visualizar la información de los grupos de trabajo	75
	Filtrar las llamadas en cola	75
	Gestionar los agentes	75
	Compartir correo de voz mediante los grupos de trabajo	77
	Establecer límites de alerta del monitor de cola	77

Prefacio

En este prefacio encuentra información sobre los objetivos, la organización y las convenciones utilizadas en la *Guía de usuario*.

Objetivos de este manual

ShoreTel ahora es parte de Mitel. Juntos, esperamos ayudarlo a potenciar las conexiones que son brillantemente simples.

En esta guía se explica cómo instalar, configurar, administrar y mantener el Connect Client.

Organización

Esta guía contiene las siguientes secciones:

Tabla 1: Contenido de la Guía de usuario

Capítulo	Descripción
Capítulo 8, Instalación de Connect Client	Describe los requisitos y procedimientos para instalar e iniciar el Connect Client en Windows y Macintosh.
Capítulo 8, Uso de Connect Client	Describe cómo iniciar sesión en Connect Client y navegar por sus opciones.
Capítulo 8, Gestión de los contactos	Describe cómo: <ul style="list-style-type: none">■ Agregar y eliminar un contacto■ Crear, editar y eliminar un grupo de contactos
Capítulo 8, Gestión de Los Estados de Disponibilidad	Describe la disponibilidad de iconos y cómo cambiar el estado de disponibilidad.
Capítulo 8, Gestión de los teléfonos	Describe los procedimientos para asignar un teléfono principal, softphone y número externo al Connect Client.

Tabla 1: Contenido de la Guía de usuario

Capítulo	Descripción
Capítulo 8, Gestión de llamadas	Describe los procedimientos para gestionar y encaminar llamadas y correos de voz.
Capítulo 8, Gestión de la mensajería instantánea	Describe cómo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Enviar un mensaje instantáneo y correo de voz de grupo ■ Gestionar las notificaciones de mensaje instantáneo
Capítulo 8, Integración con Microsoft Exchange	Describe cómo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Integrar el Connect Client y correo de voz con Microsoft Exchange ■ Integrar los contactos y calendario de Outlook con el Connect Client
Capítulo 8, Gestión de conferencias	Describe cómo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Crear, ver, grabar y cancelar conferencias. ■ Unirse a una conferencia de Connect desde cualquier red ajena a Mitel sin entrar en detalle alguno de autenticación.
Capítulo 8, Pantalla compartida	Describe el procedimiento para compartir pantallas.
Capítulo 8, Gestión de grupos de trabajo	Describe el procedimiento para ver la información del grupo de trabajo, filtrar las llamadas en cola, gestionar los agentes y compartir el correo de voz.
Apéndice 14, Prestaciones para el operador	Describe las prestaciones disponibles solo para operadores.

Convenciones

Esta guía utiliza los siguientes avisos:



Nota

Esta información es adicional o complementaria.

En la redacción de este documento se han usado las siguientes convenciones tipográficas.

Marca	Significado
Negrita	Nombres de objetos de la interfaz, como botones y menús.
Azul	Referencias con hipervínculos. Haga clic en el texto azul para acceder a la sección indicada. Nota: Las entradas del índice también son vínculos, pero no son de color azul.

CAPÍTULO

3

Instalación de Connect Client

Este capítulo contiene información sobre cómo instalar Connect Client.

Descripción general	8
Exclusiones de carpetas en el antivirus	9
Instalación de Connect Client en Windows OS.....	10
Instalación de Connect Client en macOS	10
Actualización de Connect Client	11

Descripción general

Connect presenta una única interfaz para gestionar comunicaciones empresariales a través del teléfono principal ST, ordenadores o teléfonos móviles. Connect Client, compatible con Windows, macOS y Collaboration for Web, simplifica las comunicaciones cotidianas y facilita el trabajo.

Sistema operativo

Para Microsoft Windows:

- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8.1
- Microsoft Windows 10

Para macOS:

- macOS Sierra 10.12
- macOS High Sierra 10.13

Para Windows Server:

- Windows Server 2016, 64 bits (Estándar)
- Windows Server 2012, 64 bits (Estándar)
- Windows Server 2008 SP2 (Estándar)

Configuración mínima de hardware

Para Windows:

- Procesador (para Windows 7 y Windows 8)
 - Connect Client sin medios (solo interacción telefónica y control de llamadas): Dual Core 1,6 GHz
 - Connect Client con medios (contiene Softphone y vídeo): Dual Core 2,4 GHz
- Espacio de disco duro: 2GB
- RAM Total: 4GB
- RAM disponible: 500 MB

Para Mac OS:

- Procesador
 - Connect Client sin medios (solo interacción telefónica y control de llamadas): Core 2 Duo1,83 GHz
 - Connect Client con medios (contiene Softphone y vídeo): Core 2 Duo 2,4 GHz
- Espacio de disco duro: 2GB
- RAM Total: 8GB
- RAM disponible: 500 MB

Servidores compatibles

- Microsoft Exchange 2010
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2016
- Microsoft Office 365

Navegadores compatibles

Para Microsoft Windows:

- Chrome 55.0 y superiores
- Internet Explorer 11
- Firefox 49.0 y superiores
- Edge 38

Para macOS:

- Chrome 55.0 y superiores
- Firefox 49.0 y superiores
- Safari 10.0 y superiores

Entornos compatibles

- Citrix XenDesktop 7.6 LTSR
- Citrix XenApp 7.6 LTSR



Nota

En el entorno Citrix, para mejor calidad del softphone, debe utilizarse un perfil con códec de **Calidad media**. De forma predeterminada se selecciona el códec de **Calidad alta**, el códec de **Calidad media** debe seleccionarse en la consola de Studio.

Exclusiones de carpetas en el antivirus

En el ordenador, deben excluir del software Virus Checker las carpetas y subcarpetas indicadas a continuación, antes de instalar Connect Client.

Connect Client

```
<Drive>:\Users\%User%\AppData\Local\ShoreTel  
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel  
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel Presenter
```

Instalación de Connect Client en Windows OS



Nota

Si ha instalado el ST Communicator en el ordenador, antes de instalar Connect Client el instalador de Connect Client desinstalará el Communicator.

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - Abra la notificación de correo electrónico del administrador de Connect que describe cómo instalar Connect Client y haga clic en el vínculo para instalar el cliente.
 - En el navegador, introduzca `http://<IP de servidor o FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm`, en la que *FQDN* es un nombre de dominio completamente cualificado. Seleccione Connect Client y haga clic en **Siguiente**.
2. En la página **Contrato de licencia**, seleccione **Acepto los términos del contrato de licencia** y haga clic en **Siguiente**.
3. Haga clic en **Siguiente** para instalar el cliente en la carpeta predeterminada, o bien haga clic en **Cambiar** para cambiar la carpeta de destino y continuar.
4. En la página **Listo para instalar el programa**, haga clic en **Instalar**.
5. En la página **Asistente InstallShield**, haga clic en **Finalizar**.
6. En el menú Inicio, haga clic en el icono **Connect** para iniciar el cliente.

Instalación de Connect Client en macOS

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - Abra la notificación de correo electrónico del administrador de Connect que describe cómo instalar Connect Client y haga clic en el vínculo para instalar el cliente.
 - En el navegador, introduzca `http://<server IP or FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm`, en la que *FQDN* es un nombre de dominio completamente cualificado. Seleccione Connect Client y haga clic en **Siguiente**.
 - El archivo de instalación se descarga en la carpeta predeterminada de descargas del ordenador.
2. Haga doble clic en el archivo de instalación.
3. En la pantalla de Connect, arrastre el icono **Connect** hasta la carpeta **Aplicaciones** y haga doble clic en el icono para iniciar el cliente.

Actualización de Connect Client

Cuando esté disponible una versión más reciente de Connect Client, verá dos tipos de notificaciones de actualización después de iniciar sesión. Para obtener más información sobre el inicio de sesión en Connect Client, consulte Capítulo 4, [Uso de Connect Client](#) en la página 13.

- Actualización recomendada — puede instalar u omitir la actualización recomendada. No obstante, se recomienda actualizar si Connect Client está dos o más versiones desactualizado con respecto a la versión más reciente.

Haga clic en **Actualizar** en el área de notificaciones de actualización para obtener la versión más reciente de Connect Client, o haga clic en **Más tarde** para actualizar más adelante.

- Actualización obligatoria — no puede acceder a la aplicación sin actualizar. Debe actualizar la aplicación o salir si decide no actualizar.

Haga clic en **Actualizar** en la notificación de actualización para obtener la versión más reciente de Connect Client, o haga clic en **Salir**.

Si falla la actualización, recibe una notificación de error. Haga clic en **Salir** en el área de notificación de error para salir.

CAPÍTULO

4

Uso de Connect Client

Este capítulo proporciona información sobre cómo utilizar Connect client.

Inicio de sesión en Connect Client.....	14
Apertura automática del Connect Client.....	15
Cambio de Contraseña.....	15
Navegación por la interfaz de Connect Client.....	15
Anclaje de pestañas para acceso rápido.....	18
Ubicación del Connect Client.....	19
Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente	19
Seleccionar el idioma preferido.....	20
Establecimiento de una notificación de sonido	20
Registros del Connect Client.....	21
Compartir datos con Mitel	22

Inicio de sesión en Connect Client

Puede iniciar sesión en Connect Client utilizando sus credenciales de Connect o Windows.

1. Abrir Connect client.

- Para iniciar sesión con sus credenciales de Connect, introduzca las credenciales de Connect.
 - Correo electrónico o nombre de usuario

Si utilizó la misma dirección de correo electrónico para Connect Client y Microsoft Exchange, inicie sesión con su dirección de correo electrónico para integrar el Connect Client con Microsoft Exchange. Para obtener más información sobre cómo integrar Connect Client con Microsoft Exchange, consulte Capítulo 8, [Integración con Microsoft Exchange](#) en la página 83.
 - Contraseña
- Para iniciar sesión con sus credenciales de Windows, haga clic en **Mostrar opciones avanzadas** y seleccione **Usar credenciales de Windows**.



Nota

La opción **Usar credenciales de Windows** se aplica únicamente a los usuarios de MiVoice Connect.

2. Haga clic en **Mostrar opciones avanzadas** para ver los campos Dominio y Servidor.

3. En el campo **Servidor**, introduzca el nombre de dominio completo (FQDN).

Los FQDN para usuarios de Mitel MiCloud Connect:

- Estados Unidos/Canadá: **clientstart.sky.shoretel.com**
- Reino Unido/Europa: **clientstart.sky.shoretel.eu**
- Australia: **clientstart.sky.shoretel.com.au**

4. Para guardar sus credenciales, seleccione la opción **Recordarme**.

Esta opción recuerda la contraseña solo si sale de la aplicación y no cierra la sesión. Si cierra la sesión, debe volver a introducir la contraseña para iniciar sesión.

5. Haga clic en **Iniciar sesión**.

Para cerrar sesión en Connect Client, haga clic en la lista desplegable debajo del **<nombre de usuario>** en el panel de información, y haga clic en **Cerrar sesión**.



Nota

Dependiendo de cómo esté configurado su sistema, es posible que deba introducir sus credenciales manualmente en lugar de usar la casilla de verificación **Usar credenciales de Windows**.

Apertura automática del Connect Client

Puede habilitar el Connect Client para que se abra automáticamente cuando inicie el ordenador.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <nombre de usuario>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Iniciar sesión**.
4. Seleccione **Iniciar automáticamente Mitel Connect al iniciar el ordenador**.

Cambio de Contraseña



Nota

Puede cambiar su contraseña del Connect Client solo cuando su Connect Client no esté integrado con Microsoft Exchange. La contraseña cambia automáticamente cuando cambie la contraseña en Microsoft Exchange.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña <**nombre de usuario**>.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Iniciar sesión**.
4. Introduzca:
 - Contraseña actual
 - Nueva contraseña
 - Confirmar nueva contraseña
5. Haga clic en **Definir nueva contraseña**.

Si su contraseña ha expirado, la notificación de caducidad de la contraseña aparece cuando inicie sesión.

Para cambiar la contraseña caducada, introduzca la nueva contraseña en los campos **Nueva contraseña** y **Volver a escribir contraseña**. Haga clic en **Guardar e iniciar sesión**.

Navegación por la interfaz de Connect Client

El Connect client consta de tres paneles basados en las opciones que selecciona en el panel de información, tal y como puede verse en la [Figura 1](#).

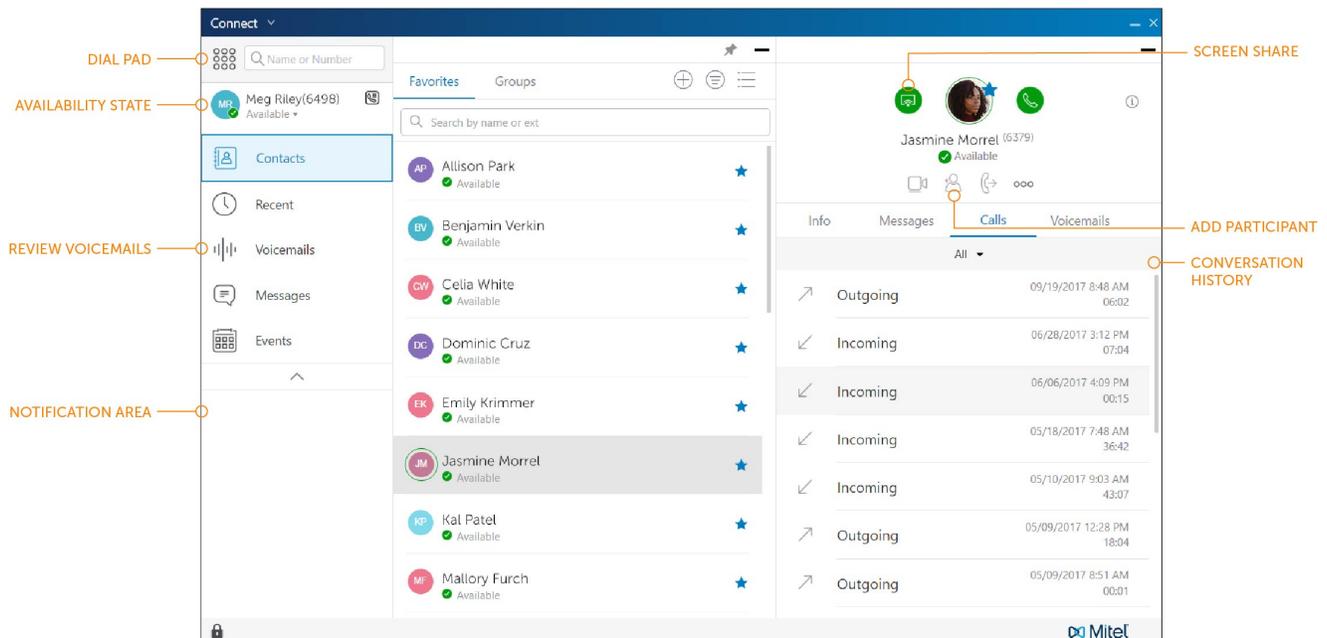


Figura 1: Connect Client

- **Barra de menú de Connect**—utilice la lista desplegable de **Connect** en la barra de menú del cliente para hacer lo siguiente:
 - Ver información a cerca de Connect.
 - Comprobar si hay actualizaciones.
 - Abrir la página Configuración (en Windows) o la página Preferencias (en macOS).
 - Mostrar o editar la barra de herramientas.
 - Configurar el Connect Client para que se ubique en la parte superior mientras navega por otras aplicaciones. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ventana** en la barra de menú de Mac.
 - Navegar a la página de soporte de Mitel. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ayuda** en la barra de menú de Mac. Esto es aplicable únicamente a los usuarios de MiCloud Connect.
 - Acceder a la guía del usuario y vídeos de formación. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ayuda** en la barra de menú de Mac.
 - Enviar archivos de registro al Soporte de Mitel. Para macOS, esta opción está disponible en la pestaña **Ayuda** en la barra de menú de Mac.
 - Salir de Connect Client.
- **Teclado de marcación**—utilice el teclado de marcación para marcar números de teléfono.
- **Barra Búsqueda de marcación rápida**—utilice la barra de búsqueda de marcación rápida para buscar un nombre, un número, una dirección de correo electrónico o un nombre de empresa.
- **Panel de información**—se trata del panel de navegación principal predeterminado:

- **<nombre de usuario>**—utilice la pestaña <nombre de usuario> para ver o editar la información de su perfil. Puede agregar su foto del perfil de LinkedIn como su imagen del perfil de Connect Client. Si Connect Client está integrado con Microsoft Exchange, este importa su imagen del directorio activo que está asociada con Outlook. La imagen del directorio activo tiene prioridad sobre la imagen del perfil de LinkedIn. Para obtener más información sobre cómo integrarse con Microsoft Exchange, consulte Capítulo 8, [Integración con Microsoft Exchange](#) en la página 83.

Puede editar o quitar la imagen del perfil si utiliza su imagen del perfil de LinkedIn. No obstante, si utiliza su imagen del directorio activo, no puede editarla ni quitarla.

- **Contactos**—utilice la pestaña Contactos para ver sus contactos, agregar un nuevo contacto, crear grupos y agregar contactos a Favoritos o Grupos.
- **Reciente:** utilice la pestaña Reciente para ver la lista de llamadas entrantes (↙), llamadas salientes (↗) y llamadas perdidas (↘). Muestra las llamadas en orden cronológico, con la más reciente en la parte superior.

La fecha, la hora y la duración de la llamada se muestran para todas las llamadas entrantes y salientes. Para las llamadas del día en curso, solo se muestran la hora y la duración de la llamada. Para las llamadas del día anterior, se muestra la palabra "Ayer" en lugar de la fecha, junto con la duración de la llamada.

Las llamadas consecutivas realizadas o recibidas desde el mismo número se agrupan juntas, y el número de llamadas se muestra junto al nombre del contacto. La insignia en la pestaña Reciente indica la cantidad de llamadas perdidas.

- **Correos de voz**—utilice la pestaña Correos de voz para ver los correos de voz nuevos, guardados y eliminados. La insignia en la pestaña Correos de voz indica la cantidad de correos de voz no escuchados.
- **Mensajes**—utilice la pestaña Mensajes para ver sus registros de chats. Haga clic en cualquier chat de los registros para abrir los detalles de la conversación en el tercer panel. La insignia en la pestaña Mensajes indica la cantidad de mensajes no leídos.



Nota

La insignia en el icono de Connect Client en la barra de tareas del ordenador indica el número total de llamadas perdidas y mensajes de correos de voz no escuchados.

- **Eventos**—utilice la pestaña Eventos para ver sus citas pasadas y futuras del calendario. Para ver sus citas de Outlook, debe sincronizar el Connect Client con Microsoft Exchange.
- **Grupos de trabajo**—utilice la pestaña Grupos de trabajo para ver las llamadas activas de grupo de trabajo de un usuario y el estado actual del grupo de trabajo de dicho usuario. Para ver la información sobre grupos de trabajo, debe ser miembro de un grupo de trabajo y tener el tipo de licencia correcto.



Nota

La función Grupo de trabajo está disponible únicamente para usuarios de MiVoice Connect.

Puede expandir o contraer la vista del panel de información haciendo clic en el icono de flecha hacia arriba/abajo. En la vista contraída, puede desplazar el ratón sobre cada icono para ver la información sobre la herramienta.

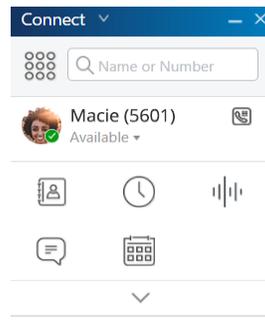


Figura 2: Vista contraída del panel de información

- —este icono indica que la conexión con el servidor Connect es segura y el cliente está enviando datos cifrados. Cuando este icono es amarillo, indica que la conexión no es segura y el cliente está enviando datos tanto cifrados como no cifrados. Desplácese sobre el icono para ver la información sobre la herramienta.
- **Segundo panel**—el segundo panel muestra información basada en la selección del panel de información.
- **Tercer panel**—el tercer panel muestra información basada en la selección del segundo panel. Por ejemplo, si hace clic en un contacto en el segundo panel, el tercer panel muestra la tarjeta de contacto. Desde la tarjeta de contacto, puede acceder a la conversación, a las llamadas y al historial del correo de voz junto con la información del contacto.
- **Tarjeta de contacto**—vea y gestione el contacto seleccionado.
 - **Información**—vea los detalles del contacto seleccionado.
 - **Mensajes**—vea el historial de conversaciones del contacto seleccionado y escriba sus mensajes instantáneos al contacto.
 - **Llamadas**—vea el historial de llamadas del contacto seleccionado.
 - **Correos de voz**—vea el historial del correo de voz del contacto seleccionado.

Haga clic en el botón Minimizar situado en la esquina superior derecha de un panel para cerrarlo.

Anclaje de pestañas para acceso rápido

Para acceso rápido, puede anclar una pestaña en el panel de información. La pestaña anclada permanece abierta en el segundo panel con el panel de información. Mientras navega por las otras pestañas, puede ver la pestaña anclada en el segundo panel después de cerrar las pestañas abiertas. Puede anclar solo una pestaña en el panel de información.

Para anclar una pestaña al panel de información:

1. En el panel de información, seleccione la pestaña.
2. Haga clic en el icono . Para desanclar la pestaña, haga clic en el icono .

Ubicación del Connect Client

Puede configurar el Connect Client para que siempre esté presente en la parte superior cuando navegue por otras aplicaciones.

Para Windows:

1. En la barra de menú del cliente, haga clic en la lista desplegable **Connect**.
2. Seleccione **Siempre en la parte superior**.

Para macOS:

1. En la barra de menú de Mac, haga clic en **Ventana**.
2. Seleccione **Siempre en la parte superior**.

Adición de accesos directos a la barra de herramientas del cliente



Nota

Esta función está disponible únicamente para usuarios de MiVoice Connect.

Desde la barra de herramientas del cliente, puede agregar accesos directos para las operaciones más utilizadas o preferidas. Los botones configurados funcionan como accesos directos para acceder a las operaciones que requieren más acciones para completar la misma tarea. Puede utilizar estos botones de acceso directo para ejecutar tareas con un solo clic para monitorizar una llamada, iniciar una grabación de voz, abrir el monitor de colas del agente, activar el softphone, o cualquier otra opción definida por su organización.

Para activar esta función, el administrador primero debe configurar los botones programables de las barras de herramientas del cliente en Connect Director para cada usuario.

La lista de accesos directos configurados se muestra en una ventana del cliente. Para ver u ocultar la barra de herramientas del Connect Client, haga clic en la lista desplegable **Connect** en la barra de menú del cliente y active **Mostrar barra de herramientas**.

Para seleccionar qué botones de acceso directo se muestran en la barra de herramientas del cliente:

1. Haga clic en el icono **+** en la parte inferior derecha del panel de la barra de herramientas.
2. Seleccione los botones para agregar al panel de la barra de herramientas.



Nota

Puede agregar hasta 140 botones a la barra de herramientas del cliente.

Puede arrastrar y soltar para volver a ordenar los botones. Los accesos directos de teclado a los primeros 10 botones se asignan automáticamente según su orden en la barra de herramientas del cliente. Para macOS, utilice CMD+0-CMD+9, y para Windows, utilice ALT+0-ALT+9 como accesos directos de teclado. Puede desplazar el ratón sobre los botones para ver la información sobre herramientas. Para un botón de Extensión de supervisor, también puede ver el estado de disponibilidad de la extensión que está supervisando.

Seleccionar el idioma preferido

Puede seleccionar el idioma para el teléfono principal y la interfaz de Connect Client.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y luego en **Idioma**.



Nota

Si tiene un sistema operativo en español, francés, alemán o chino simplificado, Connect Client utiliza el mismo idioma del sistema operativo. Para otros idiomas, Connect Client utiliza el inglés como idioma predeterminado. La página Mitel collaboration for Web siempre utiliza el mismo idioma que el del sistema operativo, independientemente del idioma seleccionado en las preferencias.

3. Desde la lista desplegable **Menús de teléfono principal y correo de voz**, seleccione el idioma deseado para su teléfono principal.
4. Desde la lista desplegable **Deseo utilizar esta aplicación en**, seleccione el idioma requerido para la interfaz del cliente Connect.

Debe salir y reiniciar el cliente para que los cambios tengan efecto.

Establecimiento de una notificación de sonido

Puede crear una notificación de sonido para identificar un evento específico, como un correo de voz, una llamada desde un número interno o externo, una llamada monitorizada, una llamada compartida o para identificar una conversación nueva o existente.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Sonidos**.
4. En el campo **Alertas de audio**, seleccione **Activar**.
5. En el campo **Para evento**, haga clic en la lista desplegable a la derecha y seleccione alguna de las siguientes opciones:
 - nuevo correo de voz
 - llamada desde un número interno
 - llamada desde un número externo
 - nuevo mensaje instantáneo en inicio de una nueva conversación
 - nuevo mensaje instantáneo en reinicio de una conversación existente
 - llamada monitorizada
 - llamada de línea compartida

6. Seleccione **Reproducir alerta**, haga clic en la lista desplegable a la derecha y seleccione un sonido requerido de la lista.



Nota

Además de la lista de sonidos predeterminada, también puede agregar o quitar un nuevo archivo .wav.

Registros del Connect Client

El Connect Client crea un archivo de registro cada vez que inicia sesión. Los registros se utilizan para ayudar a Soporte técnico con los problemas de depuración que pueden surgir durante la operación. Puede enviar los archivos de registro al administrador de Connect al abrir un vale de solución de problemas.

Para enviar los archivos de registro del cliente:

- Para Windows:
 1. En la barra de menú Connect, haga clic en la lista desplegable **Connect**.
 2. Seleccione **Enviar registros del cliente** y siga las instrucciones en pantalla.
- Para macOS:
 1. En la barra de menús de Mac, haga clic en la pestaña **Ayuda**.
 2. Seleccione **Enviar registros del cliente** y siga las instrucciones en pantalla.

Compartir datos con Mitel

Como opción predeterminada, Connect Client envía los datos de interacción del usuario de manera anónima a Mitel. Soporte técnico analiza los datos para mejorar la aplicación Connect Client.



Nota

Se cifran todos los datos anónimos y no pueden rastrearse hasta el usuario.

Para deshabilitar el envío de datos de interacción del usuario a Mitel:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Acceso**.
4. Desactive la opción **Sí, quiero ayudar a Mitel a crear mejores productos! Enviar datos anónimos a Mitel**.

Debe salir y reiniciar Connect Client para que los cambios tengan efecto los cambios.

CAPÍTULO

5

Gestión de los contactos

Este capítulo proporciona información sobre cómo gestionar los contactos.

Gestión de los contactos	24
Adición de un contacto en macOS	25
Adición de un contacto en Windows.....	25
Visualización de la Información de un Contacto.....	26
Importación de carpetas de contactos.....	27
Eliminación de un contacto.....	28
Adición de un contacto a su lista de favoritos.....	29
Visualización de favoritos	29
Búsqueda de contactos	29
Ordenación de los contactos	30
Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto	30
Gestión de grupo de contactos	30
Creación de un grupo de contactos.....	30
Reordenación de la lista de grupos de contactos.....	31
Edición o eliminación de un grupo de contactos	31

Gestión de los contactos

Connect client le permite organizar y gestionar los contactos.

Para ver el directorio del sistema que muestra todos los contactos de su organización, haga clic en la barra **Búsqueda de marcación rápida**. Los nombres de contactos con caracteres especiales y números se muestran primero, seguidos por nombres en orden alfabético por apellido con encabezados alfabéticos.

Para buscar un contacto, escriba cualquiera de los siguientes datos en la barra **Búsqueda de marcación rápida**:

- Nombre
- Apellido
- Dirección de correo electrónico
- Nombre de la compañía
- Número de extensión
- Identificador doble (una sola letra o dos letras del nombre del contacto). Por ejemplo, puede escribir P R o Pa Ro para buscar a Patrick Roberts.

La **Figura 3** describe el proceso de agregar un contacto y ver la información del contacto.

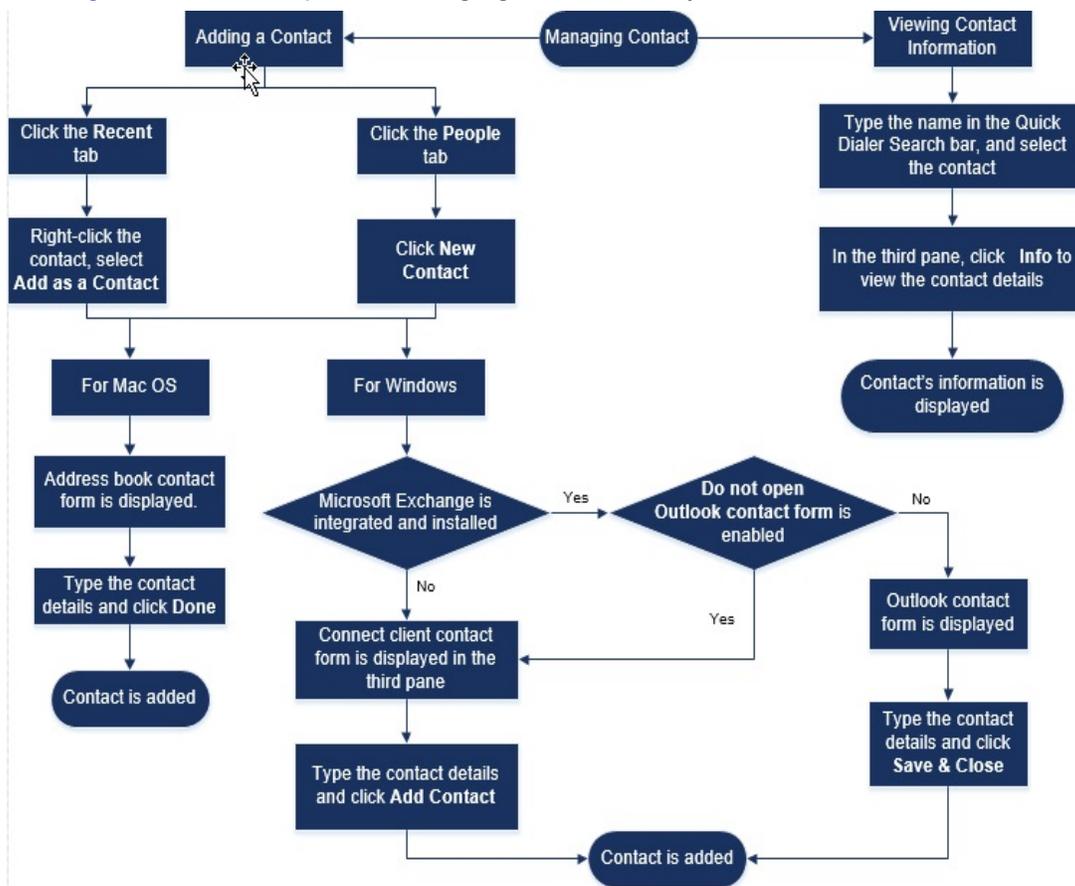


Figura 3: Gestión de los contactos

Adición de un contacto en macOS

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en la pestaña **Reciente** y haga clic con el botón derecho en el contacto y seleccione **Agregar como contacto**.
 - Haga clic en la pestaña **Contactos** y haga clic en  situado en la esquina superior derecha del segundo panel, y, a continuación, seleccione **Agregar contacto**.

Aparece el formulario de contacto para la libreta de direcciones.



Nota

La libreta de direcciones se abre solo si ha habilitado Connect Client en las preferencias del sistema en Mac.

2. Escriba en los campos necesarios los detalles del contacto.
3. Haga clic en **Listo**.



Nota

Puede agregar un número externo a la lista de contactos en la tarjeta de contacto:

- Escriba el número externo en el campo **Buscar**, y se abre la tarjeta de contacto en el tercer panel.
- Haga clic en  en el Avatar del tercer panel.

Adición de un contacto en Windows

Puede agregar un nuevo contacto usando el formulario de contacto de Microsoft Outlook y el formulario de contacto de Connect Client.



Nota

Puede agregar un nuevo contacto mediante el formulario de contacto de Outlook solo si:

- El administrador de Connect ha configurado la cuenta de Microsoft Exchange en Connect Director.
- Microsoft Outlook está instalado en el ordenador.

Para agregar un contacto mediante el formulario de contacto de Microsoft Outlook:

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en la pestaña **Reciente** y haga clic con el botón derecho en el contacto y seleccione **Agregar como contacto**.
 - Haga clic en la pestaña **Contactos** y haga clic en  situado en la esquina superior derecha del segundo panel, y, a continuación, seleccione **Agregar contacto**.

Aparece un formulario de contacto de Outlook sin título.

2. Escriba en los campos necesarios los detalles del contacto.
3. Haga clic en **Guardar y cerrar**.

**Nota**

Si tiene instalado Microsoft Outlook en el ordenador, el formulario de contacto de Outlook se abre de manera predeterminada al agregar un nuevo contacto. Sin embargo, puede configurar Connect Client para abrir el formulario de contacto de Connect en lugar del formulario de contacto de Outlook.

Para abrir el formulario de contacto de Connect en lugar del formulario de contacto de Outlook al agregar un contacto:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y después haga clic en **Outlook**.
3. Seleccione la opción **No abrir Outlook al agregar contacto a Connect**.

Para agregar un nuevo contacto mediante el formulario de contacto de Connect:

1. Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en la pestaña **Reciente** y haga clic con el botón derecho en el contacto y seleccione **Agregar como contacto**.
 - Haga clic en la pestaña **Contactos** y haga clic en  situado en la esquina superior derecha del segundo panel, y, a continuación, seleccione **Agregar contacto**.

El formulario de contacto se abre en el tercer panel.

2. Escriba en los campos necesarios los detalles del contacto.
3. Haga clic en **Agregar contacto**.

**Nota**

Puede agregar un número externo a la lista de contactos en la tarjeta de contacto:

- Escriba el número externo en el campo **Buscar**, y se abre la tarjeta de contacto en el tercer panel.
- Haga clic en  en el Avatar del tercer panel.

Visualización de la Información de un Contacto

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre del contacto o el número de extensión y seleccione el contacto.
 - De forma predeterminada, se muestran los resultados de búsqueda del directorio del sistema.

- Si ha habilitado la opción **Habilitar la búsqueda de contactos en mis carpetas de contactos públicos de Exchange**, puedes ver los resultados de búsqueda de **Coincidencias directas** y **Coincidencias públicas de Exchange**.
 - De forma predeterminada, Connect Client muestra los resultados de búsqueda de **Coincidencias directas**.
 - Para buscar un contacto de sus carpetas públicas de Exchange, haga clic en **Coincidencias públicas de Exchange**. En la lista desplegable, seleccione la carpeta, y el contacto.

Se abre la tarjeta de contacto en el tercer panel.



Nota

Para obtener más información sobre la opción **Habilitar la búsqueda de contactos en mis carpetas de contactos públicos de Exchange**, consulte [Para habilitar la búsqueda del contacto en las carpetas de contactos públicas de Exchange](#): en la página 87.

2. En la tarjeta de contacto, haga clic en **Info** para ver los detalles del contacto.

Para ver el nombre de la empresa, el nombre del departamento y el número de teléfono de un contacto:

- En la barra **Búsqueda de marcación rápida**:
 - a. En el segundo panel, haga clic con el botón derecho en el contacto.
 - b. Seleccione las opciones **Mostrar nombre de la empresa**, **Mostrar nombre del departamento** y **Mostrar número de teléfono** para ver u ocultar la información de contacto.
- En **Favoritos y Grupos**:
 - a. En el segundo panel, haga clic en .
 - b. Seleccione las opciones **Nombre de la empresa**, **Nombre del departamento**, y **Número de teléfono** para ver u ocultar la información de contacto.

Los números de teléfono del contacto se muestran en el orden: Extensión () , Negocio o trabajo () , Móvil () , y Casa () . Si un contacto ha configurado los cuatro números de teléfono en Connect Client, de forma predeterminada, los primeros dos números de teléfono en orden aparecerán en el segundo panel.

Para ver todos los números de teléfono, haga clic en **Más**. Se abre la tarjeta de contacto en el tercer panel. Haga clic en **Info** donde se muestran todos los números de teléfono y el identificador de correo electrónico del contacto.



Nota

La opción **Más** se muestra solo si el contacto ha configurado más de dos números telefónicos.

Importación de carpetas de contactos

Para macOS, puede importar las carpetas de contactos de la libreta de direcciones de Mac a Connect Client. Si Microsoft Outlook está instalado en el ordenador, la libreta de direcciones de Mac se sincroniza con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365.

Para importar las carpetas de contactos de la libreta de direcciones de Mac:



Nota

Debe habilitar Connect Client en preferencias del sistema en Mac para importar los contactos de la libreta de direcciones de Mac.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Contactos/Outlook**.
4. Seleccione la opción **Sincronizar mis contactos de Mac**.
5. Haga clic en **+Mostrar carpetas de contactos** y seleccione las carpetas que desea importar a Connect Client.

Para Windows, si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, puede importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365 al Connect Client. Para obtener información sobre cómo importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365 a Connect Client, consulte [Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365](#) en la página 86.

Eliminación de un contacto

Para eliminar un contacto del Connect Client cuando no está integrado con Outlook:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o la extensión del contacto.
2. Haga clic en el nombre del contacto que desea eliminar.
3. Haga clic en **Info** en la tarjeta de contacto.
4. Haga clic en **Eliminar**.
5. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar**.



Nota

Puede eliminar únicamente los contactos externos que haya agregado a Connect Client. Sin embargo, no puede eliminar los contactos disponibles a través del directorio del sistema de su organización.

Puede eliminar los contactos importados de Outlook, todos a la vez mediante la interfaz de Connect Client.

Para eliminar los contactos importados de Outlook:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y después haga clic en **Outlook**.
3. Haga clic en **Quitar contactos sincronizados**.

4. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Quitar**.

Todos sus contactos importados de Outlook se eliminan a la vez. Se deshabilita la opción **Quitar contactos sincronizados** y se desactiva la opción **Sincronizar mis contactos de Outlook**.

Adición de un contacto a su lista de favoritos

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o la extensión del contacto.
2. En los resultados de búsqueda, haga clic en el icono **Estrella** al lado del nombre de contacto que desea marcar como favorito.

Alternativamente, puede marcar un contacto como favorito haciendo clic en el icono **Estrella** en el avatar del tercer panel.

Puede marcar un contacto favorito tanto en Coincidencias directas como en Coincidencias públicas de Exchange.

Para quitar el contacto de la lista de favoritos, haga clic en el icono **Estrella** al lado del nombre del contacto o en el Avatar.

Visualización de favoritos

1. Haga clic en la pestaña **Contactos** del panel de información.
2. Haga clic en la pestaña **Favoritos** del segundo panel para ver la lista de contactos marcados como favoritos.

En las listas Favoritos y Grupos, puede ver los contactos en modo **Lista** y modo **Compacto**.

En el segundo panel, haga clic en  para ver en modo Lista y haga clic en  para ver en modo Compacto.

- **Modo lista:** Se muestran el nombre del contacto, el número de extensión, el número de teléfono, el nombre del departamento y el estado de disponibilidad.
- **Modo compacto:** Se muestran el nombre y el estado de disponibilidad del contacto.

Búsqueda de contactos

Puede buscar los contactos agregados a Favoritos o Grupo. Para buscar un contacto, introduzca el nombre del contacto o la extensión en el campo **Buscar** en la pestaña Favoritos o Grupo.

Los resultados de búsqueda se abren en el segundo panel mostrando el nombre del contacto, el estado de disponibilidad, el número de extensión y el número de teléfono.

Si el contacto está en línea y ha establecido una nota adicional al estado de disponibilidad, aparecerá la nota adicional. Si el contacto está desconectado, el estado de disponibilidad es desconocido.

Para obtener más detalles sobre cómo ver la información de un contacto, consulte [Visualización de la Información de un Contacto](#) en la página 26.

Ordenación de los contactos

Puede ordenar los contactos en las listas Favoritos y Grupos por apellido, nombre, estado de disponibilidad y último contacto.

Para ordenar sus contactos en Favoritos o Grupos:

1. En el panel de información, haga clic en **Contactos > Favoritos**.
2. En el segundo panel, seleccione **Favoritos** o **Grupos**.
3. Haga clic en  y seleccione uno de los siguientes:
 - Apellido
 - Nombre
 - Disponibilidad
 - Último contacto

Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto

Puede ver el estado de disponibilidad y la información de la pila de llamadas de un contacto si el contacto está agregado a su lista Favoritos o Grupos. Para ver la información de la pila de llamadas, realice una de las acciones siguientes:

- Haga clic en **Contactos > Favoritos** o **Grupos**. Pase el cursor sobre un contacto para ver la información sobre la herramienta.

La información sobre la herramienta muestra el estado de disponibilidad del contacto y la información de la pila de llamadas.

- Abra la tarjeta de contacto y haga clic en  en la esquina superior derecha de la tarjeta de contacto para ver el estado de disponibilidad del contacto y la información de la pila de llamadas.

Si el contacto ha incluido una nota adicional al estado de disponibilidad, se mostrará la nota adicional en lugar del estado predeterminado.

Puede contestar las llamadas entrantes, llamadas aparcadas y llamadas en espera de la pila de llamadas del contacto. Para contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto, consulte [Contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto](#) en la página 49

Gestión de grupo de contactos

Creación de un grupo de contactos

1. En el panel de información, haga clic en **Contactos > Grupos**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y seleccione **Agregar grupo**.
3. En el campo **Nombre de grupo**, escriba el nombre del grupo.

4. En el campo **Miembros del grupo** realice una de las acciones siguientes:
 - Escriba el nombre del contacto y seleccione el contacto.
5. En la barra **Búsqueda de marcación rápida** escriba el nombre o número del contacto, y luego arrastre el contacto de los resultados de búsqueda al campo **Personas**.

**Nota**

Puede utilizar la opción **Más** para enumerar todos los miembros y obtener números más grandes.

6. Haga clic en **Crear** para guardar el grupo, o **Descartar**.

Reordenación de la lista de grupos de contactos

1. Haga clic en la pestaña **Contactos** del panel de información.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos** para ver todos los grupos creados.
3. Haga clic en el encabezado del grupo y arrástrelo a la posición requerida.

Cualquier cambio en el orden de los grupos persistirá entre los reinicios del cliente.

Puede ocultar o ver los miembros de un grupo particular. Haga clic en  en el encabezado del grupo para expandir o contraer el grupo.

Edición o eliminación de un grupo de contactos

1. En el panel de información, haga clic en **Contactos > Grupos**.
2. Haga clic en  en el encabezado del grupo que desea editar.
3. Haga clic en  al lado del nombre del grupo.
4. En el campo **Nombre de grupo**, edite el nombre del grupo.
5. En el campo **Miembros del grupo**:
 - Para agregar un contacto al grupo, escriba el nombre del contacto y seleccione el contacto.

**Sugerencia**

Escriba el nombre del contacto o el número en la barra **Búsqueda de marcación rápida**, haga clic con el botón derecho en el contacto en el segundo panel, y seleccione **Agregar contacto al grupo** para agregar el contacto al grupo requerido.

- Para quitar un contacto del grupo, haga clic en **x** al lado del contacto.
- Para reordenar los nombres de contacto, seleccione un contacto, arrastre el contacto seleccionado al orden requerido.

6. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios, o haga clic en **X** en la esquina superior derecha del tercer panel, y en el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Descartar** para quitar los cambios del usuario.

Para eliminar un grupo, haga lo siguiente:

1. En el panel de información, haga clic en **Contactos > Grupos**.
2. Haga clic en  en el encabezado del grupo que desea eliminar. El grupo se expande en el tercer panel.
3. Haga clic en  al lado del nombre del grupo en el tercer panel, y haga clic en **Eliminar**.
4. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Eliminar** para confirmar la eliminación del grupo.

CAPÍTULO

6

Gestión de Los Estados de Disponibilidad

Este capítulo suministra información sobre la gestión de los estados de disponibilidad para los usuarios y sus contactos.

Información de los Estados de Disponibilidad	34
Configuración de Alerta para estado de disponibilidad del contacto	35
Cambio del Estado de Disponibilidad	36
Selección de un Estado de Disponibilidad Predefinido	36
Adición de Uua Nota a Los Estados de Disponibilidad.....	36
Configuración de un Estado de Disponibilidad Personalizado	36
Permiso para que un Contacto gestione su estado de disponibilidad	37

Información de los Estados de Disponibilidad

Puede revisar o verificar el estado de disponibilidad de un contacto en Connect Client antes de comunicarse con ese contacto. Connect client actualiza automáticamente el estado de disponibilidad de los usuarios a medida que reciben y realizan llamadas. Si se integra con Microsoft Exchange, Connect Client también muestra el estado de reunión de los usuarios.

Puede monitorizar la disponibilidad de hasta 500 contactos. Esta función puede configurarla el administrador de Connect.

Los diversos estados de disponibilidad se describen en la [Tabla 2](#).

Tabla 2: Estados de disponibilidad

Color	Estado	Predefinido/ personalizado	Descripción
Verde	Disponible	Predefinido	El contacto está disponible para una llamada o para una sesión de mensaje instantáneo.
Amarillo	En una reunión	Predefinido	El contacto está en una reunión, pero puede comunicarse con él mediante una sesión de mensaje instantáneo. Si marca este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Encaminamiento de llamadas en la página 69.
Rojo	Fuera de la oficina	Predefinido	Si marca este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Encaminamiento de llamadas en la página 69.
Rojo	No molestar	Predefinido	El contacto está ocupado y no desea ser localizado. No obstante, puede ponerse en contacto con él mediante mensajes instantáneos. Si marca este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Encaminamiento de llamadas en la página 69.
Rojo	Vacaciones	Predefinido	Si marca este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Encaminamiento de llamadas en la página 69.
Gris	Personalizar...	Personalizado	El contacto tiene estado personalizado, según la opción configurada. Si marca este contacto, la llamada se encamina a la bandeja de entrada de correo de voz del contacto o al número configurado con el encaminamiento por disponibilidad, tal y como se describe en Encaminamiento de llamadas en la página 69.

Tabla 2: Estados de disponibilidad

Color	Estado	Predefinido/ personalizado	Descripción
Naranja	Sonando	Predefinido	Si recibe una llamada entrante, el estado de disponibilidad parpadea y cambia a naranja.
	Al teléfono	Predefinido	Si contesta a una llamada entrante, el estado de disponibilidad cambia a naranja. Si usted está en medio de una llamada y recibe otra llamada entrante, el estado de disponibilidad comienza a parpadear y cambia a Timbre.

Configuración de Alerta para estado de disponibilidad del contacto

Si desea comunicarse con un contacto que no tiene estado Disponible en ese momento, puede configurar Connect Client para notificarle cuando el estado del contacto cambie a Disponible.

Para recibir una notificación:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o la extensión del contacto y seleccione el contacto.
2. En **Tarjeta del Contacto**, haga clic en  y seleccione **Alerta cuando esté disponible**.

También, si se agrega el contacto a su lista Favoritos o Grupos, haga clic con el botón derecho en el contacto en la pestaña Favoritos o Grupos y seleccione **Alerta cuando esté disponible**.

Puede establecer la alerta solo para los contactos disponibles en el directorio del sistema de su organización. Sin embargo, no puede establecer esta alerta para contactos externos que haya agregado a Connect Client.



Nota

Las alertas se deshabilitan cuando al salir de Connect Client o reiniciarlo.

Cambio del Estado de Disponibilidad

Connect client actualiza automáticamente su estado de disponibilidad cuando usted utiliza el sistema, pero puede seleccionar un estado de disponibilidad predefinido o configurar un estado de disponibilidad personalizado.

Selección de un Estado de Disponibilidad Predefinido

1. En el panel de información, haga clic en el menú desplegable debajo de **<nombre de usuario>**.
2. Seleccione uno de los siguientes estados de disponibilidad:
 - Disponible
 - En una reunión
 - Fuera de la oficina
 - No molestar
 - Vacaciones

Se muestra una marca de verificación  al lado del estado actual.

Adición de Una Nota a Los Estados de Disponibilidad

Se puede agregar una nota personalizada a cada estado de disponibilidad en Connect Client.

Para agregar o editar una nota en el estado de disponibilidad:

1. En la lista desplegable, pase el cursor sobre el estado de disponibilidad seleccionado y haga clic en .
2. En el campo **Nota adicional**, introduzca la descripción.
Puede introducir una descripción de hasta 50 caracteres.
3. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios, o en **Cancelar** para descartarlos.

Si no desea agregar ni editar la nota, haga clic en **Atrás** para volver al menú desplegable del estado de disponibilidad.

Configuración de un Estado de Disponibilidad Personalizado

1. En el panel de información, haga clic en el menú desplegable debajo de **<nombre de usuario>**.
2. En el menú desplegable, haga clic en **Personalizar** y seleccione uno de los colores de estado de disponibilidad:
 - Verde - disponible
 - Amarillo - ocupado
 - Rojo - no está disponible

**Nota**

El color del estado de disponibilidad no puede personalizarse.

3. Introduzca su estado personalizado. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios, o en **Cancelar** para descartarlos.

Haga clic en **Atrás** para volver al menú desplegable del estado de disponibilidad.

El color y el estado de disponibilidad personalizado se visualizan en la pestaña **<nombre de usuario>**.

**Nota**

Para ver su estado de disponibilidad en Microsoft Outlook tras la integración con Connect client, asegúrese de que inicia el cliente antes de abrir Outlook en Windows.

Permiso para que un Contacto gestione su estado de disponibilidad

Puede configurar un contacto para que gestione su estado de disponibilidad en Connect client.

Para gestionar su estado de disponibilidad, el contacto debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El contacto debe haberle agregado a un grupo de contactos.
- El contacto debe tener una licencia Operator o Workgroup Supervisor y estar configurada con una clase de servicio específica en Connect Director.

**Nota**

La prestación Grupo de trabajo está disponible únicamente para los usuarios Connect MiVoice Connect.

Para permitir acceso a un contacto para gestionar su estado de disponibilidad:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Acceso**.
4. Escriba el nombre del contacto al que desea permitir acceso y cierre la página. Se configura el contacto para cambiar su estado de disponibilidad hasta que se revoque el acceso quitando el contacto de la página **Acceso**.

CAPÍTULO

7

Gestión de los teléfonos

Este capítulo suministra información sobre el teléfono principal, softphone y teléfonos externos.

Gestión del teléfono principal.....	40
Asignación del teléfono principal	40
Personalización del teléfono principal	40
Eliminación de la asignación del teléfono principal	40
Uso del softphone	41
Asignación del softphone.....	41
Personalización del softphone.....	42
Asignación de teléfonos externos	42

Gestión del teléfono principal

Esta sección contiene información sobre el modo de asignar un teléfono principal al Connect client.

Asignación del teléfono principal

1. En el teléfono principal, pulse la tecla **Asignar**.
2. En el campo **Extensión**, introduzca el número de extensión asignado y pulse **Siguiente** o la tecla de flecha hacia abajo.
3. En el campo **Contraseña de correo de voz**, introduzca su contraseña de correo de voz y pulse **Aceptar** o la tecla **#**.
4. Verifique el estado del teléfono principal en el Connect Client como sigue:
 - a. Inicie el Connect client.
 - b. Verifique el estado en el panel de información:
 - Si el teléfono principal se asigna exitosamente,  se muestra en el panel de información al lado del **<nombre de usuario>**.
 - Si el icono **Teléfono Principal** no se muestra, repita los pasos 1 a 3.
 - c. Verifique el estado del teléfono principal en el segundo panel:
 - Haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>** para visualizar el segundo panel.
 - En la pestaña **Asignación principal**, verifique si se muestra la opción **teléfono principal**.

Personalización del teléfono principal

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en la pestaña **Teléfono principal** para visualizar las opciones del teléfono principal.
 - En el campo **Fondo**, en la lista desplegable, seleccione el fondo que prefiera.
 - En el campo **Tono de timbre**, en la lista desplegable, seleccione el tono de timbre que prefiera.

Eliminación de la asignación del teléfono principal

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. Haga clic en la pestaña **Asignación principal**.

3. Para restablecer la asignación de la extensión actual, haga clic en **Volver a mi teléfono principal**.

La opción teléfono principal se quita de la pestaña **Asignación principal**. El número de extensión correspondiente tampoco está asignado en el teléfono principal.

Uso del softphone

Si selecciona softphone como su asignación principal, las llamadas entrantes se encaminan al Connect client. La funcionalidad del teléfono principal se desactiva hasta que vuelva a asignar el teléfono principal a Connect client.



Nota

Si usted es un usuario Connect CLOUD, debe tener asignado un número DID a su cuenta para poder utilizar la función Softphone en Connect Client.

Asignación del softphone

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. Haga clic en la pestaña **Asignación principal** y seleccione **Softphone**.

Si la opción Softphone no se muestra, póngase en contacto con el administrador de Connect.

3. Seleccione una de las siguientes opciones de la lista desplegable:

- Predeterminado
- Micrófono interno
- Auriculares con micrófono (Dispositivo Plantronics)

La opción Dispositivo Plantronics se muestra en la lista desplegable solo tras conectar el auricular Plantronics al ordenador.

Después de que el softphone se asigna con éxito, aparece  en el panel de información junto al **<nombre de usuario>**.

Personalización del softphone

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en la pestaña **Softphone** para visualizar las opciones del softphone.
Si no ve la pestaña Softphone, póngase en contacto con el administrador de Connect.
4. Para cambiar a otro dispositivo de audio, en el campo **Capturar sonido con**, haga clic en la lista desplegable y seleccione el dispositivo de audio que prefiera.
Si es necesario, conecte el dispositivo de audio al puerto de auriculares del ordenador o utilice los altavoces integrados del ordenador.
5. Seleccione **Asignarme a mi softphone desde el inicio** para gestionar llamadas y correos de voz en el softphone desde el momento que inicie sesión por primera vez en el cliente.
6. Seleccione **Habilitar adquirir control automático** para habilitar el control automático.

Asignación de teléfonos externos



Nota

El administrador de Connect puede habilitar, deshabilitar o configurar la opción de asignación externa desde Connect Director.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. Seleccione **Número de asignación externa**.
3. En el campo **Agregar etiqueta**, escriba un nombre para el número. Por ejemplo, Residencia o Móvil.
4. En el campo **Agregar número**, introduzca el número de teléfono.
Si introduce el formato del número incorrectamente, se muestra el mensaje emergente **No se puede guardar este número**.
No es posible utilizar un número de teléfono que esté asignado a Connect para iOS o Android.
5. En el campo **Número de Timbres**, seleccione un número de 1 al 20. De manera predeterminada, el número de timbres se establece en 3.
6. Para elegir un método de conexión al número externo, haga clic en la lista desplegable y seleccione una de las opciones siguientes:
 - Conectar automáticamente
 - Pulsar 1 para conectar

7. Haga clic en **Agregar**.

Después de que el número externo se asigna con éxito, aparece  en el panel de información junto al **<nombre de usuario>**.

Para agregar un nuevo número, haga clic en **Agregar nuevo número**.

Para borrar un número, seleccione el número de la lista desplegable y haga clic en **Editar**. En el campo **Editar número**, haga clic en **Quitar** para eliminar, o haga clic en **Mantener número** para retenerlo.

Si tiene más de un número externo, debe seleccionar uno de la lista desplegable para asignar a Connect Client.



Nota

Puede agregar hasta siete números externos y asignar su extensión a cualquiera de ellos.

Puede seleccionar el número de timbres tras el cual las llamadas se encaminarán al correo de voz.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. Haga clic en **Cambiar** junto a la opción **timbres antes de que las llamadas entrantes sean encaminadas al correo de voz**.
5. Seleccione 6 o más timbres de la lista desplegable **timbres antes de desviar**.
6. Haga clic en **Guardar**.

CAPÍTULO

8

Gestión de llamadas

Este capítulo proporciona información sobre hacer llamadas de voz con el uso de prestaciones relacionadas en Connect Client.

Hacer una llamada de voz	47
Contestar una llamada de voz	48
Gestión de notificaciones de llamadas entrantes	49
Contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto.....	49
Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto	51
Transferencia de una llamada.....	51
Transferencia de una llamada mediante la opción Transferencia sin consulta ..	52
Transferencia de una llamada mediante la opción Consultar.....	53
Aparcamiento de una llamada	54
Transferencia de una llamada mediante la opción Intercomunicador	55
Transferencia de una llamada mediante la opción Susurro	56
Transferencia de una llamada al correo de voz.....	56
Establecimiento de una teleconferencia	57
Creación de una teleconferencia sin consulta	58
Creación de una teleconferencia con consulta.....	58
Creación de una teleconferencia con intercomunicador.....	58
Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento	59
Hacer una videollamada	61
Configuración de las preferencias de la cámara de vídeo.....	62
Gestión del correo de voz	62
Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz	63
Dejar un mensaje de correo de voz.....	63

Envío de un correo de voz de grupo.....	63
Acceso a los mensajes de correo de voz	64
Visualización de los correos de voz de un contacto	65
Escuchar un mensaje de correo de voz	65
Guardar un mensaje de correo de voz	65
Responder a un mensaje de correo de voz.....	65
Reenvío de un mensaje de correo de voz.....	66
Eliminación de un mensaje de correo de voz.....	67
Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado.....	67
Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz	67
Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz.....	67
Cambio de su contraseña del correo de voz	68
Grabación del nombre de saludo del correo de voz.....	68
Reproducción de información de entrega del correo de voz	69
Encaminamiento de llamadas	69
Encaminamiento por disponibilidad	69
Uso del encaminamiento avanzado.....	73
Encaminamiento de llamadas a móvil	76
Personalización de la configuración de opciones de llamadas.....	76

Hacer una llamada de voz

Puede hacer una llamada desde:

- Barra Búsqueda de marcación rápida
- Directorio
- Reciente
- Teclado de marcación

Para hacer una llamada desde la barra Búsqueda de marcación rápida o desde el directorio del sistema:

1. Escriba los detalles del contacto en la barra Búsqueda de marcación rápida del panel de información.

Introduzca el nombre o apellido, la extensión, el nombre de la empresa, nombre del departamento, número de teléfono, o una dirección de correo electrónico de la persona que desearía buscar. Para obtener más información acerca de la búsqueda de un contacto, consulte [Visualización de la Información de un Contacto](#) en la página 26.

2. Realice una de las acciones siguientes:

- En el segundo panel, haga doble clic en el contacto.
- Haga clic en el contacto, y haga clic en  en el tercer panel, con lo que se marca el número predeterminado del usuario.

Si el usuario ha configurado más de un número, para llamar al usuario a un número particular, haga clic en  en el tercer panel, y seleccione el número.

1. Haga clic en la pestaña **Reciente** del panel de información.

2. Realice una de las acciones siguientes:

- En el segundo panel, haga doble clic en el contacto.
- Haga clic en el contacto, y haga clic en  en el tercer panel.

Para hacer una llamada desde el teclado de marcación:

1. Haga clic en  del panel de información.
2. Marque la extensión o el número de móvil y pulse Intro.

Contestar una llamada de voz

Connect Client muestra una notificación de llamada en el panel de información por cada llamada entrante. Si ha habilitado la notificación del sistema para llamadas entrantes, Connect Client también muestra una notificación del sistema con la siguiente información:

- Nombre del contacto. Si la persona que llama no se encuentra en el directorio del sistema de su organización, aparece Desconocido en el nombre.
- Número de teléfono
- Servicio de identificación de número marcado (DNIS), si está disponible
- Nombre de grupo de búsqueda o grupo de trabajo, si la persona que llama pertenece a alguno. Esto está disponible únicamente para usuarios de MiVoice Connect.

Para habilitar la notificación del sistema para una llamada entrante, consulte [Gestión de notificaciones de llamadas entrantes](#) en la página 49.

Para contestar una llamada entrante, realice una de las acciones siguientes:

- En la notificación del sistema, haga clic en **Aceptar** para contestar o **Ignorar** para enviar la llamada directamente al correo de voz.



Nota

Para usuarios con licencia única de extensión, aparece únicamente el botón Aceptar en la notificación del sistema.

- En el panel de información, haga clic en  para contestar, y haga clic en  para transferir directamente la llamada al correo de voz.

Para rechazar la llamada y responder mediante mensaje instantáneo, haga clic en  y escriba el mensaje o seleccione el mensaje predeterminado, y haga clic en **Enviar**. Haga clic en  para finalizar la llamada activa.

- Para contestar una llamada con los auriculares Plantronics:



Nota

Debe instalar la aplicación Plantronics Hub. Si no instala Plantronics Hub o la aplicación centralita no está funcionando, el auricular actúa como un dispositivo de audio normal, y no puede utilizar los botones del auricular para realizar las funciones de llamadas. Para descargar e instalar el software Plantronics Hub, consulte los detalles en el sitio web Plantronics.

- Configure su extensión para Softphone. (Para obtener más información, consulte [Asignación del softphone](#) en la página 41.)
- Pulse el botón para contestar llamadas en el auricular.

Puede utilizar las funciones de control de llamada disponibles en el auricular. Para obtener más información, consulte los detalles en el sitio web Plantronics.

Puede colocar la llamada de voz en espera y reanudarla cuando sea necesario.

- En el área de notificación de llamadas, haga clic en  para colocar la llamada en espera y haga clic en  para reanudarla.
- En la tarjeta de contacto, haga clic en  para colocar la llamada en espera y haga clic en  para reanudarla.

Puede enviar una nota de llamada en una llamada activa. Para obtener más información acerca de la adición de una nota de llamada, consulte [Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento](#) en la página 59.

Gestión de notificaciones de llamadas entrantes

Para recibir una notificación del sistema para una llamada entrante:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
4. Para habilitar las notificaciones, seleccione la casilla de verificación **Mostrar una notificación del sistema para una llamada entrante**.
5. En el campo **Conservar notificación en pantalla durante**, seleccione el tiempo en la lista desplegable.

Contestar una llamada de la pila de llamadas de un contacto



Nota

Esta opción está disponible únicamente si el administrador de Connect ha habilitado la opción **Permitir la captura de llamada** en Connect Director.

Puede contestar las llamadas entrantes, llamadas aparcadas y llamadas en espera de la pila de llamadas de un contacto.

Para contestar una llamada:

1. Vea la pila de llamadas de un contacto. Consulte [Visualización de la información de la pila de llamadas de un contacto](#) en la página 30 para obtener información sobre las pilas de llamadas.
2. Haga clic en  al lado de la llamada que desea contestar.

Cuando conteste una llamada de la pila de llamadas del contacto, la llamada contestada se retira de la pila de llamadas del contacto y aparece en su pila de llamadas.

**Nota**

También puede contestar las llamadas aparcadas de la tarjeta de contacto. Haga clic en , en la ventana emergente haga clic en  para contestar la llamada.

Visualización del historial de interacciones de llamadas con un contacto

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión y seleccione el contacto.
2. En el tercer panel, haga clic en **Llamadas**.

En la lista desplegable, de manera predeterminada, se selecciona **Todas**. Muestra el historial completo de llamadas con los contactos.

Para ver únicamente las llamadas perdidas, seleccione **Perdidas** de la lista desplegable.

Su historial de llamadas con el contacto seleccionado se muestra en el tercer panel. Haga clic en cada entrada de llamada para ver el origen de la llamada, duración de la llamada, boleta de encaminamiento de llamadas y para introducir una nota de llamada.

Transferencia de una llamada

Connect client le permite hacer los siguientes tipos de operaciones de transferencia u otras acciones relacionadas con las transferencias:

- Transferencia sin consulta
- Transferencia con consulta
- Aparcar
- Intercomunicador
- Susurro
- Correo de voz

La [Figura 4](#) describe los diferentes tipos de opciones de transferencia de llamada; las opciones transferencia, consulta, aparcamiento, intercomunicador, susurro y correo de voz.

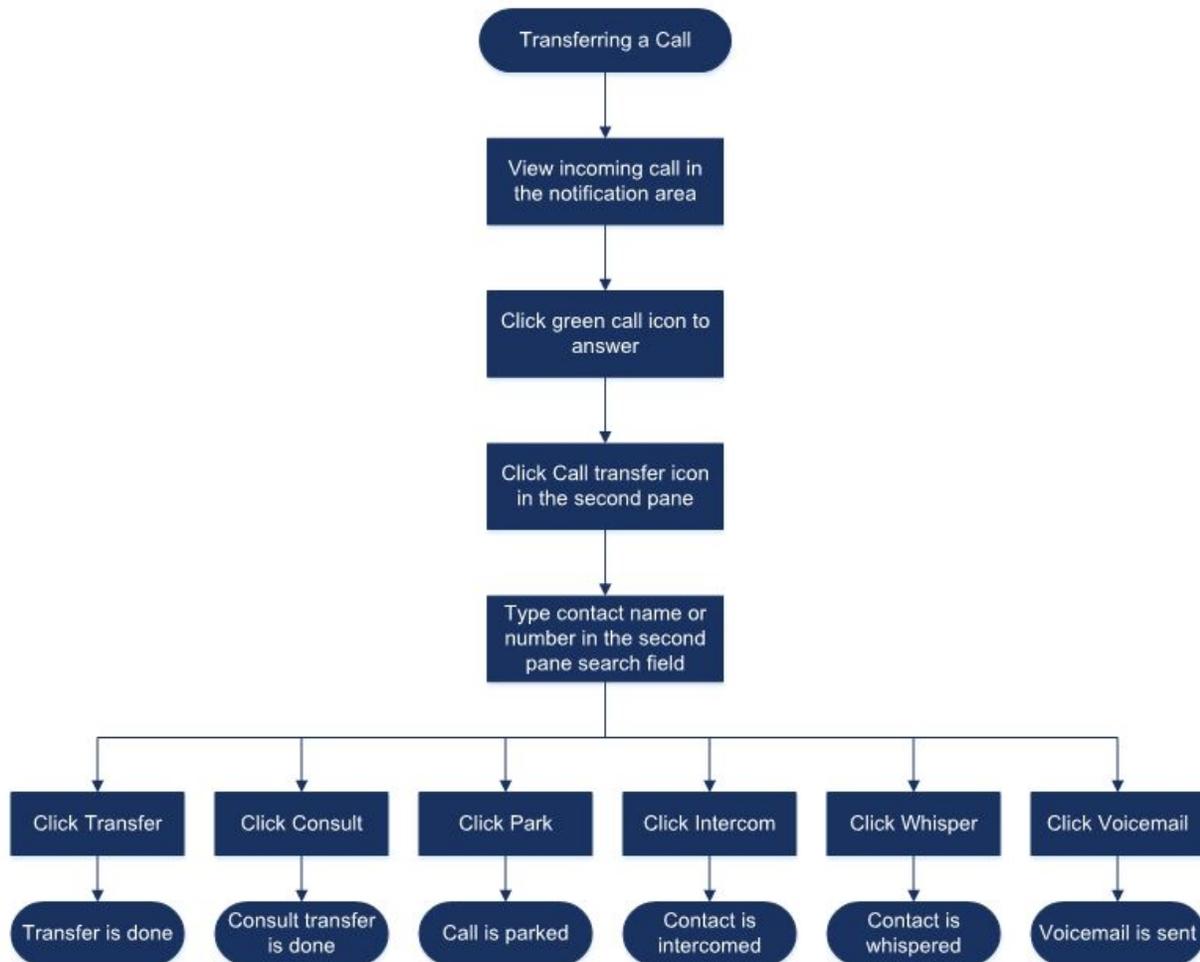


Figura 4: Transferencia de una llamada

Transferencia de una llamada mediante la opción Transferencia sin consulta

En la transferencia sin consulta, no puede hablar con la persona a la que desea transferir la llamada, antes de hacer la transferencia de llamada. Puede hacer la transferencia sin consulta utilizando la opción arrastrar y soltar, el menú contextual, además del área de notificación de llamadas.



Nota

Puede hacer la transferencia sin consulta antes o después de contestar una llamada. Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.

Para hacer una transferencia sin consulta utilizando la opción arrastrar y soltar:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión del contacto.
2. En el panel de información, arrastre la llamada del área de notificación de llamadas y suéltela en el contacto en el segundo panel.

Para hacer una transferencia sin consulta utilizando el menú contextual:

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión del contacto.
2. Arrastre la llamada desde el área de notificación de llamadas y pase el cursor sobre el contacto durante dos segundos para ver el menú contextual. Seleccione **Transferencia sin consulta** del menú contextual para completar la transferencia de llamada.

Para hacer una transferencia sin consulta desde la notificación de llamada:

- Antes de contestar la llamada:
 - a. En el panel de información, haga clic en  en la notificación de llamada.
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Transferir**.
- Después de contestar la llamada:
 - a. En el segundo panel, haga clic en  .
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Transferir**.

Transferencia de una llamada mediante la opción Consultar

En la transferencia con consulta, puede hablar con la persona a la que desea transferir la llamada, antes de hacer la transferencia de llamada.

- Antes de contestar la llamada:
 - a. En el panel de información, haga clic en  en la notificación de llamada.
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Consultar**.
 - d. En la ventana **Consulta**, haga clic en  para completar la transferencia de llamada.
- Después de contestar la llamada:
 - a. En el segundo panel, haga clic en  .

- b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
- c. Haga clic en **Consultar**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.
- d. Haga clic en  para completar la transferencia de llamada.

Aparcamiento de una llamada

Puede aparcar una llamada con la tarjeta de contacto o el menú contextual. Si la llamada no se contesta en la extensión especificada, la llamada le devuelve con la boleta de encaminamiento que indica que usted ya ha hablado con esta persona que llama.

Para aparcar una llamada mediante la tarjeta de contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En el segundo panel, haga clic en  .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
4. Haga clic en la opción **Aparcar**.
5. Haga clic en  para aparcar la llamada.

Para aparcar una llamada mediante el menú contextual:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número del contacto y seleccione el contacto.
3. Arrastre la llamada activa al área de notificaciones y pase el cursor sobre el contacto seleccionado durante dos segundos para ver el menú contextual.
4. Seleccione **Aparcar** del menú contextual para completar la transferencia de llamada.

 aparece al lado del nombre de contacto indicando que la llamada está aparcada en la pila de llamadas del contacto.

Aparcar y contactar

Para aparcar y contactar un contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En el segundo panel, haga clic en  .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
4. Haga clic en la opción **Aparcar**.

5. Haga clic en  para aparcar y contactar la llamada.

Aparcar y comunicar

Puede utilizar la opción de aparcar y comunicar para colocar una llamada de intercomunicador, en la que el teléfono receptor contesta automáticamente con la función de silenciar activada y difunde su mensaje a través del altavoz, auricular o teléfono móvil del destinatario.

Para aparcar y comunicar una llamada:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
4. Haga clic en la opción **Aparcar**.
5. Haga clic en  para aparcar la llamada y colocar una llamada de intercomunicador al contacto seleccionado.

Transferencia de una llamada mediante la opción Intercomunicador

- Antes de contestar la llamada:
 - a. En el panel de información, haga clic en  en la notificación de llamada.
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Intercomunicador**.
 - d. En la ventana **Consulta**, haga clic en  para completar la transferencia de llamada.
- Después de contestar la llamada:
 - a. En el segundo panel, haga clic en .
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Intercomunicador**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.
 - d. Haga clic en  para completar la transferencia de llamada.

Transferencia de una llamada mediante la opción Susurro

- Antes de contestar la llamada:
 - a. En el panel de información, haga clic en  en la notificación de llamada.
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Susurro**.
 - d. En la ventana Consulta, haga clic en  para completar la transferencia de llamada.
- Después de contestar la llamada:
 - a. En el segundo panel, haga clic en  .
 - b. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
 - c. Haga clic en **Susurro**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.
 - d. Haga clic en  para completar la transferencia de llamada.

Transferencia de una llamada al correo de voz

En el panel de información, haga clic en  en la notificación de llamada para transferir la llamada directamente a su correo de voz sin contestar la llamada.

Para transferir la llamada al correo de voz de otro contacto:

1. En el panel de información, haga clic en  en la notificación de llamada para contestar la llamada.
2. En el segundo panel, haga clic en  .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre de contacto o el número de teléfono.
4. Haga clic en **Correo de voz**. La llamada activa queda en espera y aparece la ventana **Consulta**.
5. Haga clic en  para completar la transferencia de llamada al correo de voz.

Establecimiento de una teleconferencia

Una teleconferencia implica más de dos partes conectadas en una llamada. El número de personas que puede agrupar en conferencia en una llamada depende de la configuración de su sistema. Comuníquese con el administrador de Connect para conocer los detalles sobre las prestaciones de conferencia de su sistema.

Puede configurar una teleconferencia utilizando uno de los enfoques siguientes:

- En una teleconferencia sin consulta, reúne en conferencia a las personas sin que las otras personas contesten primero la llamada.
- En una teleconferencia con consulta, habla con la persona antes de incorporarla a la teleconferencia.

Creación de una teleconferencia sin consulta

Para establecer una conferencia sin consulta con la tarjeta de contacto:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o extensión de contacto y haga clic en **Conferencia**.

Para establecer una conferencia sin consulta utilizando el menú contextual:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En la barra Búsqueda de marcación rápida, escriba el nombre o el número del contacto y seleccione el contacto.
3. Arrastre la llamada activa al área de notificaciones y pase el cursor sobre el contacto seleccionado durante dos segundos para ver el menú contextual.
4. Seleccione **Conferencia sin consulta** del menú contextual para iniciar la conferencia.

Creación de una teleconferencia con consulta

Para hacer una teleconferencia con consulta:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o extensión de contacto y haga clic en **Consulta**.

Automáticamente, se coloca en espera la llamada activa permitiendo que consulte con la tercera persona.

4. Haga clic en  para iniciar la teleconferencia.

Creación de una teleconferencia con intercomunicador

Puede incorporar un participante a una llamada activa colocando al usuario activo en espera y después utilizando la prestación de conferencia con intercomunicador para llamar al tercer usuario sin sonar la línea telefónica.

Para hacer una teleconferencia con intercomunicador:

1. Contestar una llamada entrante. (Para contestar una llamada, consulte [Contestar una llamada de voz](#) en la página 48.)
2. En el segundo panel, haga clic en .

3. En el campo Buscar del segundo panel, escriba el nombre o extensión de contacto y haga clic en **Intercomunicador**.

Se coloca en espera la llamada activa, y la llamada al tercer usuario se contesta automáticamente en la línea telefónica.

4. Haga clic en el icono  para iniciar una teleconferencia.

Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento

Una nota de llamada le permite a usted y a otros miembros en la llamada agregar, ver y editar notas de una llamada entrante, una llamada que está en espera y una llamada activa.

Las boletas de encaminamiento muestran el historial y los detalles de encaminamiento de llamada de la llamada.

La [Tabla 3](#) describe las diversas notas de llamada y el estado de la boleta de encaminamiento para una llamada entrante, llamada en espera y llamada activa.

Tabla 3: Nota de llamada y estado de boleta de encaminamiento

Icono	Descripción
	Indica que se abre la boleta de encaminamiento de devolución. Este icono se muestra cuando la llamada que aparcó se le devuelve y cuando se abre la boleta de encaminamiento.
	Indica que se cierra la boleta de encaminamiento de devolución. Este icono se muestra cuando la llamada que aparcó se le devuelve y cuando se cierra la boleta de encaminamiento.
	Indica que se cierra la boleta de encaminamiento. Para abrir, haga clic en el icono.

Icono	Descripción
	<p>Indica que se abre la boleta de encaminamiento.</p> <p>Si solo hay una llamada, de manera predeterminada, se abre la boleta de encaminamiento de la llamada.</p> <p>Si hay varias llamadas, de manera predeterminada, la boleta de encaminamiento se abre únicamente para la llamada más antigua en el panel de información. Para las otras llamadas, haga clic en el icono para abrir la boleta de encaminamiento.</p>
	<p>Indica que se cierra la nota de llamada y no hay texto.</p> <p>Para abrir, haga clic en el icono. Puede agregar el texto en la nota de la llamada.</p>
	<p>Indica que se abre la nota de llamada y no hay texto.</p> <p>Puede agregar el texto en la nota de la llamada.</p>
	<p>Indica que se cierra la nota de llamada y tiene texto.</p> <p>Para abrir, haga clic en el icono. Después, puede ver o editar el texto.</p>
	<p>Indica que se abre la nota de llamada y tiene texto.</p> <p>Puede ver o editar el texto.</p>

Para habilitar las boletas de encaminamiento y las notas de llamada:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Telefonía**.
4. Seleccione **Mostrar el acceso a la boleta de encaminamiento y la nota de llamada para cada llamada en el panel de información**.

La pila de llamadas muestra los iconos de boleta de encaminamiento y nota de llamada.

Puede hacer clic en  para ver u ocultar la boleta de encaminamiento y hacer clic en  para ver u ocultar la nota de llamada para una llamada. También puede editar la nota de llamada anterior durante una llamada activa.



Nota

De manera predeterminada, la boleta de encaminamiento se abre para la llamada más antigua en el panel de información. Para las otras llamadas, haga clic en  para abrirlas.

Hacer una videollamada

Para hacer una videollamada, la extensión principal debe asignarse al Softphone. (Para los detalles sobre cómo asignar la extensión al softphone, consulte [Asignación del softphone](#) en la página 41.)

1. Encuentre y seleccione un contacto. (Para obtener más información, consulte [Gestión de los contactos](#) en la página 24.)
2. Para hacer una llamada de voz, realice una de las acciones siguientes:
 - En el tercer panel, haga clic en .
 - En los resultados de búsqueda, haga doble clic en el contacto.
 - En **Favoritos** o **Grupos**, haga doble clic en el contacto.
3. Para iniciar la difusión del vídeo a la otra parte, haga clic en .

Un botón de disposición exclusiva aparece en el tercer panel, cuando se activan al mismo tiempo una pantalla compartida y una videollamada. Haga clic en  en la lista desplegable para compartir:

- Todo
- Datos
- Vídeo

con otros miembros en la videollamada. (Para obtener más información sobre la pantalla compartida, consultar [Compartir pantallas con un contacto](#) en la página 112.)

4. Para finalizar el vídeo, haga clic en icono **Desactivar la cámara de vídeo**.

Configuración de las preferencias de la cámara de vídeo

Puede configurar Connect Client para utilizar la cámara de vídeo:

- Predeterminada
- Pedirle activar la cámara
- Esperar que active la cámara manualmente, lo que le permite tener control completo de la cámara de vídeo.

Para configurar la cámara de vídeo:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Vídeo > Permisos**.
4. Seleccione una de las siguientes opciones de vídeo:
 - Iniciar automáticamente mi cámara sin preguntar
 - Preguntarme si deseo utilizar mi cámara
 - Nunca preguntarme, activaré la cámara
5. Haga clic en **Vídeo > Configuración de la cámara**, y seleccione el dispositivo de vídeo de la lista desplegable. (Puede ver una vista previa del dispositivo de vídeo seleccionado.)

Gestión del correo de voz

Las personas que llaman pueden dejar un mensaje de correo de voz si no se contesta la llamada. El mensaje de correo de voz se entrega al teléfono principal asignado, Connect client, y a la bandeja de entrada del correo electrónico. Esta sección incluye los temas siguientes:

- [Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz](#) en la página 63
- [Dejar un mensaje de correo de voz](#) en la página 63
- [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) en la página 64
- [Visualización de los correos de voz de un contacto](#) en la página 65
- [Escuchar un mensaje de correo de voz](#) en la página 65
- [Guardar un mensaje de correo de voz](#) en la página 65
- [Responder a un mensaje de correo de voz](#) en la página 65
- [Reenvío de un mensaje de correo de voz](#) en la página 66
- [Eliminación de un mensaje de correo de voz](#) en la página 67
- [Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado](#) en la página 67
- [Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz](#) en la página 67
- [Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz](#) en la página 67
- [Cambio de su contraseña del correo de voz](#) en la página 68

**Nota**

Para alertarle sobre un mensaje de correo de voz entrante, puede establecer una notificación de correo electrónico o una notificación del sistema. Para obtener más información, consulte los temas siguientes:

- [Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz en la página 67](#)
- [Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz en la página 67](#)

Desviación de llamadas a la bandeja de entrada de correo de voz

Cuando reciba una llamada entrante que no desea contestar, haga clic en  en el área de notificaciones. Se le pedirá a la persona que llama que grabe un mensaje de voz.

Después de que una persona que llama deja un mensaje de correo de voz, recibe una notificación tipo insignia en la pestaña Correo de voz y en el icono Connect Client en la barra de tareas del ordenador.

Dejar un mensaje de correo de voz

1. Marque un contacto. (Para obtener más información, consulte [Hacer una llamada de voz en la página 47.](#))
2. Cuando se le pida dejar un mensaje de correo de voz, graba su mensaje.

Envío de un correo de voz de grupo

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Contactos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos**, y haga clic en  en el encabezado de grupo al que desea enviar un correo de voz.
3. Haga clic en **Enviar correo de voz**.
4. Para grabar el mensaje mediante el teléfono principal, haga clic en .

Para grabar el mensaje mediante el altavoz del ordenador, haga clic en .

5. Para iniciar la grabación del mensaje, haga clic en .

Para detener la grabación, haga clic en .

Para reproducir el mensaje grabado, haga clic en .

6. Póngale un título a su grabación en el campo **Asunto**.
7. Especifique alguna de las opciones siguientes para el mensaje:
 - Urgente: el destinatario verá un signo de exclamación (!) junto al correo de voz.

- Privado: el destinatario no puede reenviar un correo de voz privado.
 - Recepción: envía una confirmación al remitente cuando el destinatario ha escuchado el correo de voz.
8. Haga clic en **Enviar**.

Acceso a los mensajes de correo de voz

Cada correo de voz muestra lo siguiente:

- Nombre y número del remitente del correo de voz.
- Fecha en la que se recibió el correo de voz. Si lo recibió en el día de hoy, "Hoy" aparece junto con la hora y duración.
- Duración del correo de voz.
- Iconos para indicar correos de voz guardados (🔒), privados (🔒), y urgentes (🚨).

Para acceder a un mensaje de correo de voz:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. Para acceder a los mensajes de correo de voz de una categoría específica:
 - Haga clic en la pestaña **Todos** para ver todos los mensajes de correo de voz (escuchados, no escuchados y guardados). Los mensajes de correo de voz no escuchados se muestran en negrita, y van precedidos por un punto azul.
 - Haga clic en la pestaña **No escuchado** para ver los mensajes de correo de voz no escuchados junto con la duración.
 - Haga clic en la pestaña **Guardados** para ver los mensajes de correo de voz guardados que ha marcado para facilitar la recuperación.

Puede contestar, reenviar, guardar o eliminar los mensajes de correo de voz recibidos.

Para marcar el mensaje como escuchado o no escuchado, haga clic con el botón derecho en el mensaje de correo de voz y seleccione **Marcar como escuchado** o **Marcar como no escuchado**.



Nota

No puede marcar los mensajes de correo de voz de grupo de trabajo como escuchados o no escuchados.

3. La pestaña **Correos de voz eliminados** solo se muestra si tiene algún mensaje de correo voz eliminado. Para acceder a los correos de voz eliminados, haga clic en ▼ en el encabezado **Correos de voz eliminados**. De manera predeterminada, la pestaña Correo de voz eliminado está en vista contraída y muestra el número de correos de voz eliminados en el encabezado.

En la pestaña Correo de voz, puede agregar el contacto del que ha recibido un mensaje de correo de voz a la lista Favoritos o Grupos. Haga clic con el botón derecho en el mensaje de correo de voz del contacto, y seleccione **Agregar contacto al grupo**. En la lista desplegable, seleccione <nombre de grupo> al que desea agregar el contacto.

Visualización de los correos de voz de un contacto

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre o el número de extensión y seleccione el contacto.
2. En la tarjeta de contacto, haga clic en **Correos de voz**.

Todos los correos de voz de un contacto seleccionado se muestran en el tercer panel. Haga clic en cada entrada de correo de voz para responder, desviar o eliminar el correo de voz.

Escuchar un mensaje de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. En el segundo panel, seleccione el correo de voz.
3. Haga clic en  para reproducir el mensaje mediante el teléfono principal o  para reproducir mediante el altavoz del ordenador (esta opción se muestra para un mensaje de correo de voz privado).
4. Haga clic en  para reproducir el mensaje de correo de voz, y haga clic en  para interrumpir el mensaje de correo de voz.

Utilice el indicador de progreso para avanzar o devolverse dentro del mensaje.



Nota

Si ha asignado Connect Client a Softphone, se mostrará la opción de teléfono principal.

Puede elegir contestar, reenviar o borrar los mensajes de correo de voz recibidos.

Guardar un mensaje de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. En el segundo panel, haga clic en la pestaña **Todos**.
3. Haga clic con el botón derecho en el correo de voz que desea guardar y seleccione **Guardar correo de voz**.

Se muestra en icono de guardar  al lado del nombre de correo de voz.

Para quitar el correo de voz de la lista Guardados, haga clic con el botón derecho en el correo de voz que desea quitar y seleccione **No guardar correo de voz**.

Responder a un mensaje de correo de voz

1. Acceda a sus mensajes de correo de voz tal y como se describe en [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) en la página 64.
2. Haga clic en el correo de voz que desea contestar.
3. Haga clic en **Contestar** y seleccione uno de los siguientes iconos:

-  para registrar el mensaje mediante el teléfono.
 -  para grabar el mensaje mediante el micrófono del ordenador.
4. Haga clic en  para registrar su mensaje.
 5. Haga clic en  para dejar de grabar.
 6. Haga clic en  para reproducir el mensaje grabado.
 7. Edite los campos **Para** y **Asunto**, si procede. Cuando responda a un mensaje de correo de voz privado, no puede agregar más miembros al campo **Para**.
 8. Especifique las opciones que desee (Urgente, Privado, Recepción e Incluir original) para enviar la respuesta.
 9. Haga clic en **Enviar** para enviar el correo de voz, o **Cancelar** para descartar el correo de voz grabado.

Reenvío de un mensaje de correo de voz



Nota

No puede reenviar mensajes de correo de voz privado.

1. Acceda a sus mensajes de correo de voz tal y como se describe en [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) en la página 64.
2. Haga clic en el mensaje de correo de voz que desea reenviar.
3. Haga clic en **Reenviar** y seleccione uno de los siguientes iconos:
 -  para registrar el mensaje mediante el teléfono.
 -  para grabar el mensaje mediante el micrófono del ordenador.
4. Haga clic en  para registrar su mensaje.
5. Haga clic en  para dejar de grabar.
6. Haga clic en  para reproducir el mensaje grabado.
7. Edite los campos **Para** y **Asunto**, si procede.
8. Especifique las opciones que desee (Urgente, Privado y Recepción) para enviar el mensaje.
9. Haga clic en **Enviar** para reenviar el correo de voz, o **Cancelar** para descartar.

Eliminación de un mensaje de correo de voz

1. Acceda a sus mensajes de correo de voz tal y como se describe en [Acceso a los mensajes de correo de voz](#) en la página 64.
2. Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic con el botón derecho en el correo de voz que desea eliminar y seleccione **Eliminar correo de voz**.
 - Seleccione el correo de voz que desee eliminar y haga clic en **Eliminar**.

Restauración de un mensaje de correo de voz eliminado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Correos de voz**.
2. Haga clic en  en el encabezado **Correos de voz eliminados** para ver los mensajes de correo de voz eliminados.
3. Seleccione el correo de voz que desea restaurar.
4. Haga clic en **Restaurar**.

Configuración de notificaciones de correo electrónico para mensajes de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Correo de voz**.
4. Seleccione **Enviar notificación de correo electrónico sobre correo de voz entrante a <dirección de correo electrónico>**.

Se muestra su dirección de correo electrónico configurada en Connect Director.
5. Haga lo siguiente para personalizar la notificación de correo electrónico:
 - Para recibir el correo de voz con formato de archivo .wav, seleccione la opción **Adjuntar correo de voz como un archivo wave**.
 - Para marcar el correo de voz como escuchado en la bandeja de entrada de correo de voz, seleccione la opción **Marcar correo de voz como escuchado**.

Gestión de notificaciones del sistema para mensajes de correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
4. Para recibir una notificación del sistema de correo de voz entrante:

- Para Windows, seleccione la opción **Mostrar una notificación del sistema para correo de voz**.
- Para macOS:
 1. En **Correo de voz entrante**, haga clic en **Configurar a través del centro de notificaciones de macOS...**
 2. En el cuadro Centro de notificaciones, haga clic en el icono Connect Client.
 3. Haga clic en una de estas opciones:
 - Ninguno
 - Mensajes emergentes
 - Alertas

Cambio de su contraseña del correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Configuración**.
4. Introduzca:
 - Contraseña actual
 - Nueva contraseña
 - Confirmar nueva contraseña
5. Haga clic en **Definir nueva contraseña**.

Grabación del nombre de saludo del correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Configuración**.
4. Haga clic en **Grabar nuevo nombre**.
5. Haga clic en  para iniciar la grabación de su nombre, y haga clic en  para detener la grabación.
6. Haga clic en  para escuchar el saludo grabado.
7. Realice una de las acciones siguientes:
 - Para guardar la grabación, haga clic en **Guardar grabación**.
 - Para descartar el saludo grabado, haga clic en **Descartar grabación**, y repita los pasos 4 a 7.

Reproducción de información de entrega del correo de voz

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Reproducir**.
4. Seleccione **Reproducir la información de entrega cuando se escuchen los mensajes** para escuchar la fecha y hora de recepción del correo de voz.

El sistema indicará la fecha y hora del momento de la recepción del correo de voz en la bandeja de entrada del usuario antes de reproducir el mensaje.

Encaminamiento de llamadas

Utilice los siguientes métodos para encaminar llamadas entrantes a los teléfonos externos predefinidos:

- Encaminamiento por disponibilidad — para asignar reglas de encaminamiento de llamadas en función de los estados de disponibilidad
- Encaminamiento avanzado — para establecer reglas personalizadas

Encaminamiento por disponibilidad

La opción Encaminamiento por disponibilidad permite encaminar llamadas entrantes en función del estado de disponibilidad.

Puede configurar el encaminamiento por disponibilidad con o sin movilidad.

Configuración del encaminamiento por disponibilidad con movilidad

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. En el campo **Modo**, haga clic en la lista desplegable y seleccione un estado de disponibilidad.



Nota

De forma predeterminada, las llamadas entrantes se encaminan a su extensión y a su dispositivo móvil.

5. Haga clic en **Iniciar el asistente** a la derecha.
6. Para especificar su dispositivo habilitado de Connect Mobility, realice una de las siguientes acciones:
 - En el campo vacío, escriba su número móvil de 10 dígitos.

- Si no tiene un dispositivo móvil, haga clic en **Mi dispositivo con Mitel Mobility no tendrá un número asociado**.

7. Haga clic en **Siguiente**.

Aparece la página Timbre simultáneo.



Nota

De forma predeterminada, la página Timbre simultáneo muestra una extensión y un dispositivo móvil ya incluidos para timbre simultáneo.

8. Para activar un dispositivo adicional que no sea su extensión o un dispositivo móvil para timbre simultáneo:

- a. Active la opción **Hacer sonar al mismo tiempo también estos números**.
- b. Haga clic en la lista desplegable **Seleccionar número**.
- c. Seleccione la opción adecuada y haga clic en **Utilizar número seleccionado**.

9. Haga clic en **Siguiente**.

Para configurar el desvío de llamadas, seleccione una de estas opciones:



Nota

Si no está disponible en ninguno de los dispositivos configurados para timbre simultáneo, puede encaminar las llamadas entrantes al correo de voz o a cualquier otro número externo con los permisos adecuados.

- Seleccione **Seguir haciendo sonar los números anteriores**.
- Las llamadas entrantes no se desviarán y solo podrán sonar al mismo tiempo los dispositivos dedicados.
- Si desea desviar llamadas entrantes al correo de voz o a otro contacto, haga lo siguiente:
 1. Seleccione **Desviar la llamada a**, haga clic en la lista desplegable y seleccione **Mi correo de voz** o escriba el nombre del contacto o el número externo si dispone de los permisos adecuados.
 2. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar el número de timbres.
 3. En el campo **Si tengo más de 16 llamadas activas, desviar inmediatamente a**, haga clic en la lista desplegable y seleccione **Mi correo de voz** o escriba el nombre del contacto o el número externo si tiene los permisos adecuados.
- Seleccione la opción **Desviar siempre mis llamadas a**, haga clic en la lista desplegable y seleccione **Mi correo de voz** o escriba el nombre del contacto o el número externo si dispone de los permisos adecuados.

10. Haga clic en **Siguiente**.

El saludo del correo de voz: Aparece la página Grabación y reproducción.

11. Para grabar el saludo del correo de voz:
 - a. Haga clic en  para iniciar la grabación de su mensaje, y haga clic en  para detener la grabación.
 - b. Haga clic en  para escuchar el saludo grabado para todos los mensajes de correo de voz entrante entrantes.
 - c. Realice una de las acciones siguientes:
 1. Para guardar el saludo grabado, haga clic en **Guardar grabación**.
 2. Para descartar el saludo grabado, haga clic en **Descartar grabación**.
12. Haga clic en **Siguiente**.

Aparece la página Interacción con el saludo.
13. Para activar la interacción con el saludo del correo de voz:
 - a. En **a las personas que llaman pueden dejar un correo de voz tras escuchar su saludo?**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - Sí, las personas que llaman pueden dejar un mensaje de correo de voz.
 - No, las personas que llaman no pueden dejar un mensaje de correo de voz.
 - b. Si desea desviar la llamada entrante a un número de extensión concreto, escriba un nombre de contacto o una extensión en el campo **Si las personas que llaman pulsas '0' mientras escuchan su saludo desviar llamadas a**.
14. Haga clic en **Listo**.

Configuración del encaminamiento por disponibilidad sin movilidad

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. Haga clic en **Iniciar el asistente**.

Aparece la página Timbre simultáneo.



Nota

De forma predeterminada, la página Timbre simultáneo muestra el dispositivo ya configurado para timbre simultáneo.

5. Para activar el timbre simultáneo en dispositivos adicionales, siga uno de estos métodos:
 - a. Seleccione la opción **Hacer sonar al mismo tiempo también estos números**.

- b. Haga clic en la lista desplegable **Seleccionar número**.
 - c. Seleccione el número adicional y haga clic en **Utilizar número seleccionado**.
 6. Haga clic en **Siguiente**.
 7. Para configurar el desvío de llamadas, seleccione una de estas opciones:
 - Si no desea reenviar las llamadas entrantes, seleccione **Seguir haciendo sonar los números anteriores** de manera que los dispositivos exclusivos de timbre simultáneo sean los únicos a los que se les permita sonar.
 - Si desea desviar llamadas entrantes al correo de voz, haga lo siguiente:
 1. Seleccione **Desviar la llamada a**, haga clic en el icono de la flecha hacia abajo y seleccione **Mi correo de voz**.
 2. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar el número de timbres antes de desviar.
 3. En el campo **si tengo más de X llamadas activas, desviar inmediatamente a**, haga clic en el icono de la flecha hacia abajo y seleccione **Mi correo de voz**.
 - Seleccione la opción **Desviar siempre mis llamadas a**, haga clic en la lista desplegable y seleccione **Mi correo de voz**.
 8. Haga clic en **Siguiente**.
 9. Para activar FindMe, haga lo siguiente:



Nota

La opción FindMe no se muestra, póngase en contacto con su administrador para habilitar el "Permitir llamada externa" reenvío y búscame el destino" opción en Connect Director.

- a. Seleccione **Activado: utilizar mi configuración FindMe para continuar encaminando la llamada**.
 - b. Seleccione cualquiera de las opciones siguientes:
 - Seleccione **Hacer sonar mis números FindMe secuencialmente antes de reproducir el saludo del correo de voz** y, si lo desea, seleccione **Solicitar a la persona que llama que grabe su nombre**.
 - Seleccione **Reproducir primero mi saludo del correo de voz. Si la persona que llama pulsa 1 durante el saludo, hacer sonar secuencialmente mis números FindMe** y marque **Solicitar a la persona que llama que grabe su nombre**.
 - c. Para definir los número FindMe que se utilizarán en secuencia, haga clic en la lista desplegable **Seleccionar número**, seleccione la opción adecuada y haga clic en **Usar el número seleccionado**.
 - d. Para agregar otro número FindMe, repita el paso 8c.
10. Haga clic en **Siguiente**.
El saludo del correo de voz: Aparece la página Grabación y reproducción.
11. Para activar el saludo del correo de voz, consulte [Para grabar el saludo del correo de voz](#): en la página 71.
12. Haga clic en **Siguiente**.

Aparece la página Interacción con el saludo.

13. Para activar la interacción con el saludo del correo de voz, consulte [Para activar la interacción con el saludo del correo de voz](#): en la página 71.

Configuración del encaminamiento por disponibilidad mediante ajustes personalizados

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento por disponibilidad**.
4. Para configurar un dispositivo móvil en el caso de llamadas entrantes, consulte [Para especificar su dispositivo habilitado de Connect Mobility, realice una de las siguientes acciones](#): en la página 69.
5. Haga clic en **Cambiar** para configurar las siguientes opciones individuales, si procede:
 - **Timbre simultáneo**
 - Para obtener más información acerca de la configuración del timbre simultáneo con movilidad habilitada, consulte el paso 8 en [Configuración del encaminamiento por disponibilidad con movilidad](#) en la página 69.
 - Para obtener más información acerca de la configuración del timbre simultáneo sin movilidad habilitada, consulte el paso 5 en [Configuración del encaminamiento por disponibilidad sin movilidad](#) en la página 71.
 - **Desvío de llamadas entrantes**
 - Para obtener más información acerca del reenvío de llamadas entrantes con movilidad, consulte el paso 9 en [Configuración del encaminamiento por disponibilidad con movilidad](#) en la página 69.
 - Para obtener más información acerca del reenvío de llamadas entrantes sin movilidad, consulte el paso 7 en [Configuración del encaminamiento por disponibilidad sin movilidad](#) en la página 71.
 - **Saludo del correo de voz: Grabación y reproducción**

Para obtener más información, consulte [Para grabar el saludo del correo de voz](#): en la página 71.
 - **Interacción con el saludo**

Para obtener más información, consulte [Para activar la interacción con el saludo del correo de voz](#): en la página 71.

Uso del encaminamiento avanzado

El encaminamiento avanzado permite crear reglas personalizadas para el encaminamiento de llamadas. También permite editar y eliminar las reglas avanzadas.

El encaminamiento avanzado tiene prioridad sobre el encaminamiento por disponibilidad.

Creación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento avanzado**.
4. Haga clic en **Crear nueva regla avanzada**.
5. En el campo **Nombre de regla**, introduzca un **<nombre>** para la nueva regla avanzada.
6. En el campo **Modo**, elija una combinación de las siguientes condiciones para crear un archivo personalizado para cuando tenga que desviar una llamada:
 - + el número coincide con
 - + número marcado
 - + mi disponibilidad
 - + al teléfono
 - + la hora es
7. Para agregar una regla por número coincidente:
 - a. Haga clic en **+ el número coincide con**.
 - b. Haga clic en la lista desplegable **El número es** y seleccione la opción correspondiente. (Es posible que deba introducir un número asociado en el campo correspondiente para alguna de estas opciones.)
 - c. Para crear otra regla, repita los pasos 7a a 7b.
8. Para agregar una regla basada en el número marcado conocido:
 - a. Haga clic en **+ número marcado**.
 - b. Haga clic en el campo **El número marcado para ubicarme es** y escriba el número conocido.
9. Para agregar una regla basada en su disponibilidad:
 - a. Haga clic en **+ mi disponibilidad**.
 - b. Seleccione una de las opciones siguientes:
 - Disponible
 - En una reunión
 - Fuera de la oficina
 - Vacaciones
 - Personalizado
 - No molestar
10. Para agregar una regla si ya está atendiendo otra llamada en el teléfono, haga clic en **+ al teléfono**.

11. Para agregar una regla basada en la hora o en el día:
 - a. Haga clic en **+ la hora es**.
 - b. Seleccione una de estas opciones:
 - Si selecciona **La hora es**, especifique los campos **Desde** y **Hasta** en la regla avanzada.
 - Si selecciona **Día**, seleccione los días de la regla avanzada.
12. En **Entonces**, haga clic en **Desviar llamada a** y seleccione cualquiera de las opciones siguientes:
 - Para desviar una llamada al correo de voz, seleccione la opción **Mi correo de voz**.
 - Para reproducir un tono de timbre:
 - Haga clic en la lista desplegable **Mi correo de voz** y seleccione **Reproducir tono de timbre**. Se visualizará la opción adicional Timbre estándar.
 - Haga clic en la lista desplegable y seleccione una opción de tono de timbre.
 - Para desviar la llamada a un número específico, seleccione la opción **Seleccionar número**, haga clic en la opción **Seleccionar número** y especifique el número que desee.
13. Haga clic en **Crear regla**.

Modificación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento avanzado**.
4. Para la regla avanzada que desea editar, haga clic en **Editar**.
5. Modifique los pasos, si procede. (Para obtener más información, consulte los pasos 6 al 12 [Creación de una regla de encaminamiento avanzado](#) en la página 74.)
6. Haga clic en **Guardar regla**.

Eliminación de una regla de encaminamiento avanzado

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Encaminamiento > Encaminamiento avanzado**.
4. Haga clic en **Eliminar** en la regla avanzada que desee borrar.

Encaminamiento de llamadas a móvil

Puede encaminar todas sus llamadas entrantes a su dispositivo de movilidad. Puede seleccionar o introducir el número de móvil en el que ha instalado Connect Mobility.

Para habilitar esta prestación, el administrador de Connect debe configurar la prestación Habilitar movilidad mejorada con extensión en Connect Director.

Personalización de la configuración de opciones de llamadas

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Telefonía**.
4. Haga clic en la lista desplegable **Número máximo de llamadas simultáneas** y seleccione un número en el intervalo configurado por el administrador de Connect.
5. Si desea suprimir el tono de llamada en espera, seleccione **Suprimir el tono de llamada en espera cuando esté en una llamada**.
6. Si desea suprimir el tono de marcación, seleccione **Suprimir el tono de marcación cuando esté descolgado en el modo auricular en un teléfono analógico**.
7. Si desea cerrar la tarjeta de contacto, seleccione la opción **Cerrar la tarjeta de contacto tras finalizar la llamada** para cerrar la tarjeta de contacto tan pronto termine la llamada.

CAPÍTULO

7

Gestión de la mensajería instantánea

Este capítulo proporciona información sobre la gestión de la mensajería instantánea.

Envío de mensaje instantáneo.....	78
Visualización del historial de conversaciones de mensajes instantáneos con un contacto	79
Programación de una reunión con un grupo de contactos	79
Gestión de las notificaciones de mensajería instantánea	80
Adición de respuestas predeterminadas con mensaje instantáneo	80

Envío de mensaje instantáneo

Puede enviar mensajes instantáneos a:

- Personas
- Grupos
- Varios usuarios

La [Figura 5](#) describe las diferentes maneras de enviar mensajes instantáneos a una persona, grupos o varios usuarios.

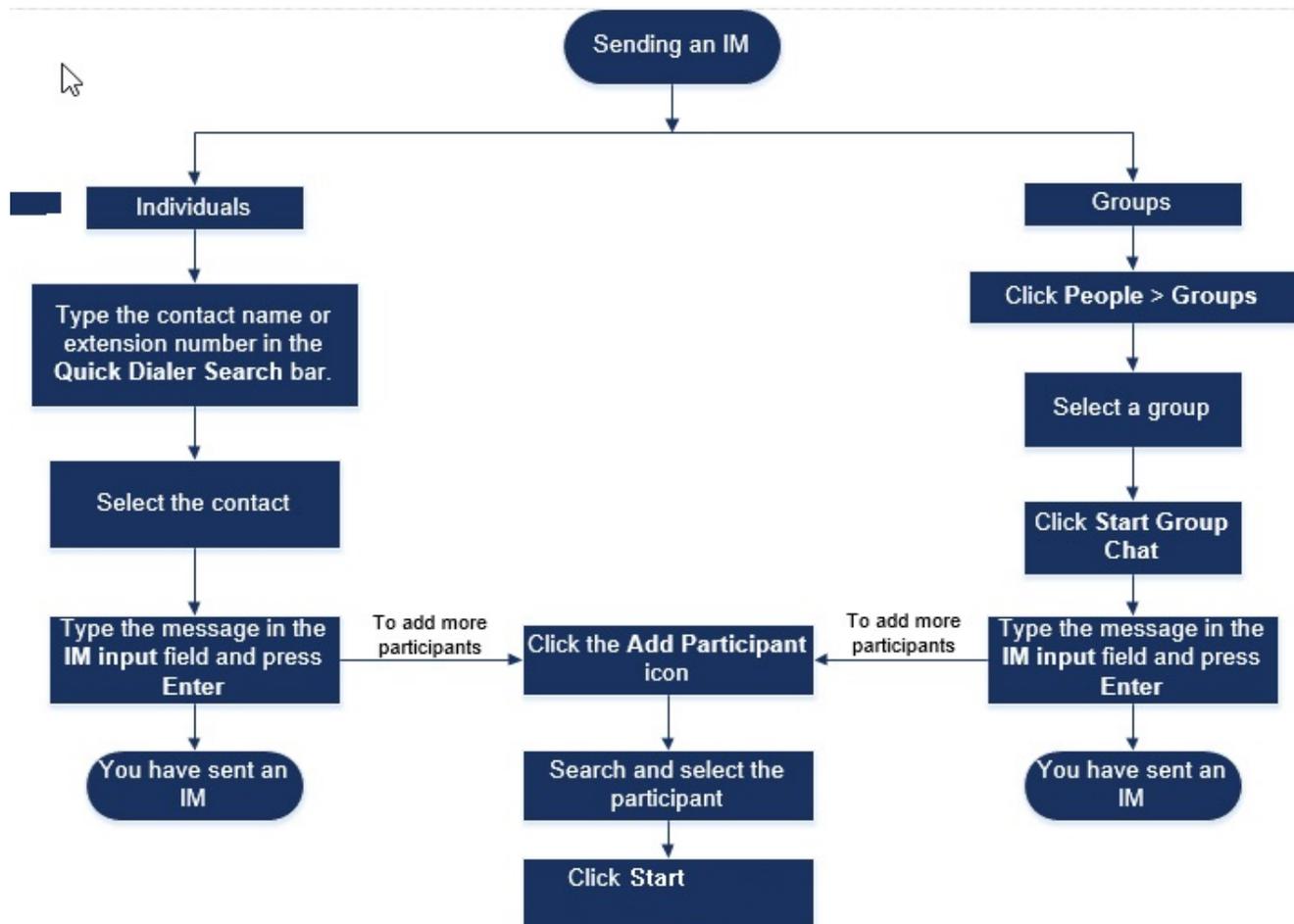


Figura 5: Envío de un mensaje instantáneo

Para enviar un mensaje instantáneo a una persona o varios contactos:

1. Encuentre el contacto (para obtener más información, consulte [Gestión de los contactos](#) en la página 24). Si el contacto está disponible para un mensaje instantáneo, verá  (círculo verde) alrededor de las iniciales del usuario o el icono de estado de disponibilidad junto al nombre en el segundo panel.
2. En la tarjeta de contacto, haga clic en **Mensajes**. En el campo **Entrada de mensajería instantánea**, escriba el mensaje y pulse **Intro**.

Haga clic en el emoticón en el campo **Entrada de mensajería instantánea**, y seleccione el emoticón para incluirlo en el mensaje. Windows 7 cuenta con emoticones en blanco y negro.

3. Para agregar más participantes, haga clic  en la tarjeta de contacto.
4. En la barra **Búsqueda**, escriba el nombre o el número de extensión y seleccione el contacto.
5. Haga clic en **Iniciar**.

Para enviar un mensaje instantáneo a grupos:

1. En el panel de información, haga clic en **Contactos > Grupos**, y seleccione el grupo.
2. Haga clic en **Comenzar chat**.
3. En el campo **Entrada de mensajería instantánea**, escriba el mensaje y pulse **Intro**.

Haga clic en el emoticón en el campo **Entrada de mensajería instantánea**, y seleccione el emoticón para incluirlo en el mensaje. Windows 7 cuenta con emoticones en blanco y negro.

También puede agregar más participantes al chat de grupo después de iniciar la sesión.



Nota

En un chat de grupo, los mensajes se entregan solo a los contactos que están disponibles en línea.

Visualización del historial de conversaciones de mensajes instantáneos con un contacto

1. En la barra **Búsqueda de marcación rápida**, escriba el nombre del contacto o el número de extensión y seleccione el contacto.
2. En el tercer panel, haga clic en **Mensajes**.

El historial de conversaciones de mensajes instantáneos con el contacto se muestra en el tercer panel. Opcionalmente, también puede buscar una conversación particular utilizando una palabra clave en el campo **Buscar**.

Programación de una reunión con un grupo de contactos

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Contactos**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos** y seleccione un grupo.
3. Haga clic en  en el encabezado del grupo y haga clic en **Programar reunión**.
4. Especifique los detalles de la reunión.
5. Haga clic en **Crear**.

Gestión de las notificaciones de mensajería instantánea

Para recibir una notificación del sistema de un mensaje instantáneo:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
4. Para habilitar la notificación de mensajería instantánea:
 - En Windows, seleccione la opción **Mostrar una notificación del sistema de un mensaje instantáneo entrante**.
 - Seleccione **Mostrar contenido de mensaje instantáneo en la notificación** para ver el mensaje instantáneo en la notificación del sistema.
 - Seleccione la opción **Conservar notificación en pantalla durante**, haga clic en la lista desplegable y seleccione un número de la lista para controlar la persistencia de la notificación de mensajería instantánea en el sistema.
 - En macOS:
 1. Haga clic en **Configurar a través del centro de notificaciones de macOS... en IM entrante**.
 2. En el cuadro Centro de notificaciones, avance para seleccionar el ícono **Connect client** y a continuación haga clic en una de estas opciones:
 - Ninguno
 - Mensajes emergentes
 - Alertas
5. Para deshabilitar las notificaciones de mensajería instantánea:
 - En Windows, desactive la opción **Mostrar una notificación del sistema de un mensaje instantáneo entrante**.
 - En macOS:
 1. Haga clic en **Configurar a través del centro de notificaciones de macOS...**
 2. Seleccione **No molestar** en el área izquierda de notificaciones.

Adición de respuestas predeterminadas con mensaje instantáneo

Puede responder con un mensaje Instantáneo a una llamada entrante de otro contacto Connect.

Para agregar una respuesta predeterminada con mensaje instantáneo:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .

3. Haga Clic en **Mensaje Instantáneo > Respuestas predeterminadas con mensaje instantáneo.**
4. Escriba su mensaje predeterminado personalizado y haga clic en **Agregar Respuesta predeterminada.**
5. Seleccione el mensaje predeterminado necesario del cuadro de texto y haga clic en **Eliminar** para borrar el mensaje predeterminado.

CHAPTER

8

Integración con Microsoft Exchange

Este capítulo contiene información sobre la integración de Connect Client con Microsoft Exchange:

Integración de Connect Client con Microsoft Exchange	84
Sincronización de los eventos con el calendario de Microsoft Outlook o de Office 365.....	85
Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365.....	86
Sincronización de los correos de voz de Connect Client con Microsoft Outlook u Office 365	87

Integración de Connect Client con Microsoft Exchange

Debe integrar Connect Client con Microsoft Exchange para usar las siguientes prestaciones del cliente:

- Sincronice los eventos y estado de disponibilidad con el calendario de Outlook o de Office 365.
- Sincronice sus carpetas de contactos de Outlook u Office 365 con Connect Client for Windows. Para macOS, Connect Client sincroniza con la libreta de direcciones de Mac. (Para obtener más información acerca de la sincronización de Connect Client con la libreta de direcciones de Mac, consulte [Importación de carpetas de contactos](#) en la página 27.)
- Envíe notificaciones de correo de voz a Outlook u Office 365.

Para integrar Microsoft Exchange con Connect Client:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Cuenta > Credenciales de directorio activo**.

La pestaña **Credenciales de directorio activo** no aparece si tiene integrado Connect Client con Microsoft Exchange mientras está conectado. Para obtener más detalles acerca del inicio de sesión en Connect Client, consulte [Inicio de sesión en Connect Client](#) en la página 14.

4. En los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña**, introduzca su dirección de correo electrónico y contraseña de Microsoft Exchange (Directorio activo), respectivamente.
5. Haga clic en **Guardar credenciales**.

Si su servidor de Exchange no está configurado en Connect Director, aparecerá el mensaje de error "Su Exchange Server no está configurado. Póngase en contacto con su administrador de Connect" se muestra.

Al validar con éxito las credenciales, se mostrará la opción **Desvincular Mitel Connect de Exchange**. Para deshabilitar la integración con Microsoft Exchange, haga clic en **Desvincular Mitel Connect de Exchange**. Debe reiniciar Connect Client para que los cambios tengan efecto.



Nota

Si no completa la integración con Microsoft Exchange aquí, Connect Client le pedirá ingresar sus credenciales de Microsoft Exchange cuando acceda a la pestaña Eventos.

Sincronización de los eventos con el calendario de Microsoft Outlook o de Office 365

Si no ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, puede integrarlo en la pestaña Eventos.

Para integrar Connect Client con Microsoft Exchange en la pestaña Eventos:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Introduzca sus credenciales de Microsoft Exchange en los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña**.
3. Haga clic en **Enviar credenciales de Exchange**.

Tras integrar Connect Client con Microsoft Exchange:

- Sus citas de Outlook y eventos de Connect Client se muestran tanto en el calendario de Outlook como en la pestaña Eventos.
- Cuando crea un evento en Connect Client, aparece una invitación de reunión con los detalles de la conferencia en Outlook, que puede enviarse a los participantes. Para obtener más información acerca de la creación de un evento en Connect Client, consulte [Creación de una conferencia](#) en la página 90.



Nota

Cuando instale el complemento Connect Add-in Outlook, habilitando a un designado para acceder a su calendario de Outlook permite al designado realizar las siguientes opciones en su calendario:

- Crear nuevas conferencias de Connect
- Editar las conferencias existentes de Connect solo si el designado se agrega como organizador de la conferencia.
- Eliminar conferencias de Connect

Esta opción esta disponible únicamente en Windows.

Puede sincronizar el estado disponible entre Connect Client y el calendario de Outlook o de Office 365. Por ejemplo, si tiene una reunión programada en este momento en el calendario de Outlook, su estado de disponibilidad en Connect Client cambia a "En una reunión". No obstante, puede cambiar manualmente su estado de disponibilidad en Connect Client.

Para sincronizar su estado de disponibilidad en Connect Client con el calendario de Outlook o de Office 365:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Para MAC OS, haga clic en **Contactos/Outlook**.

Para Windows, haga clic en **Outlook**.



Nota

Para Windows, el complemento "ConnectUCBAddIn" debe estar habilitado en su Outlook para completar esta sincronización. Para obtener más información sobre cómo habilitar Complementos en Outlook, consulte Documentación de Microsoft Outlook.

4. Seleccione la casilla de verificación **Sincronizar mi calendario de Exchange con mis modos de disponibilidad de Mitel Connect**.
 - Su estado de disponibilidad en Connect Client cambia basándose en su programa en el calendario de Outlook o de Office 365.
 - Los estados de disponibilidad No molestar, Vacaciones, y Personalizado siempre tienen prioridad y no se ven afectados por este ajuste.
5. Seleccione la opción **Usar mis horas de trabajo de Outlook para cambiar mi disponibilidad en Mitel Connect a fuera de la oficina** para cambiar su estado de disponibilidad a Fuera de la oficina basándose en sus horas y días de trabajo especificados en su calendario de Microsoft Outlook o de Office 365.

Debe reiniciar Connect Client para que los cambios tengan efecto.

Para obtener información acerca de la configuración de horas y días de trabajo en el calendario de Outlook, consulte la documentación de Microsoft Outlook.

Sincronización de Connect Client con las carpetas de contactos de Microsoft Outlook o de Office 365

Tras integrar Connect Client con Microsoft Exchange, puede importar las carpetas de contacto desde Microsoft Outlook a Connect Client para hacer llamadas o enviar mensajes instantáneos solo para Windows.

Para importar las carpetas de contactos de Microsoft Outlook u Office 365 a Connect Client (esto se aplica únicamente a Windows):



Nota

El complemento "ConnectContactUploadAddIn" debe habilitarse en el Outlook para importar las carpetas de contactos. Para obtener más información sobre la habilitación de complementos en Outlook, consulte la documentación de Microsoft Outlook.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en  y después haga clic en **Outlook**.
3. Seleccione la opción **Sincronizar mis contactos de Outlook**.
4. Haga clic en **+Mostrar carpetas de contactos** y seleccione las carpetas que desea sincronizar con Connect Client.

También puede importar las carpetas de contactos de Outlook compartidas por otros usuarios en su Connect Client. Para que las carpetas de contactos compartidas aparezcan en **+Mostrar carpetas de contactos**, abra el correo electrónico de invitación compartida y haga clic en **Abrir esta carpeta de contactos**. Para obtener más detalles acerca de compartir una carpeta de contactos en Outlook, consulte la documentación de Microsoft Outlook.

Para Mac OS, puede sincronizar Connect Client con la libreta de direcciones de Mac. Para obtener información acerca de la sincronización de Connect Client con la libreta de direcciones de Mac, consulte [Importación de carpetas de contactos](#) en la página 27.

Puede buscar contactos en sus carpetas publicas de Microsoft Outlook, pero no puede importar contactos desde las carpetas publicas a Connect Client.

Para habilitar la búsqueda del contacto en las carpetas de contactos públicas de Exchange:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Para Mac OS, haga clic en **Contactos/Outlook**.
Para Windows, haga clic en **Outlook**.
4. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar búsqueda de contactos en mis carpetas de contactos públicas de Exchange**.

Puede ver los contactos en sus carpetas públicas de Exchange en el directorio de Connect Client.

Sincronización de los correos de voz de Connect Client con Microsoft Outlook u Office 365

Tras integrar Connect Client con Microsoft Exchange, puede sincronizar los correos de voz de Connect Client con Microsoft Outlook u Office 365, únicamente para Windows.



Nota

El complemento "ConnectSTVMaddin" debe habilitarse en Outlook para completar esta sincronización. Para obtener más detalles acerca de la habilitación de complementos de Outlook, consulte la documentación de Microsoft Outlook.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Correo de voz > Outlook**.
4. Seleccione la opción **Mostrar mis correos de voz integrados en la bandeja de entrada de Outlook**.

Gestión de conferencias

Este capítulo proporciona información sobre cómo crear y gestionar conferencias de Connect.

Creación de una conferencia	90
Edición de una conferencia	92
Creación de una conferencia sin reserva	93
Adición de una nueva conferencia sin reserva	94
Edición de una conferencia sin reserva	95
Adición de una nueva conferencia sin reserva	94
Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) de una conferencia	97
Unirse a una conferencia	97
Unirse a una conferencia desde el panel de información.....	98
Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos	99
Unirse a una conferencia desde el calendario.....	100
Colocación de un participante en silencio.....	101
Retiro de un participante de la conferencia.....	101
Grabación de una conferencia	102
Cancelación de una conferencia	103
Cancelación de una conferencia desde Connect Client	103
Cancelación de una conferencia desde Microsoft Outlook.....	103
Gestión de conferencias con Connect Client for Web	104
Uso de Connect Client for Web	104
Uso del chat de grupo.....	105
Uso de pantalla compartida	105
Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida.....	108

Creación de una conferencia

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en el icono ⊕ situado en la esquina superior derecha del segundo panel.
3. En el campo **Nombre**, introduzca un nombre para la conferencia. Este nombre se utilizará en las notificaciones de correo electrónico relacionadas con la conferencia.
4. En el campo **Comienzo**, introduzca la fecha y la hora de inicio de la conferencia.
5. En el campo **Duración de la reunión**, introduzca la duración de la reunión en horas y minutos.
6. En la lista desplegable **Periodicidad**, seleccione la frecuencia con la que se repite la conferencia.



Nota

El campo **Periodicidad** solo se ve si no ha integrado el Connect Client con Microsoft Exchange.

7. En el campo **Ubicación**, especifique dónde se celebrará la conferencia.

Alternativamente, marque la opción **Usar mi propio puente** para usar el puente de conferencia sin reserva. Seleccione el puente de conferencia de su elección en la lista desplegable. Para obtener más información, haga clic en ⓘ al lado de **Usar mi propio puente**.



Nota

Aparece la opción **Usar mi propio puente** solo si tiene una conferencia sin reserva y ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange.

8. En el campo **Organizadores**, introduzca los nombres de las personas que van a organizar la conferencia.
9. En el campo **Moderadores**, introduzca los nombres de las personas que van a moderar la conferencia.

Marque la opción debajo del campo **Moderadores** para agregar participantes adicionales que requieren la aprobación del organizador de la reunión para compartir su pantalla.

Para obtener más información sobre cómo agregar **Moderadores** y **Participantes** haga clic en ⓘ, respectivamente.
10. En el campo **Agenda**, introduzca el nombre de la agenda y la duración de la agenda en minutos.
11. En el campo **Descripción general**, introduzca una breve descripción de la finalidad de la conferencia.
12. Si quiere incluir material de referencia para los participantes, haga clic en **Obtener en Dropbox** en la sección Archivos. Para adjuntar archivos, debe iniciar sesión en Dropbox con sus credenciales.
13. En la sección **Más ajustes**:
 - a. Para establecer un código de acceso personalizado, el usuario puede seleccionar la opción **Código de acceso personalizado**.

- b. Para definir una contraseña, seleccione la opción **Proteger reunión con contraseña** e introduzca la contraseña en el campo **Contraseña**.

**Nota**

El código de participante y el código de organizador se generan automáticamente. Como opción, puede configurar los códigos de participante y organizador con los ajustes en D2 UCB.

- c. En la sección **Iniciar la reunión**, elija una de las opciones siguientes:
- Cuando alguien se une
 - Cuando uno de los organizadores se une
- d. En la sección **Participantes**:
- Para anunciar la incorporación de un participante en la teleconferencia, seleccione la opción **Anunciar cuándo llegan participantes** y seleccione una de las opciones siguientes:
 - Reproducir un único tono
 - Solicitar a los participantes que graben su nombre y anuncien cuando intenten incorporarse a una reunión y al abandonarla
 - Para silenciar a todos los participantes que se unen a la teleconferencia, seleccione la opción **Silenciar a los participantes al entrar**.
 - Para visualizar los nombres de todos los participantes que se han unido a la conferencia, seleccione la opción **Mostrar el nombre de todos los participantes**.
 - En el área **Al marcar a los participantes**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - Debe pulsar 1 para acceder al sonido de la reunión
 - Los participantes se incorporan automáticamente al sonido de la reunión
14. Haga clic en **Crear** para generar la invitación.
15. Dependiendo de su configuración, ve uno de los siguientes resultados:
- Si el Connect Client está correctamente integrado con Microsoft Exchange, ve el mensaje **Conferencia creada correctamente. Abriendo Outlook. Por favor, espere**. Se abre un borrador de invitación en Microsoft Outlook, en el que puede revisar el contenido, definir los recordatorios y la periodicidad, y revisar la lista de participantes antes de enviar la invitación. Si no puede ver esta invitación, consulte el Capítulo 5, [Integración con Microsoft Exchange](#) en la página 39 para obtener información sobre la integración.
 - Si no ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, el nuevo evento se crea y visualiza con los detalles asignados de Connect, tal y como se describe en la [Tabla 4](#) en la página 92. Cada vez que haga clic en **Eventos** en el panel de información, aparece la conferencia en la pestaña **Futuras** del segundo panel.

Tabla 4: Detalles de conferencias de Connect

Detalle de la conferencia	Descripción
Identificador	Identificador de la reunión que el sistema Connect genera automáticamente cuando se crea un evento
Información de marcación de llamadas	Información de marcación de teleconferencias para el organizador y los participantes
<Vínculo de conferencia web para el líder/organizador>	Vínculo de la página web de conferencias de Connect para el organizador
Código del participante	Código de acceso de los participantes para unirse a la teleconferencia
<Vínculo de conferencia web para los participantes>	Vínculo de la página web de conferencias de Connect para los participantes
Contraseña (opcional)	Contraseña para unirse a una teleconferencia segura
Información adicional de llamadas	Información de marcación telefónica para diferentes regiones. Esta información se obtiene de Connect Director. Para actualizar esta información, comuníquese con el administrador de Connect.

Edición de una conferencia

Como organizador, puede editar una conferencia.

Para editar una conferencia, hágalo de la siguiente manera:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en la pestaña **Futuras** para ver todas las conferencias futuras.
3. Seleccione la conferencia.
4. Haga clic en  .
5. Edite los detalles de la conferencia en los campos requeridos y haga clic en **Guardar**.

Creación de una conferencia desde Microsoft Outlook

1. Inicie Microsoft Outlook.
2. Haga clic en **Elementos nuevos > Reunión**.
3. Haga clic en el icono de conferencia situado en la esquina superior derecha de la cinta de opciones de Outlook.

Se genera automáticamente una conferencia de Connect con los detalles mostrados en la [Tabla 4](#) en la página 92 que también se incluyen en la invitación de correo electrónico.

4. En el campo **Para**, especifique la lista de participantes que invitará a la conferencia. Haga clic en **Libreta de direcciones** o en **Comprobar nombres** para seleccionar o identificar contactos de la agenda.

5. Para asignar la función del participante:
 - a. Haga clic en **Conferencia > Configuración** para abrir la ventana de configuración de la conferencia.
 - b. Desmarque el campo **Reunión colaborativa - todos pueden presentar**.
 - c. Haga clic en el menú desplegable al lado del nombre del moderador y seleccione la función requerida.
 - d. Haga clic en **Aceptar** para guardar.
6. En el campo **Asunto**, indique la finalidad de la conferencia.
7. En el campo **Ubicación**, indique dónde se realizará la conferencia.
8. En el campo **Hora de inicio**, introduzca la fecha y la hora de inicio de la conferencia.
9. En el campo **Finalización**, introduzca la fecha y la hora de finalización de la conferencia.
10. Haga clic en **Opciones de respuesta** para configurar las opciones recibidas de los participantes.
11. Seleccione el intervalo de tiempo en la lista desplegable **Recordatorio** para definir un recordatorio.
12. Haga clic en **Periodicidad** si desea que la conferencia se celebre más de una vez.
13. Haga clic en la opción **Outlook disponible** para configurar el resto de preferencias.
14. Haga clic en **Enviar**.

Creación de una conferencia sin reserva



Nota

Debe tener Outlook configurado con el Connect Client antes de crear una conferencia sin reservas. La invitación al evento se puede compartir solo con Outlook.

Puede iniciar una conferencia directamente en el segundo panel en Connect Client sin programar la conferencia por adelantado. Esto se denomina conferencia sin reserva. También puede invitar a otros usuarios a unirse a estas conferencias.

Para invitar a los participantes a una conferencia:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. Haga clic en la flecha al lado del nombre del puente de la conferencia y realice una de las siguientes acciones:
 - Para marcar el número de la conferencia, haga clic en .
 - Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la conferencia, haga clic en . También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.
 - Abra el vínculo proporcionado en el puente de la conferencia en un navegador web.
 - Consulte **Información adicional de llamadas** para usar el número telefónico gratuito específico de la región en la información.

3. Para invitar a los participantes a unirse a su conferencia, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Copiar** para copiar la información de la conferencia y compartir esta información con otros usuarios que desea invitar.
 - Después de iniciar la conferencia, haga clic en  y escriba el nombre del participante que desea invitar y luego haga clic en **Conferencia**.
4. Para retirar a un participante, en el panel de información:
 - a. Haga clic en el icono  debajo del nombre del participante.
 - b. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Sí**.

Adición de una nueva conferencia sin reserva

Puede usar la sección Mi conferencia para agregar una conferencia sin reserva. Para agregar un nuevo puente de conferencia:

1. En el segundo panel, haga clic en **Agregar nuevo puente de conferencia**.
2. En la ventana emergente **Agregar nuevo puente de conferencia**:
 - Ingrese el nombre de la conferencia en el campo **Nombre**.



Nota

El código de participante y el código de organizador se generan automáticamente. Como opción, puede configurar los códigos de participante y organizador con los ajustes en D2 UCB.

3. En la sección **Más ajustes**:
 - Establezca una contraseña para la conferencia, habilitando la opción **Proteger reunión con contraseña**, e introduciendo una contraseña
 - En la sección **Iniciar la reunión**, elija una de las opciones siguientes:
 - Cuando alguien se une
 - Cuando uno de los organizadores se une
 - En la sección **Participantes**:

- Para anunciar la incorporación de un participante en la teleconferencia, seleccione la opción **Anunciar cuándo llegan participantes** y seleccione una de las opciones siguientes:
 - Reproducir un único tono
 - Solicitar a los participantes que graben su nombre y anuncien cuando intenten incorporarse a una reunión y al abandonarla
 - Para silenciar a todos los participantes que se unen a la teleconferencia, seleccione la opción **Silenciar a los participantes al entrar**.
 - Para visualizar los nombres de todos los participantes que se han unido a la conferencia, seleccione la opción **Mostrar el nombre de todos los participantes**.
 - En la sección **Al marcar a los participantes**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - Debe pulsar 1 para acceder al sonido de la reunión
 - Los participantes se incorporan automáticamente al sonido de la reunión
4. Haga clic en **Agregar**.

Edición de una conferencia sin reserva

En Editar, un usuario puede quitar o actualizar un puente de conferencia sin reserva. Haga clic en **Quitar** para eliminar un puente de conferencia.

Para actualizar un puente de conferencia sin reserva:

1. En el segundo panel, haga clic en el menú desplegable al lado del nombre del puente de conferencia seleccionado y haga clic en **Editar**.
2. Edite el nombre del puente de conferencia en el campo **Nombre**, y puede hacer lo siguiente en la sección **Más ajustes**:
 - Establezca una contraseña para la conferencia, habilitando la opción **Proteger reunión con contraseña**, e introduciendo una contraseña.
 - Seleccione las opciones necesarias en la sección **Participantes** y la sección **Al marcar a los participantes**, respectivamente.
3. Haga clic en **Actualizar** para guardar los cambios.

Migración de conferencias sin reserva de ST Communicator

Las conferencias sin reserva migran de ST Communicator a Connect Client de la siguiente manera:

- Los usuarios que tienen una conferencia sin reserva que se configuró previamente en ST Communicator y que no están asignados a un dispositivo de servicio recibirán un mensaje de error al intentar crear un nuevo evento o si intentan unirse a una conferencia existente en Connect Client. Para quitar estas conferencias de Connect Client, los usuarios deben eliminar manualmente las conferencias anteriores del calendario de Outlook.

- Los usuarios que tienen una conferencia sin reserva que se configuró previamente en ST Communicator y que están asignados a un dispositivo de servicio tendrán una conferencia sin reserva creada durante la migración, y la configuración definida anteriormente sigue siendo válida.

Si bien los códigos de participante en una conferencia sin reserva migrada se mantienen válidos, el parámetro **Al marcar a los participantes** en la pantalla de eventos siempre debe estar configurado a **Debe pulsar 1 para ingresar al sonido de la reunión** independientemente de si la conferencia se configuró previamente con **Los participantes se incorporan automáticamente al sonido de la reunión**.



Nota

- Si los usuarios tienen varias conferencias sin reserva configuradas en ST Communicator, todas las conferencias sin reserva migran.
 - Las conferencias sin reserva pueden editarse o cambiarse tras la migración.
-
- Los usuarios que no tengan una conferencia sin reserva previamente configurada en ST Communicator y que no estén asignados a un dispositivo de servicio no tendrán una conferencia sin reserva creada durante la migración.

Acceso a las grabaciones realizadas con ST Communicator

Antes de migrar de ST Communicator a Connect Client, descargue las grabaciones realizadas con ST Communicator y guárdelas en el sistema local. Si bien las grabaciones descargadas no pueden reproducirse en Connect Client, puede utilizar Flash Player para reproducirlas.

Visualización de conferencias

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en **Futuras** para ver la lista de futuras conferencias, y haga clic en **Pasadas** para la lista de conferencias en el pasado.

La lista se ordena por fecha, de la más reciente a la más antigua.

Puede filtrar eventos anteriores para mostrar solo los eventos grabados. Para filtrar, haga clic en



la pestaña Pasadas y seleccione Solo lo grabado.

Para ver los eventos de una fecha específica, haga clic en  en el segundo panel y seleccione la fecha. Los eventos para la fecha seleccionada se mostrarán en la parte superior del segundo panel.



Nota

Si ha integrado Connect Client con Microsoft Exchange, ve todas las conferencias en el calendario de Outlook.

Descarga del archivo de datos iCalendar (ICS) de una conferencia

Connect Client genera un archivo ICS para cada evento. Connect Client utiliza el archivo ICS generado para enviar una invitación a una reunión si Microsoft Exchange no se aplica. Todos los participantes pueden usar este archivo ICS para rellenar sus calendarios con la invitación de la reunión.

Para descargar el archivo de datos iCalendar de la conferencia:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Haga clic en la pestaña **Futuras** para ver todas las conferencias futuras.
3. Seleccione la conferencia en el segundo panel para descargar el archivo ICS.
4. Haga clic en .

Aparece el cuadro de diálogo **Guardar como**. El nombre de archivo predeterminado es `shoretel.ics`, y la ruta de acceso predeterminada para guardar el archivo es `C:\Users\\AppData\Local\ShoreTel\Meetings`.

5. Ingrese el nombre del archivo y seleccione la ubicación o acepte el valor predeterminado, y haga clic en **Guardar**.
6. Ubique el archivo en el ordenador y haga doble clic para abrir el archivo iCalendar.
7. Revise toda la información sobre la conferencia y guarde la información en el calendario.

Unirse a una conferencia

Puede unirse a una conferencia desde Connect Client de diversos modos:

- **Unirse a una conferencia desde el panel de información:** Utilice este procedimiento si ve una notificación de la conferencia futura en el área de notificaciones del panel de información. Normalmente, la invitación se envía 5 minutos antes del inicio de la conferencia.
- **Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos:** Utilice este procedimiento para unirse a la conferencia en la pestaña Eventos.
- **Unirse a una conferencia desde el calendario:** Use este procedimiento para unirse a la conferencia desde su calendario.

La Figura 6 describe las diferentes formas de unirse a una conferencia.

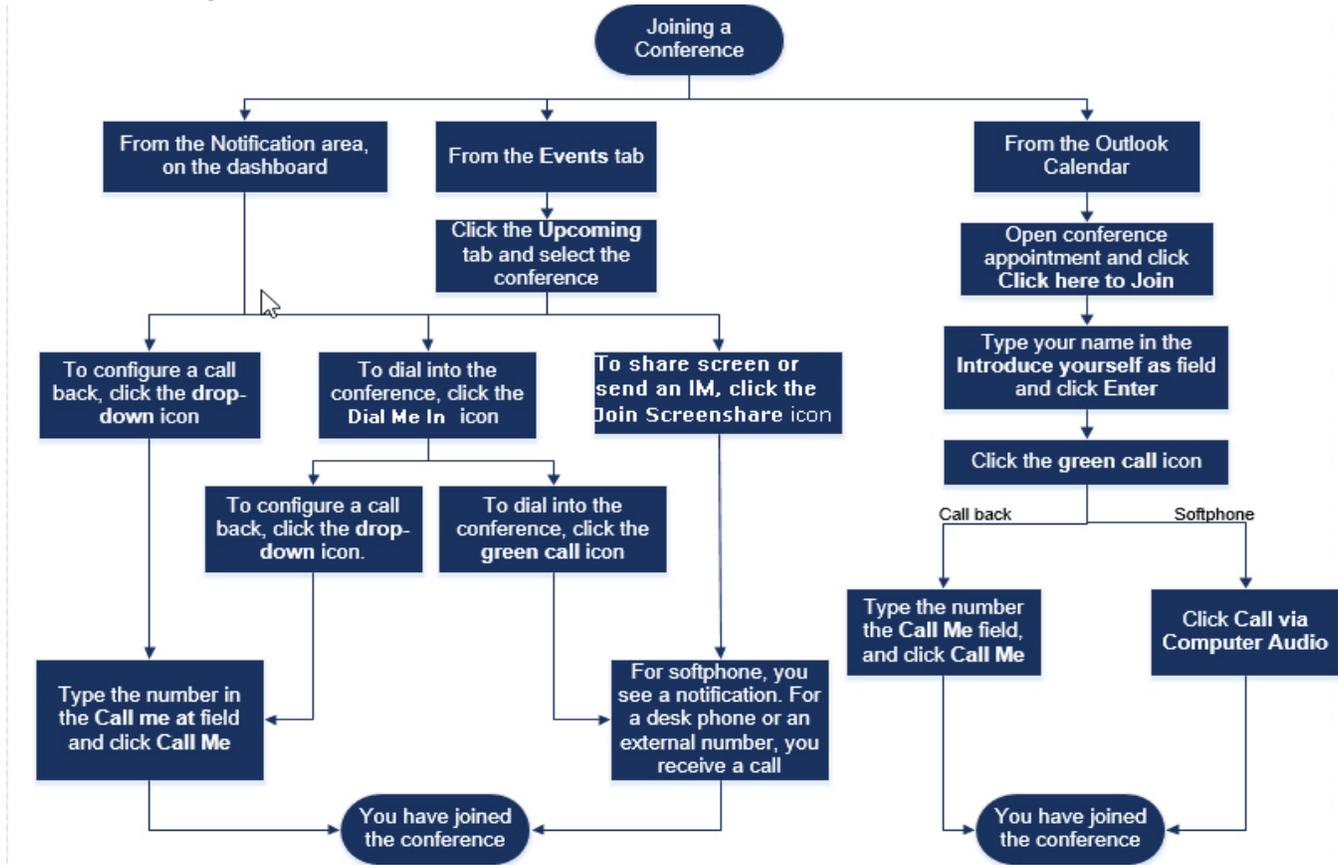


Figura 6: Unirse a una conferencia

Unirse a una conferencia desde el panel de información

Cuando vea una notificación de evento en el panel de información, realice una de las acciones siguientes para unirse:

- Para configurar una devolución de llamada:
 - a. Haga clic en el icono desplegable en  al lado del nombre del evento.
 - b. En el campo **Llamarme a**, introduzca su número de teléfono. Opcionalmente, puede omitir este paso si ha configurado una devolución de llamada en la conferencia anterior y desea utilizar el mismo número (el número anterior se guarda en el campo **Llamarme**).
 - c. Haga clic en **Llamarme**.
- Para acceder a la conferencia, haga clic en el icono de llamada en  al lado del nombre del evento.
 - Si ha asignado un softphone a Connect Client, cuando esté conectado verá una notificación en el panel de información.

- Si ha asignado un teléfono principal o un número externo a Connect Client, suena el teléfono asignado.

Si no puede acceder a la conferencia a través del teléfono asignado, consulte el Capítulo 5, [Gestión de los teléfonos](#) en la página 39.

- Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la conferencia, haga clic en . También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.

Si se ha unido con pantalla compartida, haga clic en  en la barra de tareas de la parte inferior del segundo panel y acceda a la conferencia de la siguiente manera:

- Para unirse a la conferencia mediante el teléfono asignado (softphone o teléfono principal), haga clic en **Llamar a través de <teléfono asignado>**. Si ha asignado algún número externo, haga clic en **Llamar de asignación externa**.
- Para configurar una devolución de llamada, introduzca el número de teléfono en el campo **Llamarme a**, y haga clic en **Llamarme**.

Para finalizar la conferencia, haga clic en .

Unirse a una conferencia desde la pestaña Eventos

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Eventos**.
2. Para ver todas las conferencias futuras, haga clic en la pestaña **Futuras**.
3. Seleccione la conferencia a la que desea unirse y realice una de las acciones siguientes:
 - Para configurar una devolución de llamada:
 1. Haga clic en el icono desplegable en  al lado del nombre del evento.
 2. En el campo **Llamarme a**, introduzca su número de teléfono. Opcionalmente, puede omitir este paso si ha configurado una devolución de llamada en la conferencia anterior y desea utilizar el mismo número (el número anterior se guarda en el campo **Llamarme**).
 3. Haga clic en **Llamarme**.
 - Para acceder a la conferencia, haga clic en  al lado del nombre del evento.
 - Si ha asignado un softphone a Connect Client, cuando esté conectado verá una notificación en el panel de información.
 - Si ha asignado un teléfono principal o un número externo a Connect Client, suena el teléfono asignado.

Si no puede acceder a la conferencia a través del teléfono asignado, consulte el Capítulo 5, [Gestión de los teléfonos](#) en la página 39.

- Para compartir la pantalla o enviar un mensaje instantáneo sin unirse a la conferencia, haga clic en . También puede acceder a la conferencia o configurar una devolución de llamada desde aquí.

Si se ha unido con pantalla compartida, haga clic en  en la barra de tareas de la parte inferior del segundo panel y acceda a la conferencia de la siguiente manera:

- Para unirse a la conferencia mediante el teléfono asignado (softphone o teléfono principal), haga clic en **Llamar a través de <teléfono asignado>**. Si ha asignado algún número externo, haga clic en **Llamar de asignación externa**.
- Para configurar una devolución de llamada, introduzca el número de teléfono en el campo **Llamarme a**, y haga clic en **Llamarme**.

Para finalizar la conferencia, haga clic en .

Unirse a una conferencia desde el calendario

Si ha integrado correctamente Connect Client con Microsoft Exchange o si ha descargado y agregado el archivo de datos iCalendar a su calendario personal, puede unirse a una conferencia abriendo la cita en el calendario.

1. Abra su calendario.
2. Abra la invitación de conferencia.

La invitación contiene los detalles de la conferencia, tal y como se describe en la [Tabla 4](#) en la página 92.

3. Realice una de las acciones siguientes:
 - Haga clic en el vínculo **Haga clic aquí para unirse**.
 - Abra la dirección URL proporcionada en la invitación de conferencia en un navegador web.
4. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre y pulse **Intro**.
5. Haga clic en  en la barra de tareas en la parte inferior de la página, y realice una de las acciones siguientes:
 - Para unirse a la conferencia a través del audio del ordenador, haga clic en **Llamar a través del audio del ordenador**.
 - Para configurar una devolución de llamada, introduzca el número de teléfono en el campo **Llamarme a**, y haga clic en **Llamarme**.



Nota

Puede configurar una devolución de llamada solo después de que el organizador se una a la conferencia. Si el organizador no se ha unido a la conferencia, se deshabilita la opción **Llamarme**, y observa el mensaje, **Disponible después de que se una el organizador** debajo del campo **Llamarme**.

6. Puede realizar las siguientes acciones durante la conferencia utilizando los iconos de la barra de tareas situada en la parte inferior de la página:
 - Para abandonar la llamada durante la conferencia, haga clic en .
 - Para silenciar o reactivar el sonido durante la llamada, haga clic en .
 - Para compartir su pantalla, una parte de la pantalla o la ventana de una aplicación, haga clic en .
 - Para ver y copiar la información de la reunión, haga clic en .
 - Para hacer una pregunta durante la conferencia, haga clic en .
7. Cuando haya terminado la conferencia, cierre el navegador para abandonarla.
Opcionalmente, puede utilizar la información de marcación y el código de participante en la invitación de conferencia para unirse a la conferencia mediante su teléfono móvil.

Colocación de un participante en silencio

Si es organizador de la conferencia, puede silenciar o reactivar a todos los participantes o a un participante individual.

- Para silenciar a todos los participantes, haga clic en el icono  de la barra de tareas de la conferencia.
- Para reactivar a todos los participantes, haga clic en el icono  en la barra de tareas de la conferencia.
- Para silenciar a un participante, haga clic en el icono  al lado del nombre del participante del panel de información.
- Para reactivar a un participante, haga clic en el icono  al lado del nombre del participante del panel de información.



Nota

Si activa la opción **Silenciar a los participantes al entrar** mientras crea la conferencia, se habilita automáticamente la opción **Silenciar a todos** y todos los participantes estarán en silencio cuando se unan a la conferencia. Para obtener más información acerca de la creación de una conferencia, consulte [Creación de una conferencia](#) en la página 90.

Retiro de un participante de la conferencia

El organizador puede retirar a un participante de la conferencia.

Para retirar a un participante, realice una de las acciones siguientes en el panel de información:

- Haga clic en el icono  debajo del nombre del participante. En el cuadro de diálogo de confirmación, haga clic en **Sí**.

- Haga clic con el botón derecho en el contacto y seleccione **Quitar < nombre de usuario>**.

Grabación de una conferencia

1. Marque el número para unirse a una conferencia.
2. Haga clic en  en la barra de tareas de la conferencia para iniciar la grabación de la conferencia.

El icono **Grabación** se ilumina en rojo para indicar que hay una grabación en curso.

3. Cuando desee detener la grabación, haga clic en .

Puede detener una grabación mientras la grabación está en curso. Para abandonar la conferencia, debe hacer clic en el icono rojo de finalización de llamada, tal y como se describe en [Unirse a una conferencia](#) en la página 97.

Puede descargar, reproducir o copiar la dirección URL de grabación.

1. En el panel de información, haga clic en **Eventos > Pasados**.

La conferencia con grabaciones se indica con .

2. En el segundo panel, seleccione la conferencia.
3. En el tercer panel, haga clic en  y seleccione la opción requerida.



Nota

Puede reproducir las grabaciones de la conferencia en Connect Client y en todos los navegadores web, excepto en Microsoft Internet Explorer 11.

Cancelación de una conferencia

Puede cancelar una conferencia de Connect en cualquier momento ya sea a través de Connect Client o a través de Microsoft Outlook.

Cancelación de una conferencia desde Connect Client

1. Haga clic en la pestaña **Eventos** en el panel de información.
2. Haga clic en la pestaña **Futuras** para ver la lista de conferencias futuras.
La lista se ordena por fecha, del evento actual hacia los eventos futuros.
3. Haga clic en la conferencia que desea cancelar.

4. Haga clic en **Cancelar de evento** en la parte inferior del tercer panel.
5. Haga clic en **Cancelar** en el cuadro de diálogo de confirmación.

El mensaje **Cancelación de la conferencia** aparece en la parte inferior del tercer panel. Aparecerá a continuación el mensaje **Apertura de Outlook. Por favor, espere** y se abrirá la invitación de Outlook (solo si ha integrado con Microsoft Exchange).

6. Haga clic en **Enviar cancelación** en la ventana de cancelación de la invitación de Outlook para notificar a los participantes de la cancelación.

Cancelación de una conferencia desde Microsoft Outlook

Si ha integrado Connect Client con Microsoft Outlook, puede cancelar una conferencia desde Outlook.

1. Inicie Microsoft Outlook.
2. Abra la cita de la conferencia en el calendario de Outlook.
3. Haga clic en **Cancelar reunión** en la esquina superior izquierda de la cinta de opciones de Outlook.
4. Haga clic en **Enviar cancelación** para notificar a los participantes de la cancelación.

Gestión de conferencias con Connect Client for Web

Puede usar Connect Client for Web para iniciar Connect Conferencing sin necesidad de Connect Client. Esta función resulta útil para usuarios remotos que no tienen instalado el cliente en sus sistemas.

Con Connect Client for Web, puede unirse a una conferencia de Connect desde una red ajena a Mitel sin tener que introducir información alguna de autenticación. Los organizadores que se unan a la conferencia a través de Connect Client for Web solo pueden desempeñarse como participantes, no como moderadores ni como organizadores de la reunión.

Uso de Connect Client for Web

1. Realice una de las acciones siguientes en la invitación a la reunión enviada por el organizador de la conferencia:
 - Abra el vínculo en un navegador web.
 - Haga clic en el vínculo **Haga clic aquí para unirse**.
2. En el campo **Presentarse como**, introduzca su nombre y pulse **Intro**.
Se visualiza en el panel de navegación de la izquierda:
 - **Título de la reunión**—el nombre de la conferencia
 - **Comparte ahora**—el contacto está compartiendo ahora la pantalla
 - **Habla ahora**—el contacto está hablando ahora en la conferencia
 - **Chat de grupo**—ventana pública de chat para todos los participantes de la conferencia
 - **Asistentes**—lista de participantes de la conferencia
3. Haga clic en  en la barra de tareas en la parte inferior de la página, y realice una de las acciones siguientes:
 - Para unirse a la conferencia a través del audio del ordenador, haga clic en **Llamar a través del audio del ordenador**.
 - Para configurar una devolución de llamada, introduzca el número en el campo **Llamarme** y haga clic en **Llamarme**.



Nota

Puede configurar una devolución de llamada solo después de que el organizador se una a la conferencia. Si el organizador no se ha unido a la conferencia, se deshabilita la opción **Llamarme**, y observa el mensaje, **Disponible después de que se una el organizador** debajo del campo **Llamarme**.

4. Puede realizar las siguientes acciones durante la conferencia utilizando los iconos de la barra de tareas situada en la parte inferior de la página:
 - Para abandonar la llamada durante la conferencia, haga clic en .
 - Para silenciar o reactivar el sonido durante la llamada, haga clic en .
 - Para compartir su pantalla, una parte de la pantalla o la ventana de una aplicación, haga clic en .
 - Para ver y copiar la información de la reunión, haga clic en .
 - Para hacer una pregunta durante la conferencia, haga clic en .
5. Cuando haya terminado la conferencia, cierre el navegador para abandonarla.

Opcionalmente, puede utilizar la información de marcación y el código de participante en la invitación de conferencia para unirse a la conferencia mediante su teléfono móvil.

Uso del chat de grupo

Los mensajes instantáneos de otros usuarios se indican con una ventana emergente roja. Haga clic en la ventana de chat de grupo o en el nombre del participante para ver el mensaje.

Para enviar un mensaje instantáneo a los participantes de la conferencia:

1. Haga clic en el icono **Chat de grupo** del panel de navegación izquierdo.
2. Introduzca su mensaje en el campo de entrada de mensajería instantánea situado en la parte inferior de la ventana de chat de mensajes instantáneos y haga clic en **Intro**.

Recibirá las notificaciones de mensajería instantánea con una ventana emergente roja. Haga clic en la ventana de chat de grupo o en el nombre del participante para ver el mensaje.

Uso de pantalla compartida

Puede utilizar la prestación de compartir pantalla para presentar su pantalla a los participantes de la conferencia. Puede compartir toda la pantalla, una parte de la pantalla o la ventana de una aplicación. El área que está siendo compartida se resalta con un borde rectangular verde.



Nota

Si el icono compartido aparece en gris, su configuración podría no ser compatible con la pantalla compartida. Para obtener más información, comuníquese con el administrador de Connect.

La Figura 7 describe las diferentes maneras de compartir la pantalla.

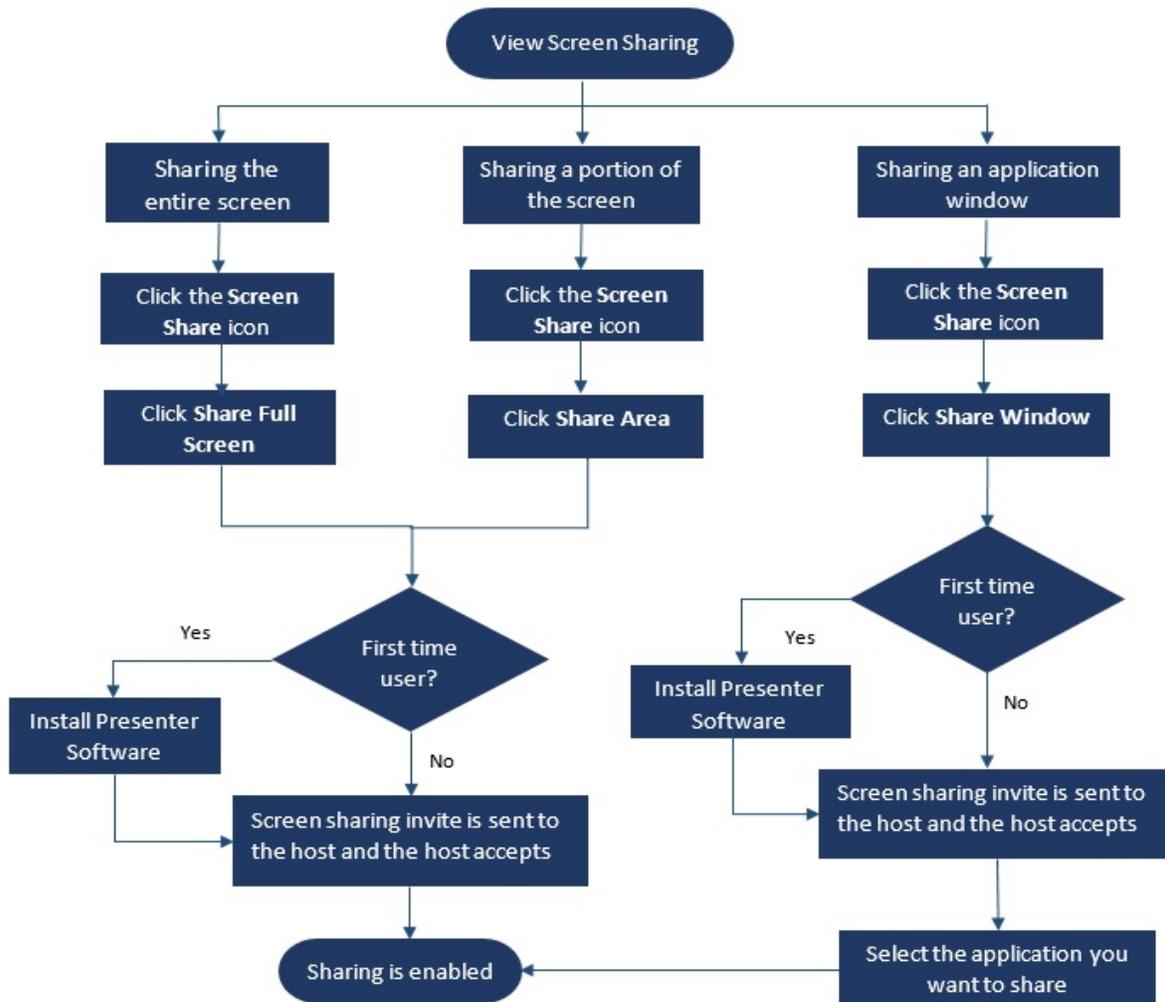


Figura 7: Métodos de pantalla compartida

Para compartir su pantalla con los participantes de la conferencia:

1. En la barra de tareas de la conferencia, haga clic en .
2. Para compartir la pantalla completa, seleccione **Compartir pantalla completa**.

Para compartir una parte de la pantalla, seleccione **Compartir área**.

Para compartir una ventana de aplicación, seleccione **Compartir ventana**.

Si es la primera vez que utiliza la aplicación, el sistema le pide que instale el software de moderador, seleccione la opción adecuada.



Nota

Si es la primera vez, cuando intenta compartir la pantalla en el navegador Microsoft Edge, Connect Client for Web muestra varias ventanas emergentes para instalar el Connect Presenter.

3. Si es el organizador de la conferencia, se habilita la pantalla compartida inmediatamente tras la instalación del Connect Presenter.

Si es participante, la solicitud de pantalla compartida se envía al organizador. Connect Client muestra una notificación en la barra de tareas de la conferencia para todas las solicitudes de pantalla compartida. Si se habilita la notificación del sistema para pantalla compartida, Connect Client también muestra la notificación del sistema. El organizador debe hacer clic en **Aceptar** en la notificación para ver su pantalla, o hacer clic en **Rechazar**.

Para recibir una notificación del sistema para solicitudes de pantalla compartida, consulte [Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida](#) en la página 108.

Después de que el organizador acepte su invitación de pantalla compartida, comenzará inmediatamente la pantalla compartida.

Durante la pantalla compartida, aparece la barra de herramientas con las siguientes opciones en la parte superior de la pantalla:

- Nombre de la conferencia
- Estado de la pantalla compartida
- Interrumpir compartir
- Finalizar compartir

Para contraer o expandir la barra de herramientas, haga clic en la flecha al lado del nombre de la conferencia.

4. Haga clic en  para interrumpir la pantalla compartida.
5. Haga clic en  para detener la pantalla compartida.

Si otro usuario comienza a compartir la pantalla mientras usted está compartiéndola, el Connect Presenter se saldrá y detendrá su pantalla compartida.

Gestión de notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida



Nota

De manera predeterminada, se habilita la notificación del sistema para solicitudes de pantalla compartida.

Para deshabilitar la notificación del sistema para una solicitud de pantalla compartida entrante:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Notificaciones > Ventana emergente**.
4. Desmarque la opción **Mostrar una notificación del sistema para solicitud de pantalla compartida entrante**.

CAPÍTULO

10

Pantalla compartida

Este capítulo proporciona información sobre cómo compartir pantallas.

Compartir pantallas con un contacto..... 110

Compartir pantallas con un contacto

Connect Client permite compartir pantallas fácilmente con un contacto.

1. Haga clic en la pestaña **Contactos** o introduzca el nombre/número del contacto en la barra **Búsqueda de marcación rápida** del panel de información.
2. En los resultados de la búsqueda, seleccione el contacto.
3. En la tarjeta de contacto situada a la izquierda del Avatar, haga clic en  para compartir la pantalla.



Nota

Si desea llamar a un contacto, antes de compartir la pantalla, consulte el paso 6.

4. Haga clic en:
 - **Compartir pantalla completa:** Para compartir toda la pantalla del ordenador con un contacto. La información que se muestra en la pantalla es visible para el contacto.
 - **Compartir área:** Para compartir un área rectangular móvil que puede usar para compartir partes específicas de la pantalla.
 - **Compartir ventana:** Para compartir cualquiera de las ventanas de aplicación del cliente que tiene abiertas en el ordenador. Por ejemplo, puede elegir compartir solo la ventana de la aplicación de correo electrónico de Microsoft Outlook con el contacto.

Una invitación para compartir la pantalla es enviada al contacto como una notificación. El contacto debe hacer clic en  para aceptar ver la pantalla, o hacer clic en  para rechazar la invitación de pantalla compartida.

Opcionalmente, si la tarjeta de contacto está abierta, haga clic en **Ver pantalla compartida** en la notificación emergente **Compartir activamente...** para aceptar la pantalla compartida.

5. Después de que el contacto acepte la pantalla compartida, se iniciará de inmediato. El área compartida de la pantalla aparece resaltada con un borde rectangular verde.

Para interrumpir la pantalla compartida, haga clic en . El borde rectangular que enmarca el área compartida se volverá anaranjado.

6. Para llamar o tener una conferencia con un contacto, haga clic en  del tercer panel (Para obtener información sobre el uso de esta prestación, consulte [Unirse a una conferencia](#) en la página 97).
7. Para finalizar la sesión de pantalla compartida, haga clic en  situado en la parte superior de la pantalla.

Se muestra una notificación en el tercer panel del contacto que indica que ya no está compartiendo la pantalla.

Si el contacto comienza a compartir la pantalla mientras usted ya está compartiéndola, el Connect Presenter se saldrá y detendrá su pantalla compartida.

CAPÍTULO

11

Gestión de grupos de trabajo

Este capítulo proporciona información sobre la gestión de grupos de trabajo utilizando Connect Client.

Descripción general de los grupos de trabajo	114
Tipos de acceso a grupos de trabajo	114
Identificar llamada por nombre de grupo de trabajo	114
Gestión de grupos de trabajo	115
Visualización de la información de los grupos de trabajo	115
Asignación del estado del modo de gestión de llamadas	115
Filtración de llamadas en cola	115
Gestión de los agentes	116
Acceso a los correos de voz de los grupos de trabajo	117
Configuración de las notificaciones de grupo de trabajo	118
Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola	119

Descripción general de los grupos de trabajo



Nota

La prestación de grupo de trabajo está disponible únicamente para usuarios de MiVoice Connect.

Los agentes y los supervisores pueden ver la pestaña Grupos de trabajo en el panel de información de Connect Client si pertenecen a un grupo de trabajo. La pestaña Grupos de trabajo contiene las llamadas activas del grupo de trabajo de un usuario y el estado actual del grupo de trabajo.

La [Tabla 5](#). muestra los estados de los grupos de trabajo de agentes y supervisores.

Tabla 5: Estados de grupos de trabajo de agentes y supervisores

Color	Estado	Descripción
Verde	Conectado	Conectado a los grupos de trabajo
Gris	Fin sesión	Desconectado de los grupos de trabajo
Naranja	Conclusión de llamada	El agente o el supervisor están llevando a cabo el resumen de una llamada de grupo de trabajo.

Tipos de acceso a grupos de trabajo

Es preciso que sea miembro de un grupo de trabajo y que disponga del tipo de licencia adecuado para ver la información sobre los grupos de trabajo. Su tipo de licencia determina qué tipo de miembro le corresponde.

Los tipos de miembros del grupo de trabajo son:

- **Agente:** estos usuarios tienen la licencia Workgroup Agent y pueden acceder a la información del grupo de trabajo pero no a la información del agente.
- **Supervisor:** estos usuarios tienen la licencia Workgroup Supervisor u Operator y pueden acceder a toda la información del grupo de trabajo y del agente. También deben ser miembros de un grupo de trabajo.

Identificar llamada por nombre de grupo de trabajo

Cuando un supervisor o un agente reciben una llamada para un grupo de trabajo, la notificación de llamada en el panel de información muestra el nombre del grupo de trabajo. Esto ayuda a los usuarios que son miembros de varios grupos de trabajo a identificar qué grupo de trabajo recibe una llamada.

Gestión de grupos de trabajo

Visualización de la información de los grupos de trabajo

Haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo** en el panel de información para ver la siguiente información del grupo de trabajo en el segundo panel:

- Icono de modo de gestión de llamadas—muestra el estado del modo de gestión de llamadas
- Nombre del grupo de trabajo—nombre del grupo de trabajo
- Llamadas en cola—número de llamadas en cola para el grupo de trabajo
- En cola más larga—llamada que ha estado en espera durante el período más largo en la cola
- Llamada más larga—llamada que tiene la duración de llamada más larga

Para ver los detalles del grupo de trabajo, seleccione un grupo de trabajo y haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**. El supervisor puede ver en el tercer panel las llamadas en cola, los agentes y los mensajes de correo de voz de todos los grupos de trabajo seleccionados en el segundo panel. También puede seleccionar los grupos de trabajo haciendo clic en la opción **Configuración** de la parte inferior del segundo panel.

Asignación del estado del modo de gestión de llamadas

Un supervisor puede asignar el estado Modo de gestión de llamadas al grupo de trabajo.

Para asignar el estado Modo de manejo de llamadas:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. En el segundo panel, haga clic en el icono **Modo de gestión de llamadas** al lado del nombre del grupo de trabajo y seleccione una de las siguientes opciones:
 - En horas
 - Fuera de horas
 - Vacaciones
 - Personalizado

El estado Modo de gestión de llamadas del grupo de trabajo puede personalizarse utilizando el modo Personalizado. El modo Personalizado puede configurarse solo desde Connect Director.

Filtración de llamadas en cola

Seleccione la pestaña **Colas** en el tercer panel para ver los detalles de las llamadas en cola. Cuando filtra la información del grupo de trabajo mediante llamadas en cola, puede ver el nombre de la persona que llama o el número de teléfono. Si el nombre de la persona que llama no está asociado con la llamada, se muestra la siguiente información:

- Duración que lleva la llamada en cola en el grupo de trabajo
- Duración de la llamada en el sistema

- Número marcado
- ID del autor de la llamada

**Nota**

Para capturar llamadas de la lista de llamadas en cola, los agentes y los supervisores deben seleccionar la opción **Permitir que los agentes capturen llamadas de la cola** en Connect Director.

Gestión de los agentes

Un supervisor puede gestionar a los agentes del grupo de trabajo desde la pestaña **Agentes** en el tercer panel. La pestaña Agentes solo es visible para los supervisores, pueden realizar todas las acciones sin iniciar sesión en los grupos de trabajo.

- Para buscar un agente, seleccione la pestaña **Agentes** en el tercer panel y escriba el nombre del agente o el número de extensión en el campo **Buscar**.
- Para cambiar el estado de los agentes de todos los grupos de trabajo:
 - a. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
 - b. En el segundo panel, haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**.
 - c. En el tercer panel, seleccione la pestaña **Agentes**. De forma predeterminada, en la lista desplegable de la izquierda, se selecciona **Todos**. Si se selecciona otro grupo de trabajo, haga clic en el icono desplegable y seleccione **Todos**.
 - d. Haga clic en **Establecer como**.
 - e. En la lista desplegable, seleccione el estado requerido:
 - Conectado
 - Fin sesión
 - Resumen (esta opción está disponible únicamente cuando los agentes inician sesión en el grupo de trabajo)
 - Finalizar resumen
- Para cambiar el estado de los agentes de un solo grupo de trabajo:
 - a. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
 - b. En el segundo panel, haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**.
 - c. En el tercer panel, seleccione la pestaña **Agentes**. Haga clic en el icono desplegable a la izquierda y seleccione el Grupo de trabajo.
 - d. Para cambiar el estado de todos los agentes en el grupo de trabajo seleccionado, haga clic en **Establecer como** y seleccione el estado requerido.

Para cambiar el estado de un solo agente en el grupo de trabajo seleccionado:

 - Haga clic en el icono de estado de disponibilidad debajo del nombre del agente y seleccione el estado requerido.

- En el campo **Buscar**, escriba el nombre o número de extensión del agente, y haga clic en **Establecer como** y seleccione el estado requerido.

Si el resultado de búsqueda muestra más de un agente, el uso de la opción **Establecer como** cambia el estado de todos los agentes en el resultado de la búsqueda.



Nota

Cuando el Supervisor cambia el estado de todos los agentes, el estado del Supervisor permanece sin cambios.

Los supervisores pueden controlar las siguientes acciones de un solo agente sin necesidad de iniciar sesión en el grupo de trabajo:

- Llamar a un agente
- Verificar el correo de voz
- Iniciar sesión de un agente
- Desconectar a un agente
- Poner el agente en estado de resumen (esta opción está disponible únicamente cuando el agente inicia sesión en el grupo de trabajo)
- Cambiar el estado de disponibilidad de un agente

Con los permisos adecuados configurados por el administrador de Connect, los supervisores también pueden llevar a cabo las acciones siguientes en los agentes:

- Capturar una llamada
- Recuperar una llamada
- Intercomunicador
- Interfono susurro
- Coach silencioso
- Intervenir
- Supervisión silenciosa
- Establecimiento de una notificación de sonido
- Habilitar la captura y aparcamiento de llamadas

Acceso a los correos de voz de los grupos de trabajo

Los supervisores y agentes pueden ver y escuchar los mensajes de correo voz del grupo de trabajo sin iniciar sesión en el grupo de trabajo.

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **Grupos de trabajo**.
2. En el segundo panel, haga clic en **Mostrar detalles del grupo de trabajo**.
3. En el tercer panel, haga clic en la pestaña **Correos de voz** para ver los correos de voz del grupo de trabajo.

Los correos de voz no escuchados aparecen en negrita con un indicador de punto anaranjado.

4. Seleccione un correo de voz y haga clic en  para reproducir el correo de voz a través del altavoz del ordenador o  para reproducirlo a través del teléfono principal, y haga clic en .



Nota

Si ha asignado Connect Client a Softphone, no se mostrará la opción de teléfono principal.

De forma predeterminada, la pestaña Correo de voz muestra los mensajes de correo de voz de todos los grupos de trabajo a los que pertenece. Puede filtrar la lista de correos de voz para ver los mensajes de correo de voz por grupo de trabajo.

Para ver los correos de voz por grupo de trabajo, haga clic en la lista desplegable en la pestaña **Correo de voz** del tercer panel y seleccione el grupo de trabajo.



Nota

Después de salir y volver a abrir el grupo de trabajo, la selección desplegable cambia al valor predeterminado, «Todos».

La pestaña Correos de voz eliminados solo se muestra si hay correos voz eliminados. De forma predeterminada, esta pestaña está en vista contraída. Haga clic en  en el encabezado **Correos de voz eliminados** para ver los mensajes de correo de voz eliminados.

Para restaurar un correo de voz eliminado del grupo de trabajo, ubique el correo de voz en la lista de correos de voz eliminados del grupo de trabajo y haga clic en **Restaurar**.

Configuración de las notificaciones de grupo de trabajo

Para configurar las notificaciones de grupo de trabajo:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Grupos de trabajo**.
4. Marque **Mostrarme notificaciones cuando las llamadas lleguen a la cola** para ver las notificaciones de las llamadas en cola.

Introduzca la duración de tiempo en el campo **Conservar notificación en pantalla durante** para establecer el tiempo de visualización de las notificaciones en la pantalla.

5. Marque **Continuar mostrando la notificación mientras está desconectado de los grupos de trabajo** para ver las notificaciones de grupo de trabajo tras cerrar la sesión.

Establecimiento de límites de alerta del monitor de cola

Para especificar los límites de alerta del monitor de cola y la notificación de llamadas al llegar a la cola, haga clic en **Configuración** en la parte inferior del segundo panel. También puede acceder a los ajustes del grupo de trabajo de la siguiente manera:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Grupos de trabajo**.

El supervisor puede ver todos los grupos de trabajo configurados y editar los límites de alerta para cada grupo de trabajo. Sin embargo, los agentes solo pueden ver los límites de alerta. Si cierra la ventana de preferencias o cambia a otra pestaña, guarda la configuración de los límites.

Si se superan los límites de cola especificados del grupo de trabajo, el número de llamadas en cola o el color de la etiqueta de la duración de llamada se visualizan en color rojo en el segundo panel. Después de que el parámetro caiga por debajo del límite, el color de la etiqueta vuelve al gris predeterminado. Cuando el límite de la cola excede el tiempo y número especificados, se reproduce un sonido. Puede activar o desactivar este sonido mediante el icono **Campana** situado en la parte inferior del segundo panel.

Para establecer el límite de alerta del monitor de cola:

1. En el panel de información, haga clic en la pestaña **<nombre de usuario>**.
2. En el segundo panel, haga clic en .
3. Haga clic en **Grupos de trabajo**.
4. Seleccione la opción **Habilitar grupo de trabajo** para el grupo de trabajo requerido para configurar el límite de alerta del monitor de cola.
5. En el campo **Activar alerta de límite**, seleccione el grupo de trabajo requerido para habilitar la alerta de límite.
6. En el campo **Alerta cuando la cola alcanza o supera**, aumente o disminuya el número de la cola de llamadas para el grupo de trabajo requerido.

Este número determina la cantidad de llamadas que pueden ponerse en cola antes de enviar una alerta al usuario.

7. Si es necesario, en el campo **Alerta cuando se excede el tiempo en cola**, ingrese la duración de tiempo para establecer el límite de alerta del monitor de cola para el grupo de trabajo.

APÉNDICE

14

Prestaciones para el operador

Este capítulo proporciona información sobre cómo habilitar y acceder a prestaciones específicas para el operador.

Prestaciones para el operador 116

Prestaciones para el operador

La licencia de Connect Operator proporciona a los operadores prestaciones y funcionalidades adicionales dentro de Connect Client, lo que facilita la gestión de un gran volumen de llamadas dentro de la aplicación.

Debe tener una licencia de operador para acceder a las prestaciones y funcionalidades del operador. Consulte *Guía de administración del sistema Connect* para habilitar la licencia de operador para MiVoice Connect y el *sitio de soporte* para MiCloud.

Connect Client proporciona prestaciones especiales para los operadores que se presentan en la [Tabla 6](#)

Tabla 6: Descripción general de las prestaciones del operador

Prestaciones	Descripción
Arrastrar y soltar	Los operadores pueden hacer clic izquierdo y arrastrar un objeto en ambos sentidos; de la pila de llamadas hacia un contacto y viceversa.
Arrastrar y focalizar	Los operadores pueden hacer clic con el botón izquierdo y pasar sobre un objeto en ambos sentidos; de la pila de llamadas a un contacto y viceversa, para acceder a más funciones de telefonía. Las funciones avanzadas de telefonía son: <ul style="list-style-type: none"> ■ Transferencia sin consulta ■ Transferencia con consulta ■ Transferencia de intercomunicador ■ Transferir a buzón ■ Aparcar ■ Aparcar y contactar ■ Aparcar y comunicar ■ Conferencia sin consulta ■ Conferencia con consulta ■ Conferencia de intercomunicador Para obtener más información, consulte Transferencia de una llamada en la página 51.
Orientación de la pila de llamadas	Los operadores pueden ver la llamada más antigua en la parte superior de la pila de llamadas y la llamada más reciente en la parte inferior.
Haga doble clic para responder	Para responder una llamada entrante, los operadores pueden: <ul style="list-style-type: none"> ■ Hacer doble clic en cualquier parte del área de notificación de llamadas entrantes. ■ Hacer clic en el icono verde de llamada como otros usuarios.

Tabla 6: Descripción general de las prestaciones del operador

Prestaciones	Descripción
Boleta de encaminamiento	<p>Los operadores pueden ver u ocultar la boleta de encaminamiento para cada llamada al cambiar el icono de encaminamiento en el área de notificación de llamadas entrantes.</p> <p>Nota: La boleta de encaminamiento se deshabilita de manera predeterminada.</p> <p>Para habilitar la boleta de encaminamiento, consulte Gestión de notas de llamada y visualización de boletas de encaminamiento en la página 59.</p>
Cambio del estado de disponibilidad de un contacto	<p>Los operadores pueden cambiar el estado de disponibilidad de un contacto si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ El contacto pertenece al grupo de contactos creado por el operador. ■ El contacto ha agregado al operador en su lista de acceso. Para incorporar un contacto a la lista de acceso, consulte Permiso para que un Contacto gestione su estado de disponibilidad en la página 37. <p>Para cambiar el estado de disponibilidad de un contacto, realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Haga clic con el botón derecho en un contacto y seleccione Cambiar disponibilidad <estado de disponibilidad>. ■ Abra la tarjeta de contacto seleccionando un contacto, haga clic en la flecha al lado del estado de disponibilidad del contacto y seleccione el estado.
Identificación de la llamada por nombre de grupo de trabajo	<p>Cuando un operador recibe una llamada para un grupo de trabajo, la notificación de llamada en el panel de información muestra el nombre del grupo de trabajo. Esto ayuda a los usuarios que son miembros de varios grupos de trabajo a identificar qué grupo de trabajo recibe una llamada.</p>

