

# MIVOICE OFFICE 400 MIVOICE 1560 PC OPERATOR

GUÍA DE USUARIO



## AVISO

La información contenida en este documento se considera correcta en todos sus aspectos, pero no está garantizada por Mitel Networks Corporation.

Esta información está sujeta a cambios sin previo aviso y en ningún caso debe considerarse un compromiso por parte de Mitel, sus afiliados o filiales. Mitel, sus afiliados y filiales no asumen responsabilidad alguna con respecto a cualquier error u omisión en este documento. Es posible que se realicen revisiones o nuevas ediciones de este documento para incluir cambios.

Se prohíbe la reproducción o transmisión total o parcial de este documento de cualquier forma (ya sea por medios electrónicos o mecánicos) para cualquier fin sin el permiso escrito de Mitel Networks Corporation.

## MARCA COMERCIAL

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. Queda prohibido el uso de las Marcas comerciales sin el consentimiento expreso de Mitel. Póngase en contacto con nuestro departamento jurídico para obtener información adicional: [legal@mitel.com](mailto:legal@mitel.com).

Para obtener una lista de las marcas comerciales registradas de Mitel Networks Corporation en todo el mundo, consulte el sitio web: <http://www.mitel.com/trademarks>.

### MiVoice 1560 PC Operator

eud-1704/1.1 – 07.2016

®, ™ Marca registrada de Mitel Networks Corporation

© Copyright 2016 Mitel Networks Corporation

Todos los derechos reservados

# Bienvenido...

Bienvenido a la guía de usuario de la aplicación de operadora en PC MiVoice 1560 PC Operator para sistemas de comunicaciones MiVoice Office 400.

Esta guía de usuario le asistirá acerca de como utilizar su MiVoice 1560 PC Operator y le introducirá paso a paso en las funciones y la configuración. Si necesita soporte técnico o más información sobre otros productos de Mitel, consulte nuestra página web [www.mitel.com](http://www.mitel.com) o utilice nuestro portal de documentación [Mitel DocFinder](#).

- Notas:**
- No todas las prestaciones mencionadas están disponibles de forma predeterminada. Póngase en contacto con su administrador del sistema para obtener más información acerca de las prestaciones y los servicios disponibles en el sistema de comunicaciones MiVoice Office 400.
  - Su administrador del sistema puede configurar opcionalmente algunas prestaciones de la aplicación. En este caso, sus valores predeterminados diferirán de los valores predeterminados descritos en esta guía de usuario.
  - Puede asociar MiVoice 1560 como versión Rich Client a varios teléfonos Mitel. Tenga en cuenta que el funcionamiento dependerá del teléfono Mitel asociado (ver también "Llamar a través del teléfono Mitel", página 25).
  - Si su MiVoice 1560 en versión Rich Client está asociado a un teléfono Mitel SIP, puede que su Mitel SIP tenga sólo 1 línea. Esta configuración la realiza su administrador del sistema.

# Información de producto y de seguridad, información jurídica

**La información de producto y de seguridad está disponible aquí. También encontrará más información acerca de a protección de datos e informaciones de carácter legal.**

**Por favor lea atentamente esta información del producto y las instrucciones de seguridad.**

Acerca de Mitel . . . . .	5
Acerca de MiVoice Office 400 . . . . .	5
Protección de datos . . . . .	7
Garantía limitada (sólo para Australia). . . . .	7
Disposiciones reglamentarias . . . . .	10
Información documental. . . . .	10

## Acerca de Mitel

Mitel® (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW) es un líder global en comunicaciones empresariales que conecta de forma sencilla a empleados, partners y clientes – en cualquier sitio, en cualquier momento y con cualquier dispositivo, tanto para los negocios más pequeños como para las empresas más grandes. Mitel ofrece a los clientes las máximas opciones con uno de los portfolios más amplios del mercado y el mejor camino hacia el Cloud. Con más de 1.000 millones de dólares de volumen de negocio, 60 millones de clientes en todo el mundo y número 1 en cuota de mercado en Europa occidental, Mitel es un líder indiscutible en comunicaciones empresariales. Para más información, visite [www.mitel.com](http://www.mitel.com).

## Acerca de MiVoice Office 400

### Uso y funciones

Este producto forma parte de la solución de comunicaciones MiVoice Office 400.

El programa puede ser solo ejecutado si encuentra un servidor de comunicaciones configurado correctamente.

MiVoice 1560 se puede utilizar como una consola de operadora en un sistema individual o en un entorno de red con varios sistemas. Además de la amplia gama de prestaciones de operadora telefónica, la aplicación proporciona también todas las funciones y prestaciones telefónicas necesarias para el uso personal.

MiVoice Office 400 es una solución de comunicaciones abierta, modular y completa para el sector empresarial con varios servidores de comunicaciones de diferente capacidad de salida y expansión, una completa cartera de productos de telefonía y multitud de expansiones. Incluyen un servidor de aplicaciones para Comunicaciones Unificadas y servicios multimedia, una controladora FMC (Fixed Mobile Conversion, o Conversión fijo a móvil) para integrar teléfonos móviles y una interfaz abierta para desarrolladores de aplicaciones, así como multitud de tarjetas y módulos de expansión.

La solución de comunicaciones empresariales con todos sus componentes fue desarrollada para cubrir completamente los requisitos de comunicaciones de empresas y organizaciones mediante un fácil manejo y mantenimiento. Los productos y componentes individuales están coordinados

# Información de producto y de seguridad, información jurídica

entre sí y no se deben utilizar para otros propósitos ni ser reemplazados por productos o componentes de terceros (a menos que sea para conectarse con otras redes, aplicaciones y teléfonos aprobados mediante las interfaces especialmente certificadas para ello).

## Información para el usuario

Estos y todos los documentos de usuario están disponibles para su descarga en [Mitel DocFinder](#) como documentos individuales o como conjuntos de documentación. Es su responsabilidad mantenerse al día en lo referente al ámbito de las funciones, el uso adecuado y el funcionamiento de su producto.

La guía de usuario de la aplicación está disponible en versión PDF y en versión online. Para la versión online pulse la tecla F1 si fuese necesario.

- Asegúrese de que dispone de todos los documentos de usuario necesarios para iniciar el funcionamiento de su producto de forma eficiente y correcta.
- Asegúrese de que las versiones de los documentos de usuario cumplen con el nivel de software de los productos MiVoice Office 400 utilizados y que dispone de las últimas ediciones.
- Lea siempre los documentos de usuario antes de poner su producto en funcionamiento.
- Conserve la Guía de usuario al alcance y consúltela siempre que le surjan dudas acerca del manejo y uso del producto.
- Cuando ceda su teléfono a otras personas, asegúrese de adjuntar esta Guía de usuario.

Descargue los documentos MiVoice Office 400 desde Internet:

[www.mitel.com/docfinder](http://www.mitel.com/docfinder).

## Disponibilidad

La disponibilidad de la aplicación depende de que el ordenador esté conectado a la corriente eléctrica y de la disponibilidad de la red de datos así como la del servidor de comunicaciones (incluido el servidor OIP). Si la aplicación no está disponible, las llamadas se muestran en el teléfono fijo asociado (versión Rich Client) o se encaminan a un destino de sustitución definido por su administrador del sistema (versión IP).

## Protección de datos

### Protección frente a escucha y grabación

La solución de comunicaciones MiVoice Office 400 incluye prestaciones que permiten monitorizar y grabar llamadas sin que los interlocutores se percaten de ello. Tenga en cuenta que estas prestaciones solo se pueden utilizar de acuerdo a las disposiciones nacionales de protección de datos.

## Garantía limitada (sólo para Australia)

The benefits under the Mitel Limited Warranty below are in addition to other rights and remedies to which you may be entitled under a law in relation to the products.

In addition to all rights and remedies to which you may be entitled under the Competition and Consumer Act 2010 (Commonwealth) and any other relevant legislation, Mitel warrants this product against defects and malfunctions in accordance with Mitel's authorized, written functional specification relating to such products during a one (1) year period from the date of original purchase ("Warranty Period"). If there is a defect or malfunction, Mitel shall, at its option, and as the exclusive remedy under this limited warranty, either repair or replace the product at no charge, if returned within the warranty period.

### Repair Notice

To the extent that the product contains user-generated data, you should be aware that repair of the goods may result in loss of the data. Goods presented for repair may be replaced by refurbished goods of the same type rather than being repaired. Refurbished parts may be used to repair the goods. If it is necessary to replace the product under this limited warranty, it may be replaced with a refurbished product of the same design and colour.

If it should become necessary to repair or replace a defective or malfunctioning product under this warranty, the provisions of this warranty shall apply to the repaired or replaced product until the expiration of ninety (90) days from the date of pick up, or the date of shipment to you, of the repaired or replacement product, or until the end of the original warranty period, whichever is later. Proof of the original purchase date is to be provided with all products returned for warranty repairs.

## Exclusions

Mitel does not warrant its products to be compatible with the equipment of any particular telephone company. This warranty does not extend to damage to products resulting from improper installation or operation, alteration, accident, neglect, abuse, misuse, fire or natural causes such as storms or floods, after the product is in your possession. Mitel will not accept liability for any damages and/or long distance charges, which result from unauthorized and/or unlawful use.

To the extent permitted by law, Mitel shall not be liable for any incidental damages, including, but not limited to, loss, damage or expense directly or indirectly arising from your use of or inability to use this product, either separately or in combination with other equipment. This paragraph, however, is not intended to have the effect of excluding, restricting or modifying the application of all or any of the provisions of Part 5-4 of Schedule 2 to the Competition and Consumer Act 2010 (the ACL), the exercise of a right conferred by such a provision or any liability of Mitel in relation to a failure to comply with a guarantee that applies under Division 1 of Part 3-2 of the ACL to a supply of goods or services.

This express warranty sets forth the entire liability and obligations of Mitel with respect to breach of this express warranty and is in lieu of all other express or implied warranties other than those conferred by a law whose application cannot be excluded, restricted or modified. Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

## Warranty Repair Services

**Procedure:** Should the product fail during the warranty period and you wish to make a claim under this express warranty, please contact the Mitel authorized reseller who sold you this product (details as per the invoice) and present proof of purchase. You will be responsible for shipping charges, if any.

**Limitation of liability** for products not of a kind ordinarily acquired for personal, domestic or household use or consumption (e.g. goods/services ordinarily supplied for business-use).

1.1 To the extent permitted by law and subject to clause 1.2 below, the liability of Mitel to you for any non-compliance with a statutory guarantee or loss or damage arising out of or in connection with the supply of goods or services (whether for tort (including negligence), statute, custom, law or on any other basis) is limited to:
a) in the case of services:
i) the resupply of the services; or
ii) the payment of the cost of resupply; and
b) in the case of goods:
i) the replacement of the goods or the supply of equivalent goods; or
ii) the repair of the goods; or
iii) the payment of the cost of replacing the goods or of acquiring equivalent goods; or
iv) the payment of the cost of having the goods repaired.
1.2 Clause 1.1 is not intended to have the effect of excluding, restricting or modifying:
a) the application of all or any of the provisions of Part 5-4 of Schedule 2 to the Competition and Consumer Act 2010 (the ACL); or
b) the exercise of a right conferred by such a provision; or
c) any liability of Mitel in relation to a failure to comply with a guarantee that applies under Division 1 of Part 3-2 of the ACL to a supply of goods or services.

## After Warranty Service

Mitel offers ongoing repair and support for this product. If you are not otherwise entitled to a remedy for a failure to comply with a guarantee that cannot be excluded under the Australian Consumer Law, this service provides repair or replacement of your Mitel product, at Mitel's option, for a fixed charge. You are responsible for all shipping charges. For further information and shipping instructions contact:

Manufacturer:	Mitel South Pacific Pty Ltd ("Mitel") Level 1, 219 Castlereagh Street Sydney, NSW2000, Australia Phone: +61 2 9023 9500
---------------	--



### Caution:

Repairs to this product may be made only by the manufacturer and its authorized agents, or by others who are legally authorized. Unauthorized repair will void this express warranty.

## Disposiciones reglamentarias

### Conformidad CE

Mitel Schweiz AG declara que los productos MiVoice Office 400

- cumplen con lo requisitos esenciales y con otras disposiciones pertinentes de la directiva EMC (2014/30/EU) y LVD (2014/35/EU).
- están fabricados de acuerdo a la directiva RoHS 2011/65/EU.

Encontrará el texto completo de las declaraciones de conformidad específicas para cada producto en el el siguiente sitio web: [www.mitel.com/regulatory-declarations](http://www.mitel.com/regulatory-declarations).

### Información documental

- N° de documento: eud-1704
- N° de versión: 1.1
- Basado en la versión de software del servidor de comunicaciones: OIP R8.6.1
- Válido a partir de la versión de software del servidor de comunicaciones: OIP R8.6.0
- Haga clic en el programa de visualización de PDFs sobre el hipervínculo para descargar la última versión de este documento:  
[https://pbxweb.aastra.com/doc\\_finder/DocFinder/eud-1704\\_es.pdf?get&DNR=eud-1704](https://pbxweb.aastra.com/doc_finder/DocFinder/eud-1704_es.pdf?get&DNR=eud-1704)
- Copyright © 07.2016 Mitel Networks Corporation

# Contenido

Bienvenido...	3
Información de producto y de seguridad, información jurídica	4
Acerca de Mitel	5
Acerca de MiVoice Office 400	5
Protección de datos	7
Garantía limitada (sólo para Australia)	7
Disposiciones reglamentarias	10
Información documental	10
Integración de MiVoice 1560	13
Utilizar MiVoice 1560	14
Inicio de MiVoice 1560	16
Configuración MiVoice 1560	17
Salir de MiVoice 1560	25
Símbolos de pantalla, funcionamiento	26
Funcionamiento y elementos de pantalla	27
Utilización de la pantalla y elementos operativos	32
Ajustes de audio	34
Configuración de telefonía	36
Configuración de la ventana	37
Imprimir listas	40
Detalles del contacto	42
Llamadas	43
Configuración de la cola de llamadas	44
Funcionamiento en modo directo	46
Sustitución	47
Llamar en la cola	48
Telefonar con el número de llamada personal	54
Grupos de operadoras	68
Control de agente	69
Trabajar en grupos de operadoras	71
Llamadas	73
Realizar llamadas (configuración de dos empresas)	74
Estado de la extensión y Calendario	76

Configuración del estado de las extensiones . . . . .	77
Estado de la extensión personal . . . . .	81
Grupos y elementos (Estado de la extensión) . . . . .	82
Acciones en el estado de la extensión . . . . .	87
Calendario personal . . . . .	89
Acciones en el calendario . . . . .	90
<b>Histórico . . . . .</b>	<b>91</b>
Configuración del Histórico . . . . .	92
Listas de llamadas . . . . .	94
Mensajes de texto y mensajes de voz . . . . .	96
Funciones adicionales en el histórico . . . . .	97
<b>Agenda . . . . .</b>	<b>99</b>
Configuración de la agenda . . . . .	100
Gestión de la Agenda Telefónica . . . . .	101
Funciones de la agenda . . . . .	104
<b>Configuración . . . . .</b>	<b>109</b>
Usuario . . . . .	110
Perfiles . . . . .	114
<b>Índice . . . . .</b>	<b>135</b>

# Integración de MiVoice 1560

**Las siguientes secciones explican los pasos necesarios para integrar cómodamente MiVoice 1560 en su vida diaria en el trabajo.**

Utilizar MiVoice 1560 . . . . .	14
Inicio de MiVoice 1560 . . . . .	16
Configuración MiVoice 1560 . . . . .	17
Salir de MiVoice 1560 . . . . .	25

### Utilizar MiVoice 1560

El uso de MiVoice 1560 ofrece muchas ventajas para las operadoras: Transferencia de llamadas mediante el ratón, indicación de los usuarios internos disponibles, cola de llamadas interactiva para las llamadas pendientes, marcación por nombre rápida y conveniente, gestión sencilla de listas de llamadas, número ilimitado de contactos, sincronización con un servidor Microsoft Exchange, acceso directo a bases de datos de contactos, entre otros. Al mismo tiempo también tiene acceso a todas las prestaciones añadidas de los teléfonos de Mitel, con el alto nivel de calidad que les caracteriza.

Y, por supuesto, MiVoice 1560 se puede utilizar también como teléfono personal.

MiVoice 1560 puede utilizarse en dos versiones:

**Versión Rich Client:** MiVoice 1560 en su variante Rich Client es una aplicación para operadoras en PC que, con su interfaz fácil de usar, define el estándar de una estación de trabajo de operadora versátil y moderna. Se integra de forma perfecta en el entorno de PC de Office y amplía considerablemente el rango de funciones de los teléfonos Mitel.

**Versión IP:** MiVoice 1560 como teléfono IP sobre PC es un teléfono para PC con todas las prestaciones que no está asociado a un teléfono físico (teléfono fijo). Los dispositivos de media o canales IP se instalan en el PC.

Independientemente de si usa MiVoice 1560 como una aplicación Rich Client junto con un teléfono Mitel o con un dispositivo de media para PC a través de la red IP: Sin duda apreciará las versátiles prestaciones. El monitor del PC le informa de un vistazo sobre quién está llamando, quién está ocupado o ausente a nivel interno y quién ha desviado su teléfono. Si hay varias llamadas en espera, es posible seleccionar directamente la llamada más importante. Si los usuarios están ocupados, puede marcar a su sustituto, dejar un mensaje de texto en el teléfono o enviar un e-mail. Cuando se está conectado con Microsoft Exchange, también se tiene acceso a la información del calendario y las ausencias en lo que se refiere al desvío de llamadas.

MiVoice 1560 se ejecuta en Mitel Open Interfaces Platform (OIP). Mitel Open Interfaces Platform (OIP) es la interfaz entre los servidores de comunicaciones de Mitel y las aplicaciones (de Mitel y de otros proveedores), y garantiza una integración completa de las aplicaciones CTI.

**Nota:** Desactivar el salvapantallas en los ordenadores en los que está instalada MiVoice 1560: Utilizar MiVoice 1560 en un ordenador con el salvapantallas desactivado puede provocar comportamientos inesperados cuando se muestra una llamada entrante.

### Dispositivo de media para MiVoice 1560

Su administrador del sistema ha equipado su aplicación con un dispositivo de media. Dependiendo del dispositivo de media utilizado, el funcionamiento del dispositivo puede variar ligeramente respecto de las instrucciones descritas aquí.

**Versión Rich Client:** El dispositivo de media es un teléfono fijo o inalámbrico de MiVoice Office 400 que se utiliza como dispositivo de micrófono y altavoz. La señalización acústica de llamada se realiza en MiVoice 1560, en el teléfono asociado sólo se señalizan las llamadas a los números de llamada personales.

**Versión IP :** El dispositivo de media puede ser un teléfono o unos auriculares conectados directamente al PC. Utilizar sólo dispositivos expresamente recomendados por el fabricante.

## Inicio de MiVoice 1560

La aplicación es instalada por su administrador del sistema, así que se iniciará de forma automática cuando arranque su PC. Puede iniciar la aplicación de forma manual haciendo doble clic en el icono del programa  en su Escritorio. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

El sistema comprueba constantemente cual es la última versión de la aplicación disponible. Si no, el programa se actualiza automáticamente.



### Inicio de MiVoice 1560:

Haga doble clic en el icono  de su escritorio. Si es necesario, introduzca su contraseña y confirme con **Ok**.

⇒ MiVoice 1560 se inicia.



### Si inicia MiVoice 1560 por primera vez (si no ha sido ya configurado por su administrador del sistema):

1. Haga clic en  o seleccione **Herramientas** > **Configuraciones** > **Conexión**.
2. En **Número de teléfono** introduzca su número de teléfono de usuario.
3. En **PIN** introduzca su PIN de usuario.
4. Confirme con **Conectar**.

⇒ MiVoice 1560 está conectado con su teléfono.

### Notas:

- El **Estado de conexión** muestra si la conexión se ha establecido correctamente.
- Para obtener más información acerca de los parámetros de conexión, consulte el capítulo "Configuración: Conexión", página 21.

## Utilizando MiVoice 1560 en diferentes estaciones de trabajo

Puede configurar su MiVoice 1560 en varios ordenadores. Las llamadas se encaminan automáticamente al ordenador personal que esté utilizando actualmente. ¿Trabaja a veces en una oficina? Tan pronto como inicie MiVoice 1560, las llamadas se le ofrecerán allí automáticamente.

## Configuración MiVoice 1560

**Después de iniciar la aplicación la configuración puede ser ejecutada en el menú de configuración.**

### Configurar los parámetros



1. Haga clic en  o seleccione [Herramientas](#) > [Configuraciones](#).
2. Seleccionar los parámetros que desea y hacer clic en [Aplicar](#) para confirmar los cambios.

**Nota:** MiVoice 1560 puede integrarse en un Citrix o en un entorno de servidor de terminal. Si su aplicación está integrada en un Citrix o en un entorno de servidor de terminal, encontrará este menú dentro del menú contextual de la ventana de teléfono > [Configuraciones](#). Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

### Configuración: Operación

Configuración	Descripción
<a href="#">Idioma</a>	Seleccione el idioma deseado; el cambio de idioma de la aplicación (idioma seleccionado o idioma de su sistema, si está disponible) se hará efectivo tras reiniciar.
<a href="#">Timbre para evento periódico</a>	Haga clic en <input type="checkbox"/> para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar el los archivos de audio con <input type="checkbox"/> .
<a href="#">Iniciar automáticamente con Windows</a>	Marque la casilla de selección si desea que la aplicación se abra automáticamente con Windows.
<a href="#">Temporizador de reposo</a>	Marque la casilla de selección y establezca el tiempo tras el cual la aplicación debe pasar al estado de reposo.

# Integración de MiVoice 1560

Configuración	Descripción
<a href="#">Aplicación inicial para "llamar a:" URLs</a>	Marque la casilla de selección para que las "llamar a:" URLs de las páginas web se abran con la aplicación. Se marcará directamente el número de teléfono de la URL.
<a href="#">Utilizar navegador web predeterminado</a>	Marque la casilla de selección para utilizar el navegador predeterminado de su ordenador. Si la casilla de selección no está marcada, se abre la ventana del navegador interno de la aplicación.

## Configuración: Teclas de línea directa

En lugar de navegar por un menú a través de clics, desea poder ejecutar una función con una tecla de línea directa de su elección. Esta es una forma eficaz de realizar acciones recurrentes.

Todas las funciones que se pueden ejecutar mediante una tecla de línea directa se asignan a combinaciones predefinidas. Es posible editar, borrar o restaurar los valores estándar según se desee.

**Nota:** Si MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP no se puede crear ninguna tecla de línea directa.

Es posible elegir entre las siguientes combinaciones de teclas de línea directa:

Tecla de línea	Ejemplo
Tecla de función	F1 a F12
Tecla de control + dígito	Ctrl + 3
Tecla de control + letra	Ctrl + E
Tecla de control + tecla de función	Ctrl + F4
Tecla de control + tecla de mayúsculas + dígito	Ctrl + tecla mayús + 3
Tecla de control + tecla de mayúsculas + letra	Ctrl + tecla mayús + E
Tecla de control + tecla Alt + dígito	Ctrl + Alt + 1



Haga clic en  o seleccione *Herramientas* > *Configuraciones* > *Teclas de línea directa*.



#### Definir teclas de línea directa:

1. Seleccione la acción deseada, introduzca la combinación elegida en el campo *Introducir nueva tecla de línea directa* y haga clic en el botón *Asignar*.
2. Confirme con *Aplicar*.



#### Restaurar los valores estándar de todas las teclas de línea directa:

1. Haga clic en el botón *Restablecer todos* para restablecer los valores estándar de las teclas de línea directa.
2. Confirme con *Aplicar*.



#### Borrar tecla de línea directa:

1. Seleccione la acción que desea y haga clic en *Borrar*.
2. Confirme con *Aplicar*.

## Lista de teclas de línea directa

A continuación se muestra una lista de todas las funciones que puede realizar mediante una tecla de línea directa. Los valores predefinidos se muestran en la columna 2. Es posible restaurar los valores estándar en cualquier momento. En la columna 3 se puede introducir la tecla de línea directa en los campos de entrada y a continuación imprimir la página.

Función: Abrir / activar ventana	Valor estándar
<i>Abrir / activar ventana: Control de agente</i>	Ctrl + tecla mayús + A
<i>Abrir / activar ventana: Estado de la extensión</i>	F6
<i>Abrir / activar ventana: Pantalla externa</i>	Ctrl + tecla mayús + E
<i>Abrir / activar ventana: Histórico</i>	F5
<i>Abrir / activar ventana: Calendario</i>	Ctrl + tecla mayús + C
<i>Abrir / activar ventana: Configuración</i>	Ctrl + tecla mayús + O
<i>Abrir / activar ventana: Detalles del contacto</i>	F8
<i>Abrir / activar ventana: Buscar</i>	F4
<i>Abrir / activar ventana: Agenda</i>	F7
<i>Abrir / activar ventana: Ventana de teléfono</i>	F2
<i>Abrir / activar ventana: Teclado de marcado</i>	Ctrl + F2
<i>Abrir / activar ventana: Cola de llamadas</i>	F3

# Integración de MiVoice 1560

Función: Varios	Valor estándar
<i>Activar/restablecer MiVoice 1560</i>	F12
<i>Marcar n° seleccionado</i>	Ctrl + F12
<i>Silenciar/quitar silenciador micrófono</i>	Ctrl + M
Función: Ventana de teléfono	Valor estándar
<i>Ventana de teléfono: Terminar la llamada activa</i>	Ctrl + E
<i>Ventana de teléfono: Aparcar la llamada activa</i>	Ctrl + P
<i>Ventana de teléfono: Transferir la llamada activa</i>	Ctrl + T
<i>Ventana de teléfono: Rechazar la llamada entrante</i>	Ctrl + X
<i>Ventana de teléfono: Responder llamada entrante</i>	Ctrl + A
<i>Ventana de teléfono: Reenviar llamada entrante</i>	Ctrl + D
<i>Ventana de teléfono: Terminar llamada</i>	Ctrl + H
<i>Ventana de teléfono: Recuperar la llamada aparcada</i>	Ctrl + U
<i>Ventana de teléfono: Conferencia</i>	Ctrl + C
<i>Ventana de teléfono: Alternancia entre llamadas</i>	Ctrl + B
<i>Ventana de teléfono: Escribir nota acerca de la llamada activa</i>	Ctrl + N
<i>Ventana de teléfono: Llamada de consulta</i>	Ctrl + Q
<i>Ventana de teléfono: Activar el timbre en la llamada activa</i>	Ctrl + O
<i>Ventana de teléfono: Abrir la lista de rellamada</i>	Ctrl + R
Función: Cola de llamadas	Valor estándar
<i>Cola de llamadas: Recuperar la primera llamada externa aparcada</i>	Ctrl + Alt + 1
<i>Cola de llamadas: Recuperar la primera llamada interna aparcada</i>	Ctrl + Alt + 2
<i>Cola de llamadas: Responder la primera llamada externa</i>	Ctrl + 1
<i>Cola de llamadas: Responder la primera llamada interna</i>	Ctrl + 2
<i>Cola de llamadas: Toma de línea para llamada externa</i>	Ctrl + tecla mayús + 1
<i>Cola de llamadas: Toma de línea para llamada interna</i>	Ctrl + tecla mayús + 2

## Configuración: Conexión

Aquí se almacenan los datos de conexión para el servidor OIP, el número de teléfono y el PIN de usuario, parámetros que ya habrá configurado el administrador del sistema. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

Configuración	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dirección del servidor</i></li> <li>• <i>Puerto IIOIP</i></li> <li>• <i>Puerto HTTP</i></li> </ul>	Introduzca aquí el nombre de host o la dirección IP del servidor OIP.
<i>Utilizar el nombre de inicio de sesión de Windows</i>	Marque la casilla de selección si se abre un usuario de OIP con el mismo nombre. El sistema automáticamente selecciona el teléfono asociado.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Número de teléfono</i></li> <li>• <i>PIN</i></li> </ul>	Introduzca el nombre de usuario y el PIN.
<i>Guardar PIN</i>	Marque la casilla de selección para asegurarse de no tener que introducir la contraseña al reiniciar la aplicación.
<i>Estado de la conexión de llamada</i>	Indica el estado actual de la conexión de llamada de la aplicación.
<i>Seleccionar la línea de teléfono</i>	Seleccione la línea de teléfono pertinente.
<i>Aplicar la selección de teléfono de OIP</i>	Marque la casilla de selección si la elección se realiza de acuerdo al perfil del usuario de OIP. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.
<i>Seleccionar teléfono</i>	Seleccione el teléfono.

**Nota:** Puede asociar MiVoice 1560 con todos los teléfonos Mitel. Si desea obtener más información, consulte la Sección "Llamar a través del teléfono Mitel", página 25.

## Configuraciones: Outlook

**Integración local de Outlook (sincronización Microsoft Exchange):** Mitel Open Interfaces Platform (OIP) soporta la integración de un servidor Microsoft Exchange para sincronizar los directorios. Además, para la integración local de Outlook, las agendas de Outlook personales se sincronizan con los directorios OIP privados. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

Seleccionar entre los siguientes parámetros:

Configuración	Descripción
<a href="#">Activar la sincronización local con Outlook</a>	marque la casilla de selección y conteste a la pregunta de seguridad para realizar la configuración de sincronización que desee entre Outlook y MiVoice 1560.
<a href="#">Utilizar el perfil Outlook</a>	Seleccione el perfil Outlook que desea
<a href="#">Periodo de sincronización</a>	<i>Manual</i> o automático temporizado.
<a href="#">Tecla directa para empezar la sincronización</a>	Seleccione la tecla de línea directa que desea utilizar para iniciar la sincronización.
Elementos para sincronizar: <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Sincronizar contactos</a></li><li>• <a href="#">Sincronizar calendario</a></li></ul>	Seleccione una o ambas opciones. Haga clic en el botón  para seleccionar una carpeta. Marque la casilla de selección <a href="#">Incluir subcarpetas</a> en la ventana emergente para activar la sincronización de todas las subcarpetas de la carpeta seleccionada.
<b>Nota:</b>	Sólo es posible sincronizar las carpetas privadas.

Posibilidades de configuración y sus impactos:

Dirección de sincronización:	Descripción
<a href="#">Actualizar los datos de Outlook en MiVoice 1560</a> (Pre-determinado)	En MiVoice 1560 los cambios manuales de las citas de Outlook y del estado de la extensión se sincronizan en el servidor de comunicaciones y se muestran en el teléfono asociado.

Dirección de sincronización: Descripción

[Actualizar los datos de MiVoice 1560 en Outlook](#)

[Actualizar en ambas direcciones](#)

En MiVoice 1560 los cambios manuales de las citas de Outlook y del estado de la extensión se sincronizan en el servidor de comunicaciones y se muestran en el teléfono asociado.

Además, los cambios manuales del estado de la extensión se adoptan en OIP y se sincronizan en Outlook.

Si cambia manualmente el estado de la extensión en el teléfono asociado a [Disponible](#) terminará todos los recuerdo de citas activos en Outlook.



### Configurar la sincronización:

1. Haga clic en o seleccione [Herramientas](#) > [Configuraciones](#) > [Outlook](#).
2. Marque la casilla [Activar la sincronización Outlook](#) para activar la sincronización entre Outlook y MiVoice 1560.
  - ⇒ Es posible seleccionar el perfil de Outlook que se desea, dependiendo de los derechos de usuario que le haya asignado su administrador del sistema.
3. Seleccione la configuración de sincronización que desea y haga clic en [Aplicar](#) para confirmar.
  - ⇒ MiVoice 1560 y Outlook se sincronizarán según los parámetros que haya definido.



### Iniciar la sincronización manualmente:

- Haga clic en o seleccione [Herramientas](#) > [Sincr. con Outlook ahora](#).
- ⇒ Se ha accionado la sincronización manual entre Outlook y MiVoice 1560.



### Informe de sincronización:

- Haga clic en o seleccione [Herramientas](#) > [Ver informe de sincronización](#).
- ⇒ Se muestra el informe de la última sincronización.

## Configuración: Registro

Puede especificar el [nivel de registro](#) que se va a guardar en un archivo de registro. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

## Configuraciones: E-mail

Configuración	Descripción
<a href="#">Aplicación de e-mail por defecto</a>	Si activado, los e-mails se envían de manera predefinida a través de Outlook.
<a href="#">E-mail para enviar información de la llamada</a>	Puede enviar un e-mail con la última información de llamada. Puede editar el texto del e-mail.

**Nota:** Puede utilizar una multitud de variables para la transmisión del e-mail, y configurar un e-mail estándar predefinido.

## Configuración: contacto

Configuración	Descripción
<a href="#">Campos de etiquetas personalizables</a>	Defina sus propios campos personalizados.

## Ayuda

Si tiene alguna duda, la ayuda de MiVoice 1560 le ofrece consejos e información adicional. Opciones disponibles para acceder a la ayuda:



Pulse la tecla F1.

**O:**

Seleccione [Ayuda](#) > [Ayuda](#).

**O:**

Abra el menú contextual de una ventana y seleccione Ayuda

.

⇒ La opción Ayuda se abre en una nueva ventana del navegador.

## Llamar a través del teléfono Mitel

Puede asociar su MiVoice 1560 con los siguientes teléfonos Mitel:

- Teléfonos Mitel SIP
- Teléfonos Mitel 600 SIP-DECT
- Teléfonos MiVoice 5300 / 5300 IP
- Teléfono sobre PC MiVoice 2380 IP
- Teléfonos Mitel 600 DECT

Cuando el administrador del sistema haya configurado su MiVoice 1560 y su teléfono Mitel, podrá conectarse y usar MiVoice 1560 junto con el teléfono Mitel (ver el capítulo "Inicio de MiVoice 1560", página 16). Realice todas las configuraciones de audio en el teléfono Mitel.

En cuanto la aplicación y el teléfono estén instalados y configurados, podrá iniciar MiVoice 1560 (MiVoice 2380 IP se abre automáticamente en segundo plano). Ahora puede realizar sus llamadas cómodamente a través de la aplicación y utilizar todas sus funciones.

## Salir de MiVoice 1560

Quiere cerrar la aplicación.



### Cerrar MiVoice 1560:

Cierre la aplicación mediante el botón  o seleccione [Archivo](#) > [Salir](#).

⇒ La aplicación se cierra.

**Nota:** Si la aplicación no está disponible o está cerrada, las llamadas se muestran en el teléfono fijo asociado (versión Rich Client) o se encaminan a un destino de sustitución definido por su administrador del sistema (versión IP).

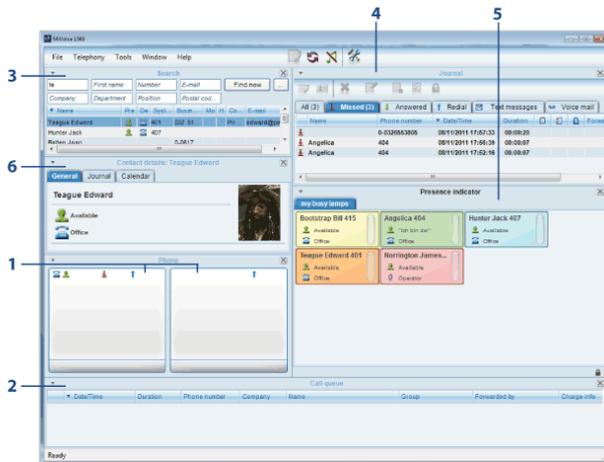
# Símbolos de pantalla, funcionamiento

**Aprenda a personalizar el aspecto y la configuración de MiVoice 1560 en las siguientes secciones.**

Funcionamiento y elementos de pantalla. . . . .	27
Utilización de la pantalla y elementos operativos . . . . .	32
Ajustes de audio . . . . .	34
Configuración de telefonía . . . . .	36
Configuración de la ventana . . . . .	37
Imprimir listas. . . . .	40
Detalles del contacto . . . . .	42

## Funcionamiento y elementos de pantalla

Elementos de funcionamiento de la consola de usuario



Nº	Tecla	Descripción
1		<b>Ventana de teléfono</b> Izquierda: Ventana de llamada activa. Derecha: Ventana de llamada de consulta.
2		<b>Cola de llamadas</b>
3		<b>Buscar</b>
4		<b>Histórico</b>
5		<b>Estado de la extensión</b>
6		<b>Detalles del contacto</b>
7		<b>Barra de símbolos</b>

## Visualización de símbolos

### Funciones de la barra de herramientas



Nota acerca de la llamada activa



Activar y desactivar la señalización acústica



Parámetros



Grupos de operadores



Empresa A o Empresa B<sup>1)</sup>



Conectar al agente en todos los grupos de consolas de operadora



Desconectar al agente de todos los grupos de consolas de operadora



Activar la pausa de agente



Desactivar la pausa de agente



Estado de agente: Pausa inactivo (si el agente está desconectado)



Agente en modo de procesamiento



Activar y desactivar la sustitución para operadoras en PC

<sup>1)</sup> Si MiVoice 1560 está integrado en una configuración sistema de dos empresas.

## Símbolos de pantalla para el desvío de llamada



Sin desvío, desvío si ocupado o desvío si no hay respuesta



Desvío llam. Desvío a usuario



Desvío llam. Desv. incondicional a buzón de voz



Desvío llam. Desv. a teléfono inalámbrico



Desvío llam. Desv. a mensaje de texto



Destino: Consola de operadora<sup>1)</sup>



Desvío llam. Desv. a No molestar

<sup>1)</sup> Si MiVoice 1560 está configurado como miembro de un grupo de consolas de operadora.

## Símbolos de pantalla para el estado del teléfono



Disponible



Ocupado



Reunión



Ausente



No disponible



Desconocido

## Símbolos de pantalla para el perfil



No hay perfil activo



Perfil activado



Perfil activado con modificaciones

# Símbolos de pantalla, funcionamiento

## Símbolos de pantalla para la ventana del teléfono



Llamadas perdidas (no contestadas)



Nuevo mensaje vocal



Nuevos mensajes de texto



Rellamada



Micrófono desactivado



Micrófono activado



Altavoz activado

## Símbolos de los estados de conexión de la llamada



Llamada interna entrante



Llamada interna entrante conectada



Llamada externa entrante



Llamada externa entrante conectada



Llamada interna saliente



Llamada interna saliente en una llamada



Llamada externa saliente



Llamada externa saliente en una llamada



Llamada interna/externa saliente ocupada



Rellamada interna/externa



Llamada aparcada



Llamada en espera



Transferencia de llamada

## Símbolos de los estados de conexión de la llamada

---

**A** Empresa A<sup>1)</sup>

---

**B** Empresa B<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Sólo se muestra si el teléfono MiVoice 1560 forma parte de una configuración de dos empresas.

## Pantalla externa

También puede visualizar en la pantalla de su PC los mensajes de alarma mostrados en la pantalla de su teléfono.

Es posible seleccionar un timbre diferente para cada mensaje de alarma (por ejemplo alarma, urgente, mensaje). La información se muestra en el teléfono según la prioridad definida. La configuración de la prioridad es parte del perfil de visualización (ver capítulo "Perfiles de notificación", página 122).



Abra la [Pantalla externa](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.

## Utilización de la pantalla y elementos operativos

**Las siguientes secciones le explican cómo manejar su MiVoice 1560 de forma simple y rápida.**

### Consola de usuario

Todas las entradas y funciones se pueden encontrar en la consola principal de usuario de MiVoice 1560. Desde la consola es posible utilizar el teclado del PC para capturar llamadas de la cola, realizar sus propias llamadas personales, cambiar la configuración y manejar el histórico, la agenda y el estado de la extensión.

Es posible personalizar el aspecto de la consola de usuario para adaptarse a sus requisitos. Todas las posibilidades de configuración se describen en la Sección "[Ajustar el diseño](#)", página 38.

Las funciones que más se utilizan se pueden gestionar mediante el ratón a través de MiVoice 1560 (ver capítulo "[Elementos de funcionamiento de la consola de usuario](#)", página 27).

El campo de estado muestra el estado de los grupos de conmutación y otras funciones como la sustitución o el desvío de llamada.

### Funcionamiento del teclado

Para moverse en los menús, utilice los botones de la aplicación, su teclado o su ratón. Seleccionar una entrada con doble-clic o utilizando la tecla Enter.

Barra de menú	Descripción
<a href="#">Archivo</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abre el menú Imprimir (ver Capítulo "<a href="#">Imprimir listas</a>", página 40).</li><li>• Sale de la aplicación.</li></ul>
<a href="#">Telefonía</a>	Todos los ajustes del teléfono (ejemplo: consola de operadora, desvío de llamadas, notificaciones).
<a href="#">Grupos<sup>1)</sup></a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grupos de operadoras.</li><li>• Conexión o pausa.</li></ul>

## Símbolos de pantalla, funcionamiento

Barra de menú	Descripción
<i>Herramientas</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abre el menú de configuración (ver Capítulo "<u>Configuración MiVoice 1560</u>", página 17).</li><li>• Inicia la sincronización de Outlook (ver Capítulo "<u>Configuraciones: Outlook</u>", página 22).</li></ul>
<i>Ventana</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selecciona todas las ventanas a mostrar.</li><li>• Menú Diseños (ver Capítulo "<u>Ajustar el diseño</u>", página 38).</li></ul>
<i>Ayuda</i>	Abre la ventana Ayuda (ver Capítulo " <u>Ayuda</u> ", página 24).

<sup>1)</sup> Si MiVoice 1560 está configurado como miembro de un grupo de consolas de operadora.

Teclado del PC	Descripción
Tecla Intro (Enter o Entrar)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirma su elección.</li><li>• En la ventana de teléfono:<ul style="list-style-type: none"><li>– Introduzca el número de teléfono y pulse la tecla Intro.</li><li>– Terminar llamada.</li></ul></li></ul>
Teclas de desplazamiento	Selecciona la entrada.

## Ajustes de audio

**Aquí puede seleccionar el dispositivo de timbre deseado, la melodía de timbre para llamadas internas y externas, y la configuración de la salida de voz.**

### Activar y desactivar la señalización acústica

Puede activar o desactivar la señalización acústica según desee.



#### **Señalización acústica desactivada:**

Haga clic en .

**O:**

Seleccione [Herramientas](#) > [Desactivar señalización acústica](#).

⇨ Se desactiva la señalización acústica; se muestra .



#### **Activar señalización acústica:**

Haga clic en .

**O:**

Seleccione [Herramientas](#) > [Desactivar señalización acústica](#).

⇨ Se activa la señalización acústica; se muestra .

### Dispositivo de salida (sólo versión Rich Client)

Si ejecuta la aplicación de operadora como un teléfono IP sobre PC, indique los dispositivos de audio instalados y seleccione los archivos de audio para señalar llamadas o mensajes del sistema.

Las llamadas pueden timbrar en el altavoz interno del PC, el dispositivo de audio u otro altavoz conectado (altavoz externo).



Abra la [Ventana de teléfono](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Salida timbre](#).



Haga clic en  para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar los archivos de audio con .

Haga clic en [Aplicar](#) para confirmar la selección.

## Configuración de la salida de voz (sólo versión IP)

Su administrador del sistema ha equipado su PC con un dispositivo de media. Este podría ser un microteléfono, un auricular o un dispositivo Bluetooth. El funcionamiento del audio puede diferir de estas instrucciones según el tipo de dispositivo. Pregunte a su administrador del sistema el correcto funcionamiento en cada caso.

Seleccione su dispositivo de entrada y salida y sus ajustes correspondientes. En la mayoría de los casos, su administrador del sistema habrá realizado previamente la configuración del dispositivo de audio que usted vaya a utilizar.

Configuración	Descripción
<i>Control de Ganancia Automático (AGC)</i>	Su voz en el teléfono será automáticamente amplificada si usted habla bajo o su micrófono está lejos (Control automático de ganancia).
<i>Cancelación de Eco Automática (AEC)</i>	Activar, cuando sus interlocutores oigan el eco de su propia voz (Cancelación de Eco Automática - AEC).
<i>Atenuación de ruido</i>	Atenúa los niveles de ruido.
<i>Filtro Passband</i>	Solo las señales de audio de una cierta área son capaces de pasar, las señales de audio fuera del área son atenuadas.
<i>Detección de Actividad de Voz (VAD)</i>	Si esta opción está activada, no se envían datos a través de la red cuando el micrófono no recibe sonido. Sin Detección de Actividad Vocal los datos son enviados continuamente, incluso cuando una persona no esta hablando.
<i>Sonido directo</i>	Cuando activamos, la aplicación puede directamente utilizar el hardware de audio del sistema, así acelera la velocidad y reduce el rendimiento del PC necesario para procesar los datos de sonido.



Abra la *Ventana de teléfono*.



Abra el menú contextual y seleccione *Salida de voz*.



Seleccione la configuración que desea y haga clic en *Aplicar* para confirmar.

## Configuración de telefonía

**Podrá realizar la configuración de telefonía después de iniciar la aplicación.**

### Pestaña General

Configuración	Descripción
<a href="#">Identificar números externos</a>	Marque la casilla de selección para que los números externos sean reconocidos automáticamente como números de teléfono externos en el caso de una llamada saliente. Utilice los parámetros del sistema o introduzca el número de dígitos que desee.
<a href="#">Mostrar información EDL</a>	Marque la casilla de selección para que las llamadas externas que entren a través de un elemento de distribución de llamadas (EDL) se muestren.



Abra la [Ventana de teléfono](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuración de telefonía](#).



Seleccione la pestaña [General](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en [Aplicar](#) para confirmar.

### Pestaña marcación por nombre

En esta pestaña marque las agendas en las que desea realizar la búsqueda y el número de resultados que se deben mostrar.

Configuración	Descripción
<a href="#">Utilizar la marcación por nombre</a>	Marque esta casilla si quiere buscar o marcar por nombre en la ventana del teléfono.
<a href="#">Mostrar los resultados de la búsqueda</a>	Número de resultados en una página.



Abra la *Ventana de teléfono*.



Abra el menú contextual y seleccione *Configuración de telefonía*.



Seleccione la pestaña *Marcación por nombre*.



Seleccione la configuración que desea y haga clic en *Aplicar* para confirmar.

## Configuración de la ventana

**Desea adaptar la configuración de la ventana a sus preferencias personales.**

**Puede mostrar y ocultar ventanas, y también organizarlas, como mejor desee. Dentro de las ventanas es posible especificar la información a visualizar. Puede definir diversos diseños y utilizar el que desee en cada momento.**

### Seleccionar ventanas

El menú *Ventana* incluye todas las ventanas de MiVoice 1560, todas ellas se pueden abrir mediante una tecla de línea directa (ver Capítulo "Configuración: Teclas de línea directa", página 18).

Es posible seleccionar muchos parámetros y acciones abriendo el menú contextual haciendo clic con el botón derecho y seleccionando el menú correspondiente.

## Ajustar el diseño

Es posible ajustar el diseño de su teléfono MiVoice 1560 para adaptarse a sus necesidades.

Configuración de columnas	Descripción
Ancho de las columnas	Utilice el ratón para arrastrar el borde derecho de la columna.
Secuencia de columnas	Haga clic en el título de la columna que desea y arrástrelo hasta la ubicación deseada.
Alineación	<i>Alinear a la izquierda, Alinear a la derecha, Centrar</i>
<i>Ajuste perfecto</i>	El ancho de la columna se adapta automáticamente a la entrada de mayor anchura.



### Guardar diseño:

1. Defina el diseño de MiVoice 1560 para adaptarse a sus requisitos.
2. Seleccione *Ventana* > *Diseños* > *Guardar diseño*.
3. Asigne un nombre al diseño actual y haga clic en *Guardar*.

### Restaurar diseño:

1. Seleccione *Ventana* > *Diseños* > *Restablecer diseño*.
  2. Seleccione el diseño deseado y haga clic en *Cargar*.
- ⇒ MiVoice 1560 se carga con el nuevo diseño.

### Borrar diseño:

1. Seleccione *Ventana* > *Diseños* > *Borrar diseños*.
2. Seleccione el diseño deseado y haga clic en *Borrar*.
3. Responda *Sí* a la pregunta de seguridad.

## Seleccionar una columna, ordenar una lista

En las ventanas que contengan tablas es posible seleccionar aquellas columnas que desea visualizar.

Puede ordenar todas las listas: Haga clic en el título de la columna una vez para ordenar en orden ascendente y una segunda vez para ordenar en el orden contrario.



Abra la ventana que quiera.



Haga clic en la tabla y clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.



### **Seleccionar columnas:**

1. Seleccione el botón *Seleccionar columnas*.
2. Seleccione los parámetros deseados en la secuencia que quiera y haga clic en *OK* para confirmar.

⇒ Se muestran las columnas.



### **Ordenar listas:**

haga clic una vez en el título de la columna.

⇒ Las columnas se ordenan en orden ascendente.

Haga clic en el título de la columna una segunda vez.

⇒ Las columnas se ordenan en orden descendiente.

## Seleccionar fuente

Es posible seleccionar una fuente específica para cada tabla.



Abra la ventana que quiera.



Haga clic en la tabla y clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.



### **Seleccionar fuente:**

1. Seleccione el botón *Seleccionar fuente*.
2. Seleccione el tipo de letra, el estilo y el tamaño deseados y haga clic en *OK* para confirmar.

⇒ Se muestra la tabla con la nueva fuente.



### **Restablecer fuente:**

Seleccione el botón *Restablecer fuente*.

⇒ Se muestra la tabla con la fuente estándar.

# Imprimir listas

**Puede imprimir listas individuales o de resumen sobre un usuario o una ventana en particular.**

## Imprimir una lista de usuarios

Puede imprimir todas las entradas de los usuarios de su sistema de comunicaciones resumidas en una única lista.



Seleccione [Archivo](#) > [Imprimir](#) > [Lista de usuarios](#).

⇒ Se muestra la lista de todos los usuarios en la vista previa de impresión.



Seleccione [Imprimir](#) y la impresora con la configuración deseada.

## Imprimir una lista de ausencias

Puede imprimir las entradas de ausencia de todos los usuarios de su sistema de comunicaciones resumidas en una única lista.

Información sobre los tramos horarios:

- Si no introduce una fecha de inicio, se tienen en cuenta todos los días hasta la fecha de finalización introducida.
- Si no introduce una fecha de finalización, se tienen en cuenta todos los días desde la fecha de inicio introducida.
- Si no introduce una hora de inicio, se utiliza la hora 00:00.
- Si no introduce una hora de finalización, se utiliza la hora 24:00.



Seleccione [Archivo](#) > [Imprimir](#) > [Lista de ausencias](#) y el período deseado (fecha y hora).

⇒ Se muestra la lista de todas las entradas de ausencia en la vista previa de impresión.



Seleccione [Imprimir](#) y la impresora con la configuración deseada.

### Imprimir el histórico

Es posible imprimir todas las entradas del histórico (llamadas perdidas, llamadas contestadas, lista de rellamada, buzón de voz) resumidas en una única lista.



Seleccione [Archivo](#) > [Imprimir](#) > [Histórico](#).

⇒ Se muestra el histórico en la vista previa de impresión.



Seleccione [Imprimir](#) y la impresora con la configuración deseada.

### Imprimir datos del usuario

Es posible imprimir información sobre un usuario de MiVoice 1560 resumida en una única lista. Dispone de la siguiente información acerca del usuario:

- Información general (datos del usuario)
- Histórico
- Notas (mensajes de texto/notas)
- Ausencias



Seleccione un usuario de una lista.



Seleccione [Archivo](#) > [Imprimir](#) > [Datos del usuario](#) y la configuración deseada.

⇒ Se muestra la lista en la vista previa de impresión.



Seleccione [Imprimir](#) y la impresora con la configuración deseada.

## Detalles del contacto

### Visualizar información sobre un contacto

¿Quiere conocer de un vistazo todos los datos que dispone sobre un contacto?

Puede visualizar toda la información disponible sobre un usuario con un único clic.

En el caso de usuarios OIP también se muestran las correspondientes entradas de histórico y calendario.



Seleccione un contacto desde la ventana [Buscar](#) o [Agenda](#).

⇒ Toda la información acerca de este contacto se muestra en la ventana [Detalles del contacto](#) > [General](#)/[Histórico](#)/[Calendario](#).

# Llamadas

**Las siguientes secciones explican las posibilidades de configuración y funcionamiento de su aplicación de operadora.**

Configuración de la cola de llamadas . . . . .	44
Funcionamiento en modo directo . . . . .	46
Sustitución . . . . .	47
Llamar en la cola . . . . .	48
Telefonar con el número de llamada personal. . . . .	54

## Configuración de la cola de llamadas

Con una aplicación de consola de operadora se pueden recibir varias llamadas simultáneas sin indicación de línea *Ocupada*. Las llamadas se ofrecen en la cola de llamadas. Haciendo doble clic es posible responder una llamada en espera incluso si no es la primera llamada en la cola.

También puede utilizar la cola para establecer una llamada interna o externa. Para ello, haga clic con el botón derecho en una línea en blanco y seleccione si desea realizar una llamada interna o externa.

**Nota:** Si la cola no está disponible o cerrada, no se podrán señalar en ella las llamadas entrantes.

Seleccionar entre los siguientes parámetros de la cola:

Ll. entrante	Descripción
Tipo de llamada	Existen los siguientes tipos de llamada disponibles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Llamada interna (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada externa (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada externa para la empresa A (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada externa para la empresa B (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada interna a grupo activo (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada interna a grupo inactivo (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada externa a grupo activo (cola de llamadas)</i></li> <li>• <i>Llamada externa a grupo inactivo (cola de llamadas)</i></li> </ul>
<i>Timbre</i>	Para todos los tipos de llamada es posible definir un timbre. Haga clic en <input type="text"/> para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar el los archivos de audio con <input type="button" value="▶"/> .
<i>Color del texto</i>	Seleccione el color que desea para cada tipo de llamada individual haciendo clic en el campo del color.
Llamada	Descripción
<i>Tipo de llamada</i>	La señalización acústica de las llamadas entrantes se puede configurar como sigue: <p><i>Timbre desact.:</i> Timbre desactivado</p> <p><i>Timbre único:</i> El teléfono sólo timbra una vez. El timbre se puede configurar para que suene bajo, con retardo y/o durante la conversación.</p> <p><i>Timbre periódico:</i> El teléfono suena varias veces. El timbre se puede configurar para que sólo suene con retardo y/o durante la conversación.</p>

Acciones durante el comienzo y el cierre	Descripción
<a href="#">Al inicio</a>	Introducir macros.
<a href="#">Al final</a>	Introducir macros.
Sustitución	Descripción
<a href="#">Desviar al sustituto al cerrar la aplicación</a>	Marque la casilla y seleccione al usuario para que se active automáticamente el desvío a un sustituto al salir de la aplicación . Para obtener más información, consulte " <a href="#">Sustitución</a> ", <a href="#">página 47</a> .
Foco	Descripción
<a href="#">Foco después de una llamada de operadora contestada (cola de llamadas)</a>	Haga clic en el botón <input type="checkbox"/> para seleccionar el foco que desee.
Toma de línea	Descripción
<a href="#">Modo directo</a>	Toma directa de línea (ver el Capítulo " <a href="#">Funcionamiento en modo directo</a> ", <a href="#">página 46</a> ).
<a href="#">Toma de línea entrante</a>	Si ha activado el modo directo, puede fijar la prioridad con la que se debe contestar una llamada.
<a href="#">El modo directo sólo responde a llamadas de grupo activas.</a>	Activar y desactivar esta función.
Twincomfort de Operadora	Descripción
<a href="#">Activado</a>	Activar y desactivar la función Twin Comfort y después seleccionar los parámetros que desee.



Abra la [Ventana de cola de llamadas](#).

Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).

Seleccione la configuración que desea y confirme con **OK**.

## Funcionamiento en modo directo

Si se activa el modo directo, la aplicación detecta si se descuelga o cuelga el teléfono, o si los auriculares están activados o desactivados, y se comporta de la misma forma que un teléfono normal.

Si se desactiva el modo directo, la toma de línea y la finalización de llamada se realizan exclusivamente a través de la aplicación. En este caso, debería activarse siempre cualquier auricular conectado.

### Si se activa el modo directo:

- La llamada activa finaliza al colgar.
- Si descuelga el teléfono, se realiza directamente la toma de la línea:
  - Si no hay ninguna llamada, se toma una línea del tipo de llamada preconfigurada (interna, externa o personal) para establecer una conexión.
  - Si hay una llamada, la llamada se responde.
  - Si hay varias llamadas, se responde la llamada con mayor prioridad.

### Si se desactiva el modo directo:

Si se descuelga y cuelga el teléfono, o si se activa y desactiva, no se produce ningún efecto en la respuesta de la aplicación.

**Nota:** Si MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP no se puede trabajar en el modo directo.



Abra la [Ventana de cola de llamadas](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).



Seleccione la configuración que desea y confirme con [OK](#).

## Sustitución

Puede desviar las llamadas dirigidas a su aplicación de operadora a un destino preconfigurado durante su ausencia. También la sustitución se activa automáticamente para el resto de consolas de operadora. Las llamadas personales no se ven afectadas por el desvío de llamadas.

- Notas:**
- Cuando se activa la función de sustitución, no se desvían las llamadas que ya estuviesen en la consola de operadora.
  - La sustitución no se puede activar mediante el control remoto.
  - Para evitar la toma directa de línea, debe primero tomar una línea a través de la aplicación o responder una llamada y sólo entonces descolgar el teléfono o activar los auriculares.



Abra la [Ventana de cola de llamadas](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).



Seleccione la configuración que desea y confirme con [OK](#).

## Llamar en la cola

### Responder una llamada

Su aplicación de operadora suena y el botón de MiVoice 1560 en la barra de tareas de su PC comienza a parpadear. Utilice un clic del ratón o la tecla de línea directa correspondiente para traer MiVoice 1560 a primer plano.

Puede responder la llamada en la cola. Opciones disponibles:



Pulse la tecla Intro en el teclado del PC (la ventana de teléfono debe estar activa, ver capítulo "Configuración de la cola de llamadas", página 44).

**O:**

Haga doble clic en la línea deseada.



**O:**

1. Seleccione la línea que desea.
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Haga clic en [Responder](#).



**O:**

Utilizando una tecla de línea directa que haya especificado (ver Capítulo "Configuración: Teclas de línea directa", página 18).

### Terminar una llamada

Puede finalizar una llamada en la aplicación de operadora en PC de las siguientes formas:



Pulse la tecla Intro en el teclado del PC (la ventana de teléfono debe estar activa).



**O:**

En la ventana del teléfono, haga clic en [Fin](#).



**O:**

Utilizando una tecla de línea directa que haya especificado (ver Capítulo "Configuración: Teclas de línea directa", página 18).

## Realizar llamadas

Quiere efectuar una llamada a través de la aplicación de operadora.

Puede utilizar la aplicación de operadora para realizar llamadas a través de la cola.



Teléfonos Mitel (excepto los teléfonos Mitel SIP):



Abra la [Ventana de cola de llamadas](#).

Haga clic dentro de una línea en blanco, haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual y seleccione [Llamada interna](#) o [Llamada externa](#).

⇒ Se abre la ventana de teléfono.



Introduzca el número de teléfono que desea.

⇒ El número de teléfono se marca inmediatamente.



Teléfonos Mitel SIP:



Introduzca el número de llamada en la ventana de teléfono.

Haga clic en la cola dentro de una línea en blanco, haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual y seleccione [Llamada interna](#) o [Llamada externa](#).

⇒ El número de teléfono es marcado.

## Aparcar llamada

Está conectado con su interlocutor por medio de una línea y decide poner a dicha persona en espera.

Puede retener localmente a su interlocutor. Una llamada retenida (aparcada) localmente solo puede ser recuperada desde el teléfono desde el cual la función fue realizada.

# Llamadas



## Retener interlocutor:

En la ventana del teléfono, haga clic en [Aparcar](#).

⇒ Ahora su interlocutor se encuentra retenido (aparcado) localmente; **P** se muestra en la cola.



## Para recuperar a la parte que se encuentra retenida:

Haga doble clic en la línea deseada.

**O:**

Seleccionar la línea que quiera, hacer clic con el botón derecho para abrir el menú contextual y seleccionar [Recuperar llamada](#).

⇒ Nuevamente se le pone en contacto con el interlocutor.

## Conmutación de líneas activas

Se encuentra en una llamada activa y desea responder una llamada en otra línea o realizar una llamada.

Puede hacer clic para conmutar las líneas. La llamada activa es aparcada localmente de forma automática.

**Nota:** Si su MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP, puede que su Mitel SIP tenga sólo 1 línea. Esta configuración la realiza su administrador del sistema.



Haga doble clic en cada línea deseada.

⇒ De forma automática, el otro interlocutor queda aparcado localmente; se muestra **P** en la cola de llamadas.

## Transferir una llamada

Quiere transferir a su interlocutor con otra persona.

Con la función de transferencia de llamada puede conectar a su interlocutor con otra persona. Puede interconectar a números internos o externos. Es posible transferir la llamada con o sin aviso previo.

Menú	Descripción
Transferencia de llamada con aviso previo	Sólo se transfiere la llamada tras haber hablado primero con el segundo interlocutor.
Transferencia de llamada sin aviso previo	Sin hablar con el segundo interlocutor, se transfiere la llamada colgando el auricular inmediatamente después de marcar el número de llamada.



Teléfonos Mitel (excepto los teléfonos Mitel SIP):



#### **Transferencia de llamada con aviso previo:**

1. Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Espere hasta que la persona haya contestado la llamada.
  - ⇒ Si a quién va dirigida la llamada de consulta no contesta, puede cancelar la consulta con el botón [Terminar llamada](#) y volver a conectar con la primera llamada.
3. Anuncie al interlocutor y haga clic en [Conectar](#).
  - ⇒ Ambos interlocutores están conectados.



#### **Transferencia de llamada sin aviso previo:**

Arrastre y suelte una llamada activa o una llamada no contestada a la tecla de presencia que desee.



#### **O:**

1. Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Espere a escuchar el primer tono de timbre.
3. Haga clic en [Conectar](#) o en la tecla Fin.
  - ⇒ El primer interlocutor llama directamente al segundo.

**Nota:** Remarcación: Si el segundo interlocutor no contesta, se devuelve la llamada a su teléfono.



# Llamadas

Teléfonos Mitel SIP:



## **Transferencia de llamada con aviso previo:**

1. Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Espere hasta que la persona haya contestado la llamada.
  - ⇒ Si a quién va dirigida la llamada de consulta no contesta, puede cancelar la consulta con el botón [Terminar llamada](#) y volver a conectarse con la primera llamada con [Recuperar](#).
3. Anuncie al interlocutor y haga clic en [Conectar](#).
  - ⇒ Ambos interlocutores están conectados.



## **O:**

Está atendiendo una llamada. Haga clic en la tecla de presencia del segundo interlocutor, espere a que el usuario coja la llamada y luego haga clic en [Conectar](#).

## **O:**

1. Contestar la llamada en la cola con la tecla Intro.
2. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en la tecla Intro.
3. Espere hasta que el usuario coja la llamada. Conectar la llamada con la tecla Intro.



## **Transferencia de llamada sin aviso previo:**

Arrastre y suelte una llamada activa o una llamada no contestada a la tecla de presencia que desee.



## **O:**

Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Transferencia de llamada](#).

- ⇒ El primer interlocutor llama directamente al segundo.

**Nota:** Remarcación: Si el segundo interlocutor no contesta, se devuelve la llamada a su teléfono (sólo para la transferencia de llamada activa).

## Crear una nota sobre la llamada

Si desea realizar una anotación cerca de la llamada activa o prepararse para una llamada en espera: Para ello, abra la información de contacto del llamante y p. ej. revise las últimas llamadas realizadas a ese interlocutor.



### **Abrir un contacto para una llamada entrante o una llamada activa:**

En la barra de símbolos, haga clic en [Escribir nota acerca de la llamada activa](#).

⇒ Se abre la ventana de notas.

Introduzca sus notas y guarde los cambios haciendo clic en el botón [Ok](#).

⇒ Las notas se almacenan en el histórico.

## Conexión de E-mail

¿Desea reenviar una llamada pero no se puede localizar al usuario de destino?

Es posible enviar un e-mail a un usuario en cualquier momento.



Abra la barra de menú: [Telefonía](#) > [Enviar e-mail](#).



Introduzca el destinatario y el texto deseado y confirme con [Enviar](#).

⇒ Se envía el mensaje.

## Conexión de mensajes de texto

¿Desea reenviar una llamada pero no se puede localizar al usuario de destino?

Es posible enviar un mensaje de texto a un usuario en cualquier momento.



Abra la barra de menú: [Telefonía](#) > [Enviar SMS](#).



Introduzca el destinatario y el texto deseado y confirme con [Enviar](#).

⇒ Se envía el mensaje.

## Telefonar con el número de llamada personal

**Quiere efectuar una llamada en su consola de operadora sin utilizar una tecla de Línea.**

**Puede realizar una llamada mediante MiVoice 1560 utilizando su número de teléfono personal. Su aplicación se comporta entonces como un teléfono ordinario; en otras palabras, cuando efectúa una llamada está transmitiendo su número de teléfono personal.**

## Responder una llamada

Su aplicación suena y el botón de MiVoice 1560 en la barra de tareas de su PC comienza a parpadear. Utilice un clic del ratón o la tecla de línea directa correspondiente para traer MiVoice 1560 a primer plano.

Para responder a la llamada, proceda del siguiente modo: Opciones disponibles:



Pulse la tecla Intro en el teclado del PC (la ventana de teléfono debe estar activa).



**O:**  
En la ventana de teléfono, haga clic en [Responder](#).  
⇒ Se activa automáticamente la escucha en abierto.



**O:**  
Utilizando una tecla de línea directa que haya especificado (ver Capítulo "[Configuración: Teclas de línea directa](#)", página 18).

**Nota:** El modo de escucha abierta se detiene descolgando el microteléfono del teléfono.

## Rechazar una llamada

Mientras no haya contestado la llamada, puede rechazarla mientras está sonando el teléfono.



Haga clic en [Rechazar](#).

## Reenviar una llamada durante la fase de llamada

Usted no quiere responder una llamada sino reenviarla a otra extensión.

Mediante la función Desvío puede desviar llamadas a un usuario interno o externo o a la mensajería vocal durante la fase de timbre.



### Desviar una llamada:

1. Para desviar la llamada desde su MiVoice 1560, proceda del siguiente modo.
  2. Introduzca el número de teléfono del usuario.
  3. Haga clic en [Desviar](#).
- ⇒ Se reenvía la llamada al usuario deseado.

## Terminar una llamada

Puede finalizar la llamada de las siguientes formas:



Pulse la tecla Intro en el teclado del PC (la ventana de teléfono debe estar activa).



**O:** Haga clic en [Fin](#).

**O:** Utilizando una tecla de línea directa que haya especificado (ver Capítulo "[Configuración: Teclas de línea directa](#)", página 18).

## Marcación con el número de teléfono

Desea llamar a un usuario.

Abra la ventana de teléfono. Desde aquí puede realizar, responder o procesar llamadas.



Tras introducir un número de teléfono directamente o mediante el teclado (abriéndolo a través del menú contextual [Ventana > Teclado de marcado](#)) tiene las siguientes posibilidades para efectuar una llamada:

# Llamadas

Pulse la tecla Intro en el teclado del PC (la ventana de teléfono debe estar activa).

⇒ Se activa automáticamente la escucha en abierto.



O: Haga clic en [Llamada](#).

⇒ Se activa automáticamente la escucha en abierto.

O: Utilizando una tecla de línea directa que haya especificado (ver Capítulo "Configuración: Teclas de línea directa", página 18).

**Nota:** El modo de escucha abierta se detiene descolgando el microteléfono del teléfono.

## Marcación por nombre

Quiere efectuar una llamada introduciendo un nombre.

Requisito: El nombre y el número de teléfono asociado están almacenados en una de las agendas del sistema o en una agenda externa conectada al sistema.

Para la marcación por nombre, escriba los correspondientes caracteres en la ventana de teléfono hasta que se muestre el nombre que está buscando o una lista. Como el usuario deseado debe ser buscado en todas las agendas seleccionadas, el tiempo de reacción puede ser mucho mayor.



En la ventana de teléfono, introduzca la primera letra del nombre del usuario buscado.



Pulse Intro.

O: Haga clic en [Llamada](#).

⇒ Se marca el número de teléfono seleccionado.

## Marcar utilizando la lista de llamadas

Para más información acerca de como llamar a un contacto desde la lista de llamadas, consulte el capítulo "Listas de llamadas", página 94.

## Marcación utilizando las agendas

Para más información acerca de como llamar a un contacto desde la lista de llamadas, consulte el capítulo "Buscar en la agenda", página 104 o "Llamar utilizando las agendas", página 106.

## Marcar desde el estado de la extensión

Desea llamar a alguien cuyo número de teléfono está almacenado en la tecla de presencia del estado de la extensión.

Puede llamar a un usuario mediante arrastrar y soltar o a través del menú contextual.



Abra el *Indicador de presencia*.



Seleccione la tecla de presencia del usuario al que desea llamar.



Doble clic.

**O:** Haga doble clic para abrir el menú contextual y luego haga clic en *Llamar*.

**O:** Arrastre y suelte al usuario que desea llamar en la ventana de teléfono.

⇒ El número de teléfono es marcado.

## Marcar desde otra aplicación

Se encuentra en otra aplicación, por ejemplo un documento de Word, y desea marcar un número de teléfono almacenado en este documento.

Puede realizar una llamada directamente desde la aplicación.



Seleccione el número de teléfono que desea.

Abra MiVoice 1560 y pulse la tecla de línea directa que ha almacenado (ver Capítulo "Configuración: Operación", página 17).

⇒ El número de teléfono es marcado.

## Llamada en espera de un usuario interno

Desea hablar con un usuario interno cuya línea está actualmente ocupada.

Mediante la función de llamada en espera, se informa al usuario que desea hablar con él. Al usar la función de llamada en espera automática, el usuario recibe un tono de llamada en espera ( la duración y frecuencia

# Llamadas

del tono depende de la configuración del sistema) y su número de teléfono o nombre aparece en su pantalla. El usuario puede aceptar o rechazar su llamada.

## Requisitos:

- Su administrador del sistema debe autorizarle el uso de la función de llamada en espera en el sistema de comunicaciones MiVoice Office 400.
- El usuario interno no debe haber bloqueado la función de llamada en espera en su teléfono (para la configuración ver capítulo "Protección", página 112).

**Nota:** Si su MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP, debe configurar un macro para esa función en una tecla de función.



**Responder**

La persona con la que desea hablar está ocupada. Haga clic en [Llamada en espera](#).

⇒ Escuchará el tono de llamada.

**Nota:** Si el usuario rechaza la petición de llamada o la función de llamada en espera no puede ejecutarse, la conexión se trunca (tono de ocupado) o la llamada se reenvía a un teléfono predefinido, dependiendo de la configuración del sistema.

## Responder a una llamada en espera

Usted está hablando por teléfono. El tono de llamada en espera, nombre/número de teléfono en la pantalla, le notifica que otro usuario desea hablar con usted.

Puede contestar, reenviar o rechazar la llamada.

**Nota:** Si su MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP, debe configurar un macro para esa función en una tecla de función.



**Responder**

### Responder la llamada:

Haga clic en [Responder](#).

⇒ Se pone en espera al primer interlocutor. Se conecta al interlocutor mediante la función de llamada en espera.

**Rechazar una llamada:**

Haga clic en [Rechazar](#).

⇒ Usted permanece conectado con el primer interlocutor. Dependiendo de la configuración del sistema, la persona que llama escuchará el tono de ocupado o será desviada a un destino previamente configurado.

**Realizar una llamada de conferencia directamente:**

Haga clic en [Conferencia](#).

⇒ Todos los participantes en la llamada quedan conectados.

**Nota:** Para más información acerca de como alternar entre los interlocutores, consulte el capítulo "Alternancia entre una llamada de consulta y su interlocutor", página 62.

**Finalizar una llamada en curso:**

Haga clic en [Fin](#).

⇒ Termina la primera llamada. Se conecta al interlocutor mediante la función de llamada en espera.

## Petición de retrollamada

Usted quiere hablar con cierta persona. El usuario está ocupado o no responde. Puede efectuar peticiones de retrollamada tanto para usuarios internos como externos. No todos los proveedores soportan esta función.

Si la parte llamada está ocupada, puede activar una retrollamada. En dicho caso, su aplicación comenzará a sonar tan pronto como cuelgue el interlocutor al que está intentando llamar. Cuando descuelga el auricular, se marca directamente el número de la persona con la que quiere hablar. También puede efectuar una petición de retrollamada cuando la parte llamada no contesta. El usuario con el que queremos comunicar tendrá un mensaje en su pantalla indicando la petición de retrollamada.

- Nota:**
- Sólo puede activar una retrollamada de forma simultánea.
  - Una retrollamada no contestada será cancelada automáticamente por el sistema después de 30 minutos.

**Activar la retrollamada:**

Usted llamó a alguien y escucha el tono de ocupado o tono de llamada. Haga clic en [Retrollamada](#).

⇒ La pantalla muestra [Llamada esperada de](#).

**Desactivar la retrollamada:**

Haga clic en [Desactivar](#).

### Para responder a la petición de retrollamada:

Alguien le ha solicitado una retrollamada. La pantalla muestra *Devuelva la llamada a*.



#### **Responder la petición de retrollamada:**

Haga clic en *Llamada*.

⇒ El número de teléfono es marcado.



#### **Desactivar la retrollamada:**

Haga clic en *Reiniciar*.

⇒ La petición de retrollamada es desactivada.

**Nota:** Si MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP no se puede borrar la solicitud de retrollamada.

### Retener una llamada

Desea poner a la persona con la que está hablando en espera sin bloquear una línea.

Puede aparcar la llamada de la persona con la que está hablando y luego volver a recuperar la llamada en el mismo teléfono en que la aparcó.



#### **Retener interlocutor:**

Haga clic en *Aparcar*.

⇒ Ahora su interlocutor se encuentra retenido localmente.



#### **Para recuperar a la parte que se encuentra retenida:**

Haga clic en el usuario aparcado.

### Consulta durante una llamada

Usted desea efectuar una llamada breve a alguien sin perder a su interlocutor actual. Después quiere continuar su conversación con el interlocutor original.

Utilizando la función de Consulta, puede llamar a otra persona en mitad de una llamada y mantener a su interlocutor en espera. Puede efectuar llamadas de consulta tanto para extensiones internas como externas.



Teléfonos Mitel (excepto los teléfonos Mitel SIP):



#### **Iniciar una llamada de consulta:**

1. Está atendiendo una llamada. Haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Introducir el número de teléfono destino de la llamada de consulta.
  - ⇒ Se llama al interlocutor de la llamada de consulta; el primer interlocutor se mantiene en espera.



#### **Terminar una llamada de consulta:**

- Haga clic en [Fin](#).
- ⇒ Nuevamente se le pone en contacto con el primer interlocutor.

#### **Notas:**

- Si a quién va dirigida la llamada de consulta no contesta, puede cancelar la consulta con la tecla [Terminar llamada](#): Se conecta automáticamente con el primer interlocutor.
- Puede conectar sus dos interlocutores con la tecla [Conectar](#).



Teléfonos Mitel SIP:



#### **Iniciar una llamada de consulta:**

1. Está atendiendo una llamada. Introducir el número de teléfono destino de la llamada de consulta.
2. Haga clic en [Llamada de consulta](#).
  - ⇒ Se llama al interlocutor de la llamada de consulta; el primer interlocutor se mantiene en espera.



#### **Terminar una llamada de consulta:**

1. Haga clic en [Fin](#).
2. Haga clic en [Recuperar](#) para volver a conectarse con el primer interlocutor.

- Nota:** Si a quién va dirigida la llamada de consulta no contesta, puede cancelar la consulta con el botón [Terminar llamada](#) y volver a conectarse con la primera llamada con [Recuperar](#).

## Alternancia entre una llamada de consulta y su interlocutor

Está en una llamada de consulta y mientras tanto su interlocutor original está a la espera. Quiere poder cambiar entre una y otra llamada.

En una llamada de consulta, puede usar la función de alternancia de llamadas para poder conmutar entre la parte consultada y la que está en espera. La alternancia de llamada es posible tanto para usuarios internos como externos. También puede alternar llamadas entre una conferencia en grupo considerada como una parte y la llamada de consulta considerada como la otra parte.

**Nota:** Para las llamada de consulta ver el capítulo "Consulta durante una llamada", página 60.



### Alternancia entre llamadas (conmutar entre los interlocutores):

1. Está atendiendo una llamada. Ha establecido una conexión con otro interlocutor mediante la función [Llamada de consulta](#).
2. Cambie a la ventana de teléfono y haga clic en [Activar](#).  
⇒ Cambia el interlocutor. Se pone en espera a la otra persona.



### Finalizar una llamada:

**Teléfonos Mitel:** Haga clic en [Fin](#).

⇒ Se desconecta la llamada actual. Se conecta la llamada que está en espera.

**Teléfonos Mitel SIP:** Haga clic en [Terminar llamada](#) y luego vuelva a recuperar al primer interlocutor con [Recuperar](#).

## Establecer una conferencia

Desea realizar una llamada de conferencia.

Una conferencia le permite conectar a tres interlocutores. Desde una conferencia puede iniciar una llamada de consulta a otro interlocutor. Puede alternar llamadas entre una conferencia y la llamada de consulta.

Dependiendo de la configuración del sistema, una conferencia puede agrupar hasta 6 participantes. Puede mantener una conferencia con números internos y externos.

**Nota:** Para las llamada de consulta ver el capítulo "Consulta durante una llamada", página 60.

**Establecer conferencia:**

1. Está atendiendo una llamada. Ha establecido una conexión con otro interlocutor mediante la función *Llamada de consulta*.
2. Haga clic en *Conferencia*.  
⇒ Se ha establecido la conferencia.

**O (Sólo teléfonos Mitel SIP):**

1. Está atendiendo una llamada. Introducir el número de llamada del otro interlocutor.
2. Haga clic en *Conferencia*.  
⇒ Se ha establecido la conferencia.

**Para abandonar una conferencia:**

- Haga clic en *Fin*.  
⇒ El resto de participantes permanecen en la conferencia.

## Transferir una llamada

Quiere transferir a su interlocutor con otra persona.

Con la función de transferencia de llamada puede conectar a su interlocutor con otra persona. Puede interconectar a números internos o externos. Es posible transferir la llamada con o sin aviso previo.

Menú	Descripción
Transferencia de llamada con aviso previo	Sólo se transfiere la llamada tras haber hablado primero con el segundo interlocutor.
Transferencia de llamada sin aviso previo	Sin hablar con el segundo interlocutor, se transfiere la llamada colgando el auricular inmediatamente después de marcar el número de llamada.

# Llamadas



Teléfonos Mitel (excepto los teléfonos Mitel SIP):



## **Transferencia de llamada con aviso previo:**

1. Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Espere hasta que la persona haya contestado la llamada.
  - ⇒ Si a quién va dirigida la llamada de consulta no contesta, puede cancelar la consulta con el botón [Terminar llamada](#) y volver a conectar con la primera llamada.
3. Anuncie al interlocutor y haga clic en [Conectar](#).
  - ⇒ Ambos interlocutores están conectados.



## **Transferencia de llamada sin aviso previo:**

1. Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Espere a escuchar el primer tono de timbre.
3. Haga clic en [Conectar](#) o en la tecla Fin.
  - ⇒ El primer interlocutor llama directamente al segundo.

**Nota:** Remarcación: Si el segundo interlocutor no contesta, se devuelve la llamada a su teléfono.



Teléfonos Mitel SIP:



## **Transferencia de llamada con aviso previo:**

1. Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Llamada de consulta](#).
2. Espere hasta que la persona haya contestado la llamada.
  - ⇒ Si a quién va dirigida la llamada de consulta no contesta, puede cancelar la consulta con el botón [Terminar llamada](#) y volver a conectarse con la primera llamada con [Recuperar](#).
3. Anuncie al interlocutor y haga clic en [Conectar](#).
  - ⇒ Ambos interlocutores están conectados.



## **Transferencia de llamada sin aviso previo:**

- Está atendiendo una llamada. Introduzca el número de llamada del segundo interlocutor y luego haga clic en [Transferencia de llamada](#).
- ⇒ El primer interlocutor llama directamente al segundo.

**Nota:** Remarcación: Si el segundo interlocutor no contesta, se devuelve la llamada a su teléfono.

## Iniciar una llamada por voz

Desea hablar directamente con un usuario interno o un grupo de aviso a través del altavoz, si esta disponible, sin esperar una respuesta (similar al intercomunicador). El destinatario recibe una alerta de la llamada por voz mediante dos tonos cortos. La llamada se conecta de forma inmediata y unilateral a través del altavoz.

Si el usuario interno ha asegurado su teléfono frente a llamadas por voz (en la configuración, ver capítulo "Protección", página 112), no podrá contactar con él mediante llamada por voz. Obtendrá el tono de ocupado.

### **Aviso de emergencia:**

Además de las llamadas por voz normales, el sistema de comunicaciones MiVoice Office 400 le permite también avisos de emergencia. Se diferencian de las llamadas por voz en los siguientes aspectos:

- No es posible responder o parar un aviso de emergencia.
- No es posible bloquear un aviso de emergencia.
- Los avisos de emergencia pueden ejecutarse únicamente mediante códigos de función. Encontrará una lista de los códigos de función en el manual de usuario "Features Overview Mitel 415/430/470" en el [Mitel DocFinder](#).

### **Aviso para un grupo:**

- La llamada por voz será recibida únicamente por aquellos teléfonos que tengan autorización para recibir llamadas por voz y que no estén siendo utilizados.
- En cuanto un usuario del grupo descuelga el auricular para responder la llamada por voz, dicha llamada por voz finaliza para el resto de usuarios del grupo.
- Si la recepción de llamadas por voz no está autorizada en ninguno de los teléfonos del grupo de aviso o todos los teléfonos están siendo utilizados, el llamante recibirá un tono de ocupado.
- Las llamadas por voz a grupo siempre se realizan con una conexión unilateral.
- El número del grupo debe introducirse con dos dígitos.

**Nota:** Si su MiVoice 1560 está asociado a un teléfono Mitel SIP, debe configurar un macro para esa función en una tecla de función.



**Teléfonos Mitel:** Introducir el número de teléfono y hacer clic en [Llamada por voz](#).

**Teléfono Mitel SIP:** Haga doble clic en la tecla de función para [Llamada por voz](#).

⇒ La extensión es informada de la Llamada por voz mediante un aviso acústico. El estado de conexión se muestra como [Llamada por voz](#).

## Recepción de llamada por voz

Recibirá una alerta sobre la llamada por voz con dos tonos cortos y el llamante le hablará directamente a través del altavoz mediante una conexión unilateral.

Para poder recibir una llamada por voz, su teléfono no debe estar siendo utilizado y tampoco puede estar bloqueado frente llamadas por voz (en la configuración, ver capítulo "[Protección](#)", página 112). Para responder la llamada por voz tiene disponibles las siguientes opciones.

### Aviso para un grupo:

- La llamada por voz será recibida únicamente por aquellos teléfonos que tengan autorización para recibir llamadas por voz y que no estén siendo utilizados.
- En cuanto un usuario del grupo descuelga el auricular para responder la llamada por voz, dicha llamada por voz finaliza para el resto de usuarios del grupo.
- Si la recepción de llamadas por voz no está autorizada en ninguno de los teléfonos del grupo de aviso o todos los teléfonos están siendo utilizados, el llamante recibirá un tono de ocupado.
- Las llamadas por voz a grupo siempre se realizan con una conexión unilateral.



### Continuar una llamada por voz como llamada de teléfono:

Haga clic en [Responder](#).



### Parar una llamada por voz:

Haga clic en [Fin](#).

## Desvíos de llamada

Es posible especificar los destinos para los desvíos de forma estándar.

Puede definir las siguientes opciones de desvío:

Función	Descripción
<a href="#">Desvío de llamada (CFU)</a>	Las llamadas dirigidas a su teléfono se van a desviar a un destino diferente (por ej. teléfono, mensajería vocal, consola de operadora).
<a href="#">Desvío de llamadas si ocupado</a>	Las llamadas dirigidas a usted se desvían a un destino diferente si ya está ocupado en el teléfono.
<a href="#">Desvío temporizado (CFNR)</a>	Desea que las llamadas recibidas en su teléfono pueda desviarlas a otro destino. Ambos teléfonos, el suyo y el del destino, comenzarán a sonar. La configuración del sistema determina si se producirá o no un cierto retardo en la señal de llamada al destino. Aquel que primero descuelgue, contestará la llamada. Dependiendo de la configuración del sistema, el desvío temporizado de llamada también se puede activar cuando su teléfono esté ocupado (ver Sección " <a href="#">Destinos</a> ", página 111).

**Nota:** Un desvío aplica a todos los terminales conectados.



Abra la barra de menú: [Telefonía](#) > [Desvíos de llamadas](#).

⇒ Se abre la ventana [Desvíos de llamadas](#).



Seleccione la pestaña que desea y luego el destino.

Introduzca el número de llamada que desea o el destino y confirme con [OK](#).

⇒ Se guarda la configuración. Se muestra el símbolo correspondiente (símbolos - ver capítulo "[Visualización de símbolos](#)", página 28).

**Nota:** Tenga en cuenta que solo se puede activar un desvío al mismo tiempo.

# Grupos de operadoras

**Si varias personas tratan asuntos de cliente por teléfono, tiene sentido crear grupos de operadoras. Sin importar si las llamadas entrantes se ofrecen simultáneamente a sus compañeros o se distribuyen según los números de teléfono: MiVoice 1560 le proporciona una herramienta de grupo fácil de usar.**

Control de agente . . . . .	69
Trabajar en grupos de operadoras. . . . .	71
Llamadas . . . . .	73
Realizar llamadas (configuración de dos empresas) . . .	74

## Control de agente

### Elementos de funcionamiento

Nº	Función	
1	 <b>Iniciar sesión de agente</b>	Haga clic en este botón para iniciar una sesión como agente.
2	 <b>Cerrar sesión de agente</b>	Haga clic en este botón para cerrar una sesión como agente.
3	 <b>Agente en tiempo de procesamiento</b>	El botón muestra el tiempo de procesamiento definido por el administrador del sistema. Haga clic en este botón para finalizar el tiempo de procesamiento antes de ese límite.
4	 <b>Activar la pausa</b>	Haga clic en este botón para activar la pausa.
5	 <b>Desactivar la pausa</b>	Haga clic en este botón para desactivar la pausa.

### Visualización de símbolos

Los estados actuales de los niveles a los cuales se ha asignado al agente se muestran de la siguiente forma:

Símbolos de pantalla para el estado del teléfono

	Estado de agente: Conectado
	Estado de agente: Desconectado
	Grupos de operadores
	Sustitución
	Agente disponible
	Agente en llamada
	Agente ocupado
	Agente en pausa

# Grupos de operadoras

Símbolos de pantalla para el estado del teléfono

---



Agente en modo de procesamiento

---



Llamadas en espera

---



Nivel activo

## Trabajar en grupos de operadoras

Puede iniciar y cerrar una sesión como miembro de un grupo de operadoras, y también activar la pausa y el estado de procesamiento a través del control de agente.

Su administrador del sistema determina qué usuarios pertenecen a qué grupo de operadoras. Un usuario puede pertenecer a varios grupos de operadoras.

### Propiedades de un grupo de operadoras

Su administrador del sistema tienen la posibilidad de agrupar varias operadoras en PC OIP en un grupo de operadoras. Para ello, se deben especificar las siguientes propiedades para los grupos de operadoras:

- Número global de la operadora. Su administrador del sistema también puede especificar un número de operadora independiente para cada grupo de operadoras.
- Como miembro de un grupo de operadoras, tiene acceso a una serie de funciones de agente de centro de llamadas además de las funciones de operadora, por ejemplo conectar, desconectar o descanso.

#### Grupos de operadores Descripción

<i>Nombre del grupo</i>	Su administrador de sistema define el nombre del grupo.
<i>Estado</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conectado</i></li> <li>• <i>Desconectado</i></li> </ul>
<i>Llamadas presentadas</i>	<p>Su administrador del sistema especifica qué llamadas de operadora se muestran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Propias</i>: sólo las llamadas que reciba</li> <li>• <i>Todas</i>: todas las llamadas a este grupo de operadora.</li> </ul>



Haga clic en .

**O:**

Seleccione *Grupos* > *Grupos de operadoras*.

⇒ Obtiene una visión general de todos los grupos de operadoras a los que usted está asignado.

### Distribución de llamadas

Digamos que se ofrece una llamada a un miembro de un grupo de operadoras. Si esta persona no responde la llamada en un periodo de tiempo determinado, la llamada se envía al siguiente miembro del grupo. Si el último miembro del grupo no responde la llamada, el sistema la envía de nuevo al primer miembro del grupo.

Su administrador del sistema puede definir si la siguiente llamada debería dirigirse de nuevo al mismo miembro del grupo o al siguiente miembro de la cola para asegurar una distribución de llamadas más equilibrada.

### Conectar y desconectar grupos de operadoras

Usted es miembro de uno o más grupos de operadoras y desea iniciar o cerrar una sesión (solo recibirán llamadas dirigidas a un grupo de operadoras aquellos miembros del mismo que estén registrados, con una sesión iniciada).

Tiene varias posibilidades para conectar y desconectar.



**Conectar y desconectar a través de la barra de símbolos de MiVoice 1560:**  
Haga clic en  o en .



**Conectar y desconectar a través de una tecla de función:**  
Defina una tecla de función para sí mismo. Para obtener más información, consulte "Agregar, modificar y eliminar teclas de función", página 85.



Conectar y desconectar a través del control de agente:



Abrir el [Control de agente](#).

⇒ Se muestran todos los grupos de operadoras en los que está registrado.



**Conectarse a un grupo de operadoras:**

Haga clic en .

⇒ Se inicia una sesión en todos los grupos de operadoras en los que está registrado como miembro.



**Cerrar una sesión en un grupo de operadoras:**

Haga clic en .

⇒ Se cierra la sesión en todos los grupos de operadoras en los que está registrado como miembro.

## Llamadas

El resto de funciones disponibles se describen en el capítulo "Llamar en la cola", página 48.

## Realizar llamadas (configuración de dos empresas)

**Esta sección explica las opciones disponibles en MiVoice 1560 si se activa la configuración de dos empresas en el sistema. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.**

**En una configuración de dos empresas, su aplicación de operadora señala si las llamadas entrantes son para la empresa A o para la empresa B.**

### Propiedades en una configuración de dos empresas:

En la configuración de dos empresas aplican las siguientes propiedades:

- Las listas de llamada no se mantienen por separado dependiendo de la empresa.
- Los cargos de llamada se registran de manera independiente para cada empresa.
- Una sustitución se aplicará de igual forma en ambas empresas.

**Nota:** En una configuración de dos empresas, usted no debe estar configurado como agente, ya que el agente tiene una mayor prioridad.

### Responder una llamada con una configuración de dos empresas

Gestiona las llamadas de dos empresas diferentes en la misma consola de operadora y la consola de operadora está configurada como un sistema de dos empresas.



1. Usted recibe una llamada. La cola de llamadas indica la empresa a la cual va dirigida la llamada entrante.
2. Active MiVoice 1560 y responda la llamada:
  - haciendo doble clic,
  - con su tecla de línea directa, o
  - a través del menú contextual.

## Realizar una llamada con una configuración de dos empresas

Está trabajando en una configuración de dos empresas y quiere aparecer bien como Empresa A o como Empresa B, según convenga.



Teléfonos Mitel (excepto los teléfonos Mitel SIP):

**A B**

Haga clic en el botón **A** o **B** de la barra de herramientas.

**O:**

Seleccionar *Telefonía > Llamadas salientes para la empresa:: Empresa A* o *Empresa B*.

⇒ Ahora realiza y recibe llamadas en su teléfono como empresa A o B.



Abrir la *Cola de llamadas*.



Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual y seleccione *Llamada interna* o *Llamada externa*.

⇒ Se abre la ventana de teléfono.



Introduzca el número de llamada que desea.

⇒ El número de teléfono se marca inmediatamente.



Teléfonos Mitel SIP:

**A B**

Haga clic en el botón **A** o **B** de la barra de herramientas.

**O:**

Seleccionar *Telefonía > Llamadas salientes para la empresa:: Empresa A* o *Empresa B*.

⇒ Ahora realiza y recibe llamadas en su teléfono como empresa A o B.



Introduzca el número de llamada en la ventana de teléfono.



Haga clic en la cola dentro de una línea en blanco, haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual y seleccione *Llamada interna* o *Llamada externa*.

⇒ El número de teléfono es marcado.

# Estado de la extensión y Calendario

**Configure la tecla de presencia en el estado de la extensión. Puede usar estas teclas para ver el estado de telefonía (libre, en una llamada) de un usuario y también su estado de presencia (disponible, ocupado, en una reunión). También puede enviar mensajes de texto o realizar una llamada directamente desde esta opción.**

**Configure sus teclas de función en el estado de la extensión.**

**Una vez que haya establecido los parámetros de sincronización que desea, los calendarios de la aplicación y Microsoft Outlook se sincronizarán de acuerdo a esos parámetros. En este capítulo define donde desea realizar sus entradas de calendario.**

Configuración del estado de las extensiones . . . . .	77
Estado de la extensión personal . . . . .	81
Grupos y elementos (Estado de la extensión) . . . . .	82
Acciones en el estado de la extensión. . . . .	87
Calendario personal. . . . .	89
Acciones en el calendario . . . . .	90

## Configuración del estado de las extensiones

Estas secciones explican cómo se puede integrar el estado de las extensiones con las tareas diarias en el trabajo mediante una rápida descripción general.

### Configuración

Estos valores estándar son válidos para toda la función de estado de la extensión. Seleccionar entre los siguientes parámetros:

Configuración	Descripción
<a href="#">Mostrar las teclas Team</a>	Se muestran las teclas Team configuradas en el teléfono. Si está activada esta opción, se borran las configuraciones manuales cuando a continuación se inicie el estado de las extensiones.
<a href="#">Mostrar servicios ACD</a>	Si la aplicación pertenece a un grupo de consolas de operadora, los miembros del grupo se muestran en una pestaña.
<a href="#">Parpadear si llamada</a>	Las llamadas se indican con el parpadeo de un indicador.
<a href="#">Timbre desact.</a>	Las llamadas no se señalizan acústicamente.
	<b>Nota:</b> También puede desactivar el timbre para una llamada entrante abriendo el menú contextual del usuario correspondiente y haciendo clic en <a href="#">Timbre desact.</a> .
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Color del elemento usuario</a></li> <li>• <a href="#">Color de la tecla de función</a></li> <li>• <a href="#">Color de la tecla de línea</a></li> </ul>	Seleccione el color que desea para cada elemento haciendo clic en el campo del color. Estos parámetros de color se pueden cambiar en cualquier momento para cada elemento individual.



Abra el [Indicador de presencia](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).



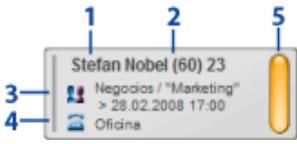
Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.

## Campo de elemento

El estado de la extensión muestra de un vistazo qué teclas de función ha configurado y cuáles de los miembros o grupos de su equipo se encuentran disponibles en ese momento. El estado de presencia de los usuarios se indica por una parte mediante diferentes colores para los campos de usuario y por otra parte mediante los símbolos de estado.

Para más simplicidad, los elementos se pueden arrastrar y soltar de manera individual directamente a su escritorio.

El número de campos de elemento está limitado por el tamaño de la ventana de estado de las extensiones. Si desea obtener más información sobre grupos y elementos, consulte el Capítulo "[Grupos y elementos \(Estado de la extensión\)](#)", página 82.

N°	Usuario	
		
1	<b>Nombre de usuario</b>	
2	<b>Número de llamada del usuario</b>	
3	<b>Estado de la extensión/Motivo de la ausencia</b>	
4	<b>Definición del número de llamada del usuario</b>	Indica el número (privado, número de la oficina) al cual se le puede llamar a un usuario.
5	<b>Estado del usuario</b>	
	 <b>Disposición de los elementos</b>	El orden de los elementos es fijo o se puede mover dentro de la ventana.

## Tecla de función



El resumen de teclas de función le ofrece una visión general de las teclas de función que ha configurado. El estado de la tecla de función se presenta en varios colores.

## Visualización de símbolos

### Estado del teléfono y estado de presencia



Efectuar una llamada



Señalización de llamada en proceso



Conectado



Conferencia



Disponible



Ocupado



Reunión



Ausente



No disponible



Desconocido

### Número de llamada del usuario



Privado



Oficina



Teléfonos inalámbricos



Correo vocal

# Estado de la extensión y Calendario

## Número de llamada del usuario

---



Conferencia



No molestar



Sígueme



Desviado

## Estado de agente

---



Pausa



Tiempo de procesamiento

## Estado del usuario

---



Conectado



Disponible



Ausente



Ocupado, aviso



Reunión, conferencia



No disponible

## Tecla de función

---



Función



Función desactivada



Función activada

## Estado de la extensión personal

El estado de la extensión refleja su estado actual. El estado de la extensión se fija automáticamente dependiendo del destino o se puede cambiar de forma manual.

Si activa la función de aviso, se mostrará un mensaje de aviso en su teléfono si se configura para ello. Las entradas del calendario Microsoft Outlook también se muestran en su teléfono como un aviso. Esto resulta especialmente útil en los teléfonos inalámbricos, ya que las citas se muestran también cuando se encuentra fuera de la oficina.

El mensaje de aviso se muestra en el teléfono inalámbrico si se activa el modo Twin Comfort.

## Configuración del estado de la extensión

Desea especificar el estado de su extensión de forma manual.

Si desea obtener más información sobre el estado de las extensiones, consulte la Sección "Estado de la extensión", página 114.



Seleccione [Telefonía](#) > [Establecer estado de presencia](#).



Aquí, seleccione el [Estado de presencia](#) y [Motivo de la ausencia](#), introduzca [Asunto](#), la [Ciudad](#) y la hora de finalización, después confirme con [OK](#).

⇒ Se mostrará el símbolo correspondiente en la pantalla de la ventana de telefonía (ver Sección "Configuración del estado de las extensiones", página 77). Para obtener más detalles, haga clic una vez en el símbolo.

### Notas:

- Si introduce la hora de finalización, esta hora se copia automáticamente en el calendario de OIP o Exchange.
- También puede modificar su propio estado de extensión abriendo su menú contextual de campo de usuario en el estado de la extensión y seleccionando [Presencia](#).

## Grupos y elementos (Estado de la extensión)

Estas secciones explican cómo gestionar grupos y elementos.

### Agregar o borrar un grupo

Desea agregar, renombrar o eliminar un grupo (nuevo).



Abra el [Indicador de presencia](#).



#### **Agregar grupo:**

1. Abra el menú contextual y seleccione [Agregar grupo](#).
2. Introduzca un nuevo nombre para el grupo y confirme con **OK**.



#### **Renombrar grupo:**

1. Seleccione el grupo que desee.
2. Abra el menú contextual y seleccione [Configuración del grupo](#).
3. Introduzca un nuevo nombre para el grupo y confirme con **OK**.



#### **Eliminar grupo:**

1. Seleccione el grupo que desee.
2. Abra el menú contextual y seleccione [Borrar grupo](#).
3. Responda **Sí** a la pregunta de seguridad.

**Nota:** Estas funciones pueden utilizarse también a través del menú contextual del botón derecho del ratón.

### Configuración del grupo

Esta configuración se aplica a cada grupo seleccionado. Seleccionar entre los siguientes parámetros:

Configuración	Descripción
<a href="#">Nombre del grupo</a>	Asigne un nombre al grupo.
<a href="#">Color del grupo</a>	Seleccione el color que quiere asignarle al grupo.

Configuración	Descripción
<a href="#">Disposición de los elementos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Automático:</b> Los elementos individuales se ordenan automáticamente y no se pueden reordenar.</li> <li>• <b>Libre:</b> Puede ordenar los elementos individuales para adaptarse a sus necesidades.</li> </ul>
<a href="#">Tamaño del elemento</a>	Seleccione el tamaño de elemento que desea.
<a href="#">Tamaño de letra del título del elemento</a>	Seleccione el tamaño del tipo de letra que desea.
<a href="#">Tamaño de la cuadrícula</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ajustar a la ventana:</b> La cuadrícula se adapta automáticamente al tamaño de la ventana.</li> <li>• <b>Definido por el usuario:</b> Introduzca el número de columnas y filas que desea.</li> </ul>
<a href="#">Mostrar cuadrícula</a>	Marque la casilla de selección si desea que la aplicación se abra automáticamente con Windows.



## Definir ajustes de grupo:

Abra el [Indicador de presencia](#).



Seleccione el grupo que desee.



Abra el menú contextual y seleccione [Configuración del grupo](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en **OK** para confirmar.



## Copiar el color del elemento:

Abra el menú contextual del elemento (presencia, función, línea) y copie su color con el botón derecho del ratón.



Haga clic en [Copiar color](#).



Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del elemento al que desea agregar el color copiado.



Haga clic en [Agregar color](#).

**Nota:** Utilice la tecla **Fox** [Restablecer color](#) para recuperar el valor estándar en la selección de color.

### Agregar, modificar y eliminar usuarios

Desea agregar nuevos usuarios a un grupo.

Es posible definir las propiedades individualmente para cada usuario.

Configuración	Descripción
<a href="#">Usuario</a>	Seleccione el usuario que desee.
<a href="#">Nombre</a>	Asigne un nombre a su elemento.
<a href="#">Timbre</a>	Para todos los elementos es posible definir un timbre. Haga clic en  para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar los archivos de audio con  .
<a href="#">Retardo</a>	El timbre sólo se activa y se para de nuevo después del tiempo establecido.
<a href="#">Opacidad</a>	Opacidad completa u opacidad con la que cubrir otras ventanas de aplicación. Este parámetro sólo se activa si el elemento se arrastra al escritorio.
<a href="#">Color del elemento usuario</a>	Seleccione el color que desea para el elemento haciendo clic en el campo del color. Utilice la tecla Fox Reiniciar para borrar la selección de color.

**Nota:** Los usuarios se pueden asignar a varios grupos al mismo tiempo.



Abra el [Indicador de presencia](#).



#### **Agregar elementos:**

1. Seleccione el grupo que desee.
2. Abra el menú contextual y seleccione [Agregar elemento](#).
3. Elija [Presencia](#) y luego al usuario que desee.
4. Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.



#### **Modificar las propiedades:**

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario para el cual desea cambiar los ajustes.
2. Haga clic en [Propiedades](#).
3. Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.

▼ **Eliminar elementos:**

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario que desea borrar.
2. Seleccione *Borrar elemento*.
3. Responda *Sí* a la pregunta de seguridad.

**Nota:** Estas funciones pueden también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.

## Agregar, modificar y eliminar teclas de función

Desea agregar nuevas teclas de función a un grupo.

Es posible definir las propiedades individualmente para cada tecla de función.

**Nota:** Las funciones disponibles se encuentran en el capítulo "Perfiles de función", página 127.

Configuración	Descripción
<i>Nombre</i>	Asigne un nombre a su elemento.
<i>Teclas de línea directa</i>	Seleccione la tecla de línea directa para los elementos individuales pulsando una o dos teclas de línea directa (tecla Alt, tecla Control y/o tecla mayúsculas junto con su selección de letras, dígito o tecla de función).
<i>Opacidad</i>	Opacidad completa u opacidad con la que cubrir otras ventanas de aplicación. Este parámetro sólo se activa si el elemento se arrastra al escritorio.
<i>Color de la tecla de función</i>	Seleccione el color que desea para el elemento haciendo clic en el campo del color. Utilice la tecla Fox Reiniciar para borrar la selección de color.



Abra el *Indicador de presencia*.

▼ **Agregar elementos:**

1. Seleccione el grupo que desee.
2. Abra el menú contextual y seleccione *Agregar elemento*.
3. Seleccione *Tecla de función*.
4. Haga clic en *Modificar*, para seleccionar la función y la configuración que desea y a continuación haga clic en *OK* para confirmar.

## Estado de la extensión y Calendario

### ▼ **Modificar las propiedades:**

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual de la tecla de función para la cual desea cambiar los ajustes.
2. Haga clic en *Propiedades*.
3. Seleccione la configuración que desea y haga clic en *OK* para confirmar.

### ▼ **Eliminar elementos:**

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual de la tecla de función que desea borrar.
2. Seleccione *Borrar elemento*.
3. Responda *Sí* a la pregunta de seguridad.

**Nota:** Estas funciones pueden también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.

## Acciones en el estado de la extensión

Las siguientes secciones explican cómo puede realizar llamadas directamente desde el estado de la extensión.

### Iniciar acciones

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario en cuestión para accionar una de las siguientes acciones:

Acción	Descripción
<a href="#">Llamada</a>	Llame a cualquier usuario.
<a href="#">Desvíos de llamadas</a>	Puede modificar el desvío de llamadas de un usuario.
<a href="#">Estado</a>	Puede modificar el estado de la extensión de un usuario.
<a href="#">Llamada por voz para</a>	Hable directamente a un usuario interno a través del altavoz, si esta disponible, sin que éste tenga que responder la llamada. Se realiza una llamada por voz sin señalización de llamada ni confirmación de llamada en el teléfono de destino.
<a href="#">E-mail</a>	Envíe un e-mail a un usuario.
<a href="#">Detalles del contacto</a>	Abra los detalles de contacto de un usuario.
<a href="#">Retrollamada de</a>	Active la retrollamada en un usuario interno o externo que esté ocupado o no conteste. Si la parte llamada está ocupada, puede activar una retrollamada. En dicho caso, su teléfono comenzará a sonar tan pronto como cuelgue la parte a la que está intentando llamar. Cuando descuelga el auricular, se marca directamente el número de la persona con la que quiere hablar.
<a href="#">Mensajes</a>	Envíe un mensaje a un usuario.
<a href="#">Timbre desact.</a>	Las llamadas no se señalizan acústicamente.
<a href="#">Capturar de</a>	Es posible responder una llamada dirigida a otro usuario, dependiendo del perfil de autorización asignado por el administrador del sistema.



## Llamada:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario que desea llamar.
2. Haga clic en [Llamada](#) o doble clic.
3. Si necesario, introduzca el número de llamada que desea.



## Llamar con arrastrar y soltar:

- Arrastre al usuario que desea llamar usando la función de arrastrar y soltar de la ventana de teléfono.
- ⇒ Se marca al usuario.



## Llamada por voz:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario al cual desea enviar una llamada por voz.
2. Haga clic en [Llamada por voz para](#).



## Retrollamada:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario al cual desea solicitar una retrollamada.
2. Haga clic en [Retrollamada de](#).



## Enviar mensaje:

1. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual del usuario al que desea enviar un mensaje de texto.
2. Haga clic en [Mensajes](#).
3. Introduzca el tipo de mensaje que desee.
4. Escriba su mensaje de texto y confirme con [Enviar](#).



## Responder llamadas dirigidas a otro usuario:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual del usuario para el cual desea contestar las llamadas.
  2. Haga clic en [Capturar de](#).
- ⇒ Quedará conectado con la llamada.

## Calendario personal

**Esta sección explica cómo adaptar el calendario para que se acomoden a sus requisitos particulares.**

### Configuración

Seleccionar entre los siguientes parámetros:

Configuración	Descripción
<a href="#">Mostrar avisos</a>	La aplicación le envía avisos sobre los eventos de su calendario.
<a href="#">Timbre del aviso</a>	Seleccione el tono con el que desea que la aplicación le recuerde sus entradas en el calendario. Haga clic en  para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar el los archivos de audio con  .

Si desea que también se muestren en la pantalla de su teléfono los eventos del calendario, seleccione [Telefonía](#) > [Notificaciones](#) y marque la casilla [Eventos de calendario](#).



Abra el [Calendario](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.

## Acciones en el calendario

Esta sección explica cómo adaptar el calendario para que se acomoden a sus requisitos particulares.

### Mostrar, agregar, modificar y eliminar una entrada del calendario

Desea crear, modificar o eliminar una nueva entrada en su calendario.



Abra el [Calendario](#).



**Mostrar una entrada del calendario:**

Seleccione la entrada que desea visualizar y haga doble clic para abrirla.



**Agregar una entrada del calendario:**

Haga doble clic en el día del calendario que desea.

**O:**

Haga doble clic para abrir el menú contextual y seleccione [Nuevo](#).

Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.



**Modificar una entrada del calendario:**

Haga doble clic en la entrada deseada.

**O:**

Seleccione la entrada que desee, haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual y seleccione [Modificar](#).

Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.



**Eliminar una entrada del calendario:**

1. Seleccione la entrada que desee.
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Seleccione [Borrar](#).
4. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

# Histórico

**Las siguientes secciones explican cómo mantener una visión general y controlar sus llamadas, sus mensajes de voz y los mensajes de texto.**

Configuración del Histórico . . . . .	92
Listas de llamadas. . . . .	94
Mensajes de texto y mensajes de voz. . . . .	96
Funciones adicionales en el histórico . . . . .	97

## Configuración del Histórico

Esta sección explica cómo adaptar el histórico para que se acomode a sus requisitos particulares.

### Configuración

Configuración	Descripción
<b>Pestañas visibles:</b>	Active las listas de llamadas que desea visualizar.
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Llamadas perdidas</i></li><li>• <i>Contestadas</i></li><li>• <i>Lista de rellamada</i></li><li>• <i>Mensajes de texto</i></li><li>• <i>Mensajes de voz</i></li></ul>	
<b>Modo del histórico de llamadas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• todas las llamadas se guardan en el histórico.</li><li>• Las llamadas se introducen en el histórico únicamente si la aplicación está abierta.</li><li>• Las llamadas nunca se registran en el histórico.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Permanentemente</i></li><li>• <i>Dinámico</i></li><li>• <i>Desactivado</i></li></ul>	
<b>Marcar entrada como leída</b>	Activar si desea que la entrada se marque como leída después de un cierto tiempo o al desplazarse a la siguiente entrada.



Abre el *Historico*.



Abra el menú contextual y seleccione *Configuraciones*.



Seleccione la configuración que desea y haga clic en *OK* para confirmar.

## Visualización de símbolos

### Símbolos de pantalla del histórico

---



Llamadas perdidas (no contestadas)

---



Llamadas contestadas

---



Rellamada

---



Mensajes de texto

---



Mensajes de voz

---



Llamar a un usuario

---



Guardar usuario

---



Borrar entrada

---



Escribir nota

---



Borrar nota

---



Definir aviso de tarea pendiente

---



Borrar el seguimiento

---



Bloquear un usuario

---



Desbloquear usuario

---

## Configurar filtro

Configuración	Descripción
<a href="#">Llamadas internas</a>	Sólo se muestran las llamadas internas.
<a href="#">Llamadas externas</a>	Sólo se muestran las llamadas internas.



Abre el [Histórico](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Filtro](#).



Seleccione el filtro que desee y haga clic en [OK](#) para confirmar.

## Listas de llamadas

**Esta sección explica cómo realizar llamadas a través del histórico.**

### Lista de llamadas perdidas (no contestadas)

Quiere llamar a la persona que previamente ha intentado llamarle.

Su aplicación guarda automáticamente el número de teléfono de este usuario en una lista de llamadas y se muestra . Puede devolver la llamada a la persona utilizando el histórico.

El sistema elimina todas las entradas del histórico tras un determinado periodo de tiempo (valor predeterminado 10 días). Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional. Puede bloquear a usuarios individuales si no quiere que sean borrados de ninguna de las listas.



Haga clic en  en la ventana del teléfono.



#### Llamar a un usuario:

Haga doble clic en el usuario deseado.

**O:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

→ Se marca el número de teléfono seleccionado.

**Nota:** El resto de funciones disponibles se describen en la [Capítulo "Funciones adicionales en el histórico", página 97](#).

## Lista de llamadas contestadas

Usted quiere volver a llamar a alguien cuya llamada ha contestado.

Su aplicación almacena automáticamente el número de teléfono de este usuario. Puede devolver la llamada a la persona utilizando el histórico.



Seleccione la pestaña *Contestadas* en el histórico.



### Llamar a un usuario:

Haga doble clic en el usuario deseado.

**O:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

**Nota:** El resto de funciones disponibles se describen en la Capítulo "Funciones adicionales en el histórico", página 97.

## Rellamada

Quiere llamar a una persona con la que ya ha hablado por teléfono.

Su aplicación almacena automáticamente en la lista de rellamadas los números de teléfono de las personas a quienes usted ha llamado, incluyendo sus nombres, si están disponibles. Puede devolver la llamada a la persona en cuestión utilizando esa lista de llamadas.



Haga clic en  en la pantalla.

**O:**

Seleccione la pestaña *Rellamada* en el histórico.



### Llamar a un usuario:

Haga doble clic en el usuario deseado.

**O:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

**Nota:** El resto de funciones disponibles se describen en la Capítulo "Funciones adicionales en el histórico", página 97.

## Mensajes de texto y mensajes de voz

Esta sección explica cómo acceder a los mensajes a través del histórico.

### Mensajes de texto

Desea leer un mensaje de texto que ha recibido.



Haga clic en  en la ventana del teléfono.

⇒ La pestaña *Mensajes de texto* se abre en la ventana del histórico.



**Leer mensajes de texto:**

Seleccione el usuario que desee y haga clic en .

**O:**

Haga doble clic en el usuario deseado.



**Eliminar un mensaje de texto de la lista:**

Seleccione el usuario que desee y haga clic en .

**Nota:** Para conocer cómo crear un mensaje de texto, ver el capítulo "Funciones de la agenda", página 104.

### Mensajes de voz

Desea escuchar un mensaje de voz que ha recibido.



Haga clic en  en la ventana del teléfono.

⇒ La pestaña *Mensajes de voz* se abre en la ventana del histórico.



**Reproducir el mensaje de voz:**

Seleccione el usuario, haga clic en  y seleccione el dispositivo para reproducir el mensaje de voz.



**Eliminar un mensaje de voz de la lista:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

**Nota:** Para conocer cómo definir un saludo del buzón de voz, consulte la Capítulo "Gestionar los saludos del buzón de voz", página 121.

## Funciones adicionales en el histórico

**Sin importar la lista en la que se encuentre, tiene varias opciones para editar una entrada.**

### Acciones

Marque el usuario deseado y seleccione una de las siguientes posibilidades para editarlo:

- mediante el botón,
- haciendo doble clic en la correspondiente columna,
- haciendo clic con el botón derecho para obtener el menú contextual.

Acción	Descripción
<i>Llamada</i>	Llame a cualquier usuario.
<i>Llamada por voz para</i>	Hable directamente a un usuario interno a través del altavoz, si esta disponible, sin que éste tenga que responder la llamada. Se realiza una llamada por voz sin señalización de llamada ni confirmación de llamada en el teléfono de destino.
<i>Retrollamada de</i>	Active la retrollamada en un usuario interno o externo que esté ocupado o no conteste. No todos los operadores de red soportan esta función. Si la parte llamada está ocupada, puede activar una retrollamada. En dicho caso, su teléfono comenzará a sonar tan pronto como cuelgue la parte a la que está intentando llamar. Cuando descuelga el auricular, se marca directamente el número de la persona con la que quiere hablar.
<i>Mensajes</i>	Envíe un mensaje a un usuario.
<i>Timbre desact.</i>	Las llamadas no se señalizan acústicamente.
<i>Capturar de</i>	Es posible responder una llamada dirigida a otro usuario, dependiendo del perfil de autorización asignado por el administrador del sistema.



#### **Almacenar un usuario en la agenda:**

Seleccione el usuario y haga clic en .



Complete los datos del contacto y haga clic en .

**Nota:** Si desea obtener más información acerca de la agenda, consulte el capítulo "Gestión de la Agenda Telefónica", página 101.



**Eliminar un usuario de la lista:**

Seleccione el usuario y haga clic en .



**Crear una nota sobre la llamada:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

**Nota:** Durante una llamada, también puede dejar una nota a un usuario y confirmar con **OK**.



**Eliminar una nota:**

Seleccione el usuario y haga clic en .



**Agregar aviso de seguimiento al usuario:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

⇒ Este seguimiento sirve como un aviso (ejemplo: devolverle la llamada al usuario).



**Borrar el seguimiento:**

Seleccione el usuario y haga clic en .



**Bloquear un usuario:**

Seleccione el usuario y haga clic en .

⇒ El usuario está bloqueado. Esto significa que el usuario no puede ser eliminado del sistema.



**Eliminar un bloqueo:**

Seleccione el usuario y haga clic de nuevo en .

⇒ Se elimina el bloqueo.

# Agenda

**Las siguientes secciones explican qué agendas están disponibles y cómo utilizarlas.**

Configuración de la agenda . . . . .	100
Gestión de la Agenda Telefónica. . . . .	101
Funciones de la agenda . . . . .	104

## Configuración de la agenda

Esta sección explica cómo adaptar la agenda para que se acomode a sus requisitos particulares.

El tiempo de respuesta puede variar sensiblemente dependiendo del tamaño y del número de agendas conectadas y seleccionadas.

### Configuración

Configuración	Descripción
<a href="#">Mostrar también los contactos sin nombre</a>	Marque la casilla de selección si también desea visualizar aquellos contactos cuyo campo de nombre se haya dejado vacío.



Abra la [Agenda](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Configuraciones](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.  
⇨ Se guarda la configuración.

### Visualización de símbolos

Símbolos de pantalla del teléfono



Guardar contacto nuevo



Modificar contacto



Borrar contacto



Llamar al contacto



Enviar un mensaje al contacto



Buscar



Lista



Tarjetas

## Gestión de la Agenda Telefónica

**Esta sección explica qué agendas están disponibles, cómo crear una nueva entrada en una agenda telefónica y cómo editar o borrar una entrada.**

### Agendas disponibles

La comunicación dentro de la compañía es mucho más efectiva si la telefonía se integra en los sistemas de IT. Los directorios, bases de datos y agendas ya existentes se pueden utilizar para realizar llamadas por nombre o para identificar llamadas entrantes (mostrando nombres en lugar de solo números) en todos los teléfonos Mitel.

Existen directorios de servidor de comunicaciones, directorios de OIP y directorios externos. Todos sus usuarios del sistema de comunicaciones están almacenados en el directorio del servidor de comunicaciones. OIP (Mitel Open Interfaces Platform o Plataforma de Servicios de Valor Añadido) es un componente de software que combina lenguaje con IT, es decir, telefonía con aplicaciones informáticas y, por ejemplo, integra agendas telefónicas, contactos de Exchange y el calendario de Outlook. OIP y el servidor de comunicaciones se sincronizan a intervalos regulares. Por ello, es posible mostrar tanto los directorios de OIP como los del servidor de comunicaciones. Los directorios de OIP disponen de una capacidad mayor; un contacto puede tener varios números de teléfono; la agenda privada de OIP admite subcarpetas.

Dependiendo de la configuración del sistema y de las agendas integradas por su administrador del sistema, puede visualizar varias agendas internas y externas.

Directorios	Descripción
Directorios del servidor de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Agenda pública</a></li> <li>• <a href="#">Directorio de usuarios</a></li> <li>• <a href="#">Usuario de red</a></li> </ul>
Directorios OIP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Agenda pública (OIP)</a></li> <li>• <a href="#">Directorio de usuarios (OIP)</a></li> </ul>
Directorios Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Microsoft Active Directory</a></li> </ul>
Bases de datos estándar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Directorio LDAP</a></li> <li>• <a href="#">Directorio JDBC/ODBC</a></li> </ul>

# Agenda

Directorios	Descripción
Directorios telefónicos electrónicos externos (ejemplo)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">TwixTel</a></li><li>• <a href="#">DasTelefonbuch</a></li></ul>
Agendas privadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Contactos privados</a></li><li>• <a href="#">Contactos privados (OIP)</a> incluyendo contactos privados Outlook</li></ul>



Abra la [Agenda](#).



### Mostrar agendas:

1. Seleccione [Todas las agendas](#).
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Seleccione [Otras agendas](#).
4. Seleccione por separado las agendas que desea mostrar.

**Nota:** Puede cambiar la presentación de las entradas de la agenda con [Ver](#) entre [Lista](#) y [Tarjetas de contacto](#).



### Ocultar una agenda:

1. Seleccione la agenda que desea.
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Seleccione [Ocultar agenda](#).

## Modificar agendas

Sólo puede crear nuevas agendas y renombrarlos o eliminarlos.



Abra la [Agenda](#).



### Crear una nueva agenda:

1. Seleccione la agenda privada que desea.
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Seleccione [Nueva agenda](#).
4. Introduzca un nombre.



## Cambiar el nombre a la agenda:

1. Seleccione la agenda privada que desea.
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Seleccione [Cambiar el nombre a la agenda](#).
4. Introduzca un nombre.



## Eliminar agendas:

1. Seleccione la agenda privada que desea.
2. Haga clic con el botón derecho para abrir el menú contextual.
3. Seleccione [Eliminar agenda](#).
4. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

## Crear una nueva entrada en la agenda

Desea crear un nuevo contacto privado.

Solo puede almacenar contactos privados en una agenda privada.

Un contacto puede incluir varias entradas (número de teléfono, dirección, e-mail). Puede definir una de estas entradas como predeterminada. Active la casilla de selección  tras la entrada.



Seleccione la agenda privada que desea y haga clic en [Nuevo](#).



En la pestaña [General](#) o [Detalles](#), introduzca todos los datos del contacto que desee incluir y confirme con .

## Modificar o eliminar una entrada de la agenda

Desea modificar un contacto almacenado en una agenda privada.

Solo puede modificar las entradas de las agendas privadas.



### Modificar un contacto:

Seleccione el contacto que desee en la agenda privada y haga clic en .



Modifique los datos del contacto y confirme con .



### Eliminar contacto:

Seleccione el contacto que desee en la agenda privada y haga clic en . Responda *Sí* a la pregunta de seguridad.

## Funciones de la agenda

**Esta sección explica algunas funciones útiles de la agenda.**

### Buscar en la agenda

Desea buscar un contacto directamente en una de las agendas conectadas y seleccionadas.

Con la búsqueda en el directorio es posible buscar un contacto en su agenda privada, en la agenda del sistema o en una agenda externa conectada. El tiempo de respuesta puede variar dependiendo del tamaño y del número de agendas conectadas. Están disponibles las siguientes opciones de búsqueda:

Buscar	Descripción
	Seleccionar el usuario
	Seleccione directamente el contacto en la agenda que desea.
	Haga clic en el borde derecho de la ventana de agenda  o  o en los caracteres correspondientes y luego seleccione el contacto que desee.
<i>Búsqueda rápida</i>	En la agenda seleccionada, introduzca las primeras letras del nombre que va a buscar hasta que aparezca el usuario que está buscando.

Buscar	Descripción
<a href="#">Buscar</a> (búsqueda avanzada)	En el modo de búsqueda avanzada puede limitar su búsqueda con criterios específicos de búsqueda para obtener los resultados esperados. Los criterios de búsqueda son:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Buscar</a></li> </ul>	En <a href="#">Contactos</a> o en <a href="#">Entradas en el histórico</a> (si abrió la Búsqueda avanzada a través de la ventana de teléfono);
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Texto de la búsqueda</a></li> </ul>	Introduzca un texto de búsqueda concreto, como un nombre o un número de teléfono. Se buscará en todos los campos si no especifica ninguna restricción de campos. Si no se muestran los campos, haga clic en  . El texto de búsqueda en la búsqueda avanzada puede contener cualquier parte del contacto almacenado.
<a href="#">Búsqueda de texto completo</a>	Activar la búsqueda de texto completo si no se desea restringir la búsqueda a criterios individuales o completos. La cadena de caracteres buscada no tiene por qué ser el inicio del nombre que se está buscando.
Selección de la agenda	Seleccione las agendas haciendo clic en  .
Presentación de las entradas de la agenda	Puede cambiar la presentación de las entradas de la agenda con el botón <a href="#">Ver</a> entre <a href="#">Lista</a> y <a href="#">Tarjetas</a> .



Abra la [Agenda](#).



Seleccione la agenda deseada o [Todas las agendas](#).

Búsqueda rápida:



### Búsqueda rápida:

En la ventana [Búsqueda rápida](#), introduzca las primeras letras del nombre que va a buscar hasta que aparezca el usuario que está buscando.

**Nota:** Para que se muestre la Búsqueda rápida, el tamaño de la ventana de agenda debe ajustarse adecuadamente.



Haga clic en [Llamada](#) y seleccione el número de teléfono deseado.



### Buscar (búsqueda avanzada):

Haga clic en [Buscar](#).

Introduzca sus criterios de búsqueda y haga clic en [Buscar ahora](#).



Seleccione el usuario que desea y a continuación haga clic en [Seleccionar](#) para definir el número de teléfono que desea.



## **Búsqueda de texto completo:**

Abra el menú contextual en la ventana *Buscar* y seleccione *Búsqueda de texto completo*.

Introduzca la cadena de caracteres y haga clic en *Buscar ahora*.

### **Nota:**

- La función de búsqueda no se ve afectada por la introducción de letras mayúsculas/minúsculas o caracteres especiales.
- Para conocer cómo crear un nuevo contacto en su agenda privada, consulte el capítulo "Crear una nueva entrada en la agenda", página 103.
- También puede acceder a la función de búsqueda avanzada a través del menú contextual de cada ventana.

## Llamar utilizando las agendas

Puede realizar una llamada directamente desde la agenda o desde un contacto abierto.



Abra la *Agenda*.



Seleccione el contacto de la agenda que desea.



Haga clic en  y seleccione el número de teléfono deseado.

## Enviar un mensaje desde la agenda

Puede enviar un mensaje escrito a una extensión interna. Requisito: El usuario debe disponer de un teléfono capaz de recibir mensajes. Puede enviar los siguientes mensajes a un usuario:

Función	Descripción
<a href="#">Mensaje de texto a través del servidor de comunicaciones</a>	El mensaje se envía a través del servidor de comunicaciones (a los usuarios del servidor de comunicaciones).
<a href="#">Mensaje de texto a través de OIP</a>	El mensaje se envía a través OIP (a los usuarios OIP).
<a href="#">E-mail</a>	El mensaje se envía como e-mail (siempre que exista una conexión a un servidor de correo electrónico o una conexión local con Outlook; póngase en contacto con el administrador del sistema si desea más información).
<a href="#">Mostrar texto</a>	El mensaje se escribe como texto en la pantalla del teléfono y en la pantalla externa.



Abra la [Agenda](#).



Seleccione el contacto de la agenda que desea.



Haga clic en [Mensajes](#).

Seleccione el tipo de mensaje que desea y luego escriba el texto. Confirme con [Enviar](#).

**Nota:** Puede enviar mensajes a través de este menú : [Telefonía](#) > [Enviar e-mail](#) / [Enviar SMS](#). O desde el estado de la extensión, ver capítulo ["Acciones en el estado de la extensión"](#), página 87.

# Agenda

# Configuración

**Las siguientes secciones explican cómo adaptar la configuración predeterminada de la aplicación a sus preferencias personales para que combine de forma perfecta con el resto de actividades de su PC.**

Usuario .....	110
Perfiles .....	114

## Usuario

Realice los pasos siguientes para llevar a cabo su configuración personal.

### Configuración privada

Puede introducir sus datos personales como [Contraseña](#) para la aplicación (como valor predeterminado *0000*), [PIN](#) así como su número de teléfono personal y su dirección de correo electrónico personal.

**Nota:** Su PIN aplica a todos sus terminales .

#### Activar la sincronización del estado de presencia:

Existen tres posibilidades para especificar la forma de sincronizar el estado de presencia entre el servidor de comunicaciones y Outlook. Ambas configuraciones se activan de forma estándar.

Configuración	Descripción
<a href="#">De Outlook al servidor de comunicaciones</a>	<input checked="" type="checkbox"/> Si cambia su perfil de presencia de forma manual en la aplicación, los cambios y las citas de Outlook se sincronizan en el servidor de comunicaciones y se muestran en su teléfono. Aunque los cambios de su estado de presencia en el teléfono se trasladen a OIP, no cambian sus citas de Outlook.
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">De Outlook al servidor de comunicaciones</a></li><li>• <a href="#">Servidor de comunicaciones a Outlook</a></li></ul>	<input checked="" type="checkbox"/> Si cambia su perfil de presencia de forma manual en la aplicación, los cambios y sus citas de Outlook se sincronizan en el servidor de comunicaciones y se muestran en su teléfono. Los cambios de su estado de presencia en el teléfono se trasladan a OIP y también se sincronizan en Outlook.
Ambas configuraciones se desactivan	Su estado de presencia en el servidor de comunicaciones sólo puede cambiarse manualmente en la aplicación. La configuración de servidor de comunicaciones a Outlook también se desactiva automáticamente si se desactiva la configuración de Outlook al servidor de comunicaciones.

Además, si cambia el estado de presencia en su teléfono a [Disponible \(Desactivar\)](#), cancelará todas las citas activas en Outlook y no sólo las citas que controlan en ese momento su estado de presencia. Las excepciones son las siguientes entradas en Outlook, que no se cancelan cuando se desactiva el estado de presencia:

- Citas que duran varios días,

- Citas que duran un día entero,
- Citas ya configuradas con estado *Disponible*.

**Nota:** También puede cambiar su estado de presencia en MiVoice 1560 (ver Capítulo "Configuración del estado de la extensión", página 81).



Abre la *Configuración*.



Seleccione el cuadro de diálogo *Usuario*.



Seleccione la pestaña *Configuración privada*.



### Introducir una contraseña / PIN:

1. Haga clic en .
2. Introducir los valores que desee.
3. Confirme con *OK*.



### Sincronizar el estado de presencia:

Marque la casilla de selección con la configuración deseada.

## Destinos

Dependiendo del perfil de autorización que le haya asignado su administrador del sistema, dispondrá o no de permisos en MiVoice 1560 para definir los siguientes destinos y opciones para su teléfono.

Configuración	Descripción
<i>Destinos predeterminados</i>	Las llamadas se desvían al destino preconfigurado.
<i>Destinos inaccesibles</i>	Desvío de llamada a destino preconfigurado en caso de que la persona no esté accesible.
<i>Opciones de desvío</i>	Si activa <i>Desvío de llamada</i> , cualquier llamada entrante es desviada directamente. Si activa <i>Desvío al 1er. timbre</i> , la llamada entrante sonará aunque haya activado el desvío de llamadas; en este caso, tendrá 5 segundos para responderla antes de que sea desviada.
<i>Desvío de llamada pre-determinado</i>	Definir el desvío de llamada predeterminado para llamadas internas y externas en caso de no existir respuesta, si ocupado o cuando el teléfono no esté disponible.

# Configuración



Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Usuario](#).



Seleccione la pestaña [Destinos](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en [Aplicar](#) para confirmar.

## Protección

Quiere protegerse contra ciertos tipos de llamadas. Se puede proteger contra los siguientes tipos de llamadas:

Configuración	Descripción
<a href="#">Protección contra llamada en espera</a>	Si activa esta protección, no recibirá ninguna señalización óptica (pantalla) ni acústica (tono de llamada en espera) cuando otro usuario intente llamarle y usted esté atendiendo otra llamada.
<a href="#">Protección contra intrusión de llamada</a>	Si activa esta protección, no es posible que otro usuario pueda acceder a su llamada activa y escuchar su conversación.
<a href="#">Protección contra desvío de llamadas</a>	Si activa esta protección, las llamadas entrantes no se desvían directamente a su teléfono.
<a href="#">Protección contra aviso</a>	Si activa esta protección, los usuarios internos no podrán hablar directamente con usted a través del altavoz y tendrán que esperar a que usted conteste la llamada.
<a href="#">No molestar</a>	Si activa esta protección, las llamadas entrantes a su teléfono se desviarán automáticamente a un destino específico.
<a href="#">Protección contra control remoto</a>	Si activa esta protección, no podrá realizar ningún cambio en la configuración mediante mantenimiento remoto, sólo localmente en el teléfono.
<a href="#">Protección contra intrusión de ll. silenciosa</a>	Si activa esta protección, un usuario externo no podrá incluirse en su llamada activa para escuchar la conversación sin previa señalización óptica o acústica de dicha intrusión, es decir sin que les pase inadvertido a usted y a su interlocutor.



Abre la *Configuración*.



Seleccione el cuadro de diálogo *Usuario*.



Seleccione la pestaña *Protecciones*.



Seleccione la configuración que desea y haga clic en *Aplicar* para confirmar.

## Acceso a la línea

Desea transferir el acceso a la línea a un usuario.

Puede asignar a un usuario derechos (*Control* o *Supervisión*) sobre su propia línea.



Abre la *Configuración*.



Seleccione el cuadro de diálogo *Usuario*.



Seleccione la pestaña *Acceso a la línea*.



### **Agregar línea:**

1. Utilice *Agregar* para elegir la línea que desea.
2. Transferir el derecho.



### **Eliminar línea:**

1. Seleccione la línea que desea.
2. Haga clic en *Borrar*.

## Perfiles

El perfil de estado le permite gestionar sus llamadas entrantes individualmente según su estado. Si va a abandonar su puesto, puede activar el correspondiente perfil de estado. Durante su ausencia, este perfil gestiona las actividades de conmutación de llamadas, notificación de llamadas y buzón de voz. Cuando vuelva a su puesto, puede activar el perfil de estado correspondiente.

También es posible hacer que los perfiles de estado se activen y desactiven automáticamente según el estado puntual en cada momento.

## Estado de la extensión

Los estados de la extensión son estados definidos que proporcionan información sobre el estado y la disponibilidad actuales de usted o de otro usuario de OIP. El estado de la extensión se puede especificar para cada usuario de OIP y, por tanto, para cada usuario del servidor de comunicaciones. Se indica mediante el *Indicador de presencia* (ver capítulo ["Estado de la extensión y Calendario"](#), página 76). Ofrece varias instancias que pueden definir el estado de la extensión. El estado de la extensión muestra siempre el último estado definido.

### Ejemplo:

Si en el calendario de OIP su estado de presencia está definido como *Ocupado*, el estado de presencia se muestra como *Ocupado*. Cambie ahora su estado de forma manual a través de MiVoice 1560 (ver capítulo ["Configuración del estado de la extensión"](#), página 81) a *Disponible*. El estado de presencia cambia a *Disponible*. El estado de presencia en el calendario de OIP seguirá siendo *Ocupado*.

Si OIP está asociado a un Servidor de Microsoft Exchange, el calendario de OIP acepta el estado de la extensión proveniente de Microsoft Outlook. La asignación del estado de Exchange frente al estado de OIP es como sigue:

Estado de presencia MiVoice 1560	Estado de presencia MicrosoftOutlook Calendario
<i>Disponible</i>	Libre
<i>Ausente</i>	Ausente
<i>Reunión</i>	Ausente
<i>Ocupado</i>	Reservado/ ocupado

Estado de presencia MiVoice 1560

*No disponible*

*Desconocido*

Estado de presencia  
MicrosoftOutlook Calendario

Provisional

Ausente

## Crear nuevo perfil, copiar perfil, eliminar perfil

Dependiendo del perfil de autorización que le haya asignado su administrador de sistema, tendrá la posibilidad de crear, copiar o eliminar perfiles en MiVoice 1560. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

Puede crear un perfil nuevo o utilizar cualquiera de los perfiles predeterminados disponibles y adaptarlo a sus propias necesidades. Puede crear tantos perfiles de estado como desee.

Debería definir únicamente los perfiles para usted. No puede eliminar los perfiles predeterminados.

**Nota:** Puede encontrar más información sobre la configuración de los perfiles en las siguientes secciones.



Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



### **Crear un nuevo perfil:**

1. Haga clic en el botón .
2. Introduzca un nombre.
3. Seleccione la configuración que desee y haga clic en **OK** para confirmar.  
⇒ Ahora puede introducir su configuración para este perfil.



### **Copiar perfil:**

1. Seleccione la línea que desee.
2. Haga clic en el botón .
3. Introduzca un nombre.
4. Seleccione la configuración que desee y haga clic en **OK** para confirmar.  
⇒ Ahora puede introducir su configuración para este perfil.

# Configuración

**Nota:** Puede copiar cualquier tipo de perfil (*Privado*, *Público*, *Plantilla*).



## Eliminar perfil:

1. Seleccione la línea que desee.
2. Haga clic en el botón .
3. Responda *Sí* a la pregunta de seguridad.

## Activar perfil

Puede activar perfiles de estado individuales. Si selecciona otro perfil de estado, el perfil actual se desactiva automáticamente.

El perfil de estado se activa independientemente del estado de la extensión (ver Sección "Estado de la extensión", página 114). Puede activar un perfil de estado de forma manual ("Configuración del estado de la extensión", página 81) a través de su teléfono.

Cuando un perfil de estado se activa, se activa toda la configuración de este perfil.



## Activar perfil:

Abre la *Configuración*.



Seleccione el cuadro de diálogo *Perfil*.



Seleccione el perfil de estado que desee y haga clic en .  
⇒  aparece cuando se activa el perfil de estado.

- Notas:**
- la función puede también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
  - la función puede también utilizarse a través del menú contextual de la ventana de teléfono.

## Cambiar perfil

Puede utilizar el cambio de perfil para activar y desactivar perfiles de estado según el estado de la extensión de MiVoice 1560. Si ha asociado MiVoice 1560 a Microsoft Outlook, los perfiles de estado se cambiarán según el estado de la extensión de Outlook.

Abrir la ventana para cambiar el perfil y realizar las siguientes configuraciones:

Configuración	Descripción
<a href="#">Cambiar perfil si el estado de la extensión cambia</a>	Seleccione los perfiles para el estado de presencia individual.
<a href="#">Cambiar perfil si evento de aplicación</a>	Seleccione el perfil para cada evento.

Cuando cambie el estado de la extensión o tenga lugar un evento, y si ha definido el perfil para ello, el estado actual de la extensión activa el perfil de estado asociado.



### Cambiar perfil:

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Haga clic en el botón .



Seleccionar el perfil que desea para cada estado de presencia y evento.



Confirme con [OK](#).

## Configuración general

Su administrador del sistema ha configurado su aplicación con perfiles predeterminados. Puede utilizar estos perfiles predeterminados o adaptarlos a sus necesidades, dependiendo de los derechos de usuario asignados para usted por su administrador.

Configuración	Descripción
<a href="#">Nombre</a>	Nombre del perfil.
<a href="#">Disponibilidad de perfil</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Privado</b>: sólo disponible para el dueño.</li> <li>• <b>Público</b>: disponible para todos los usuarios OIP; puede activarse/desactivarse individualmente.</li> <li>• <b>Plantilla</b>: utilizado como plantilla para crear perfiles públicos y privados. La plantilla no puede usarse directamente como un perfil y, por tanto, no puede activarse,</li> <li>• <b>Sistema</b>: producido por un servicio OIP y es, por norma, no modificable.</li> </ul>

# Configuración

Configuración	Descripción
<a href="#">Desactivación bloqueada para conmutar perfiles</a>	El perfil sólo se puede desactivar manualmente y no a través del conmutador de perfiles. Si desea obtener más información, consulte la Sección " <a href="#">Cambiar perfil</a> ", <a href="#">página 116</a> .
<a href="#">Estado de presencia</a>	Estado que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión. Para más información consulte el capítulo " <a href="#">Estado de la extensión</a> ", <a href="#">página 114</a> .
<a href="#">Motivo de la ausencia</a>	Motivo que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión.
<a href="#">Asunto</a>	Texto que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión.
<a href="#">Ciudad</a>	Ciudad que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión.



## Configuración general:

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione el perfil deseado y seleccione la pestaña [General](#).



Seleccione la configuración que desea y haga clic en [Aplicar](#) para confirmar.

## Perfiles de desvío de llamadas (CFU)

Es posible especificar los destinos para los desvíos de forma estándar.

Configuración	Descripción
<a href="#">El perfil controla el desvío de llamada</a>	El desvío también se activa/desactiva cuando el perfil de estado está activado/desactivado. Si está sin activar, se ignoran los parámetros y el desvío de llamada no se activa/desactiva.

Configuración	Descripción
<a href="#">Destino</a>	Destino del desvío de llamadas.
<a href="#">Forzar la configuración del perfil</a>	Evita que terceros modifiquen la configuración de desvíos aquí definida, mientras que este perfil de estado esté activo. Terceros pueden ser: Interacción del usuario a través del teléfono del sistema o de un teléfono sobre PC, destinos de desvío del indicador de estado, MiVoice 1560 o teléfono sobre PC, destinos de desvío predeterminados definidos en el servidor de comunicaciones.

- Notas:**
- Sólo se puede activar un encaminamiento personalizado a la vez.
  - El encaminamiento personalizado puede activarse simultáneamente a [Desvío de llamadas si ocupado](#) o [Desvío temporizado de llamada](#).



### Configurar el encaminamiento personalizado:

En la ventana de configuración, seleccione el campo de diálogo [Perfiles](#).



Seleccione el perfil deseado y seleccione la pestaña Desvíos de Llamadas



Seleccione el desvío de llamadas que desea y haga clic en Modificar



Seleccione el destino deseado y la configuración relevante y haga clic en OK ; a continuación, haga clic en Aplicar para confirmar.

- Nota:** También puede abrir la ventana Desvíos de llamadas utilizando el símbolo correspondiente en la ventana de teléfono (ver capítulo "[Visualización de símbolos](#)", página 28), o a través de Telefonía Desvíos de Llamadas.



### Configurar los encaminamientos personalizados

En la ventana de configuración, seleccione el campo de diálogo [Perfiles](#).



1. Seleccione la línea que desee.

2. Seleccione la pestaña [Desvíos de Llamadas](#).

3. Marque [Utilizar encaminamiento personalizado](#).

4. Introduzca el encaminamiento personalizado que desee.

5. Confirme con [Aplicar](#).



Seleccione el perfil deseado y seleccione la pestaña [Desvíos de Llamadas](#).

# Configuración



Maque [Utilizar encaminamiento personalizado](#) y luego seleccione el encaminamiento que desee.



Confirme con [Aplicar](#).

## Perfiles de buzón de voz

Desea desviar una llamada al buzón de voz.

Puede especificar el buzón de voz al que debe desviarse la llamada. Asignar un perfil de buzón de voz a su perfil de estado.



### Configurar perfiles de mensajería vocal:

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Buzón de voz](#).



Utilice [Configuración](#) para elegir el saludo de buzón de voz que desee.



Confirme con [Aplicar](#).

**Nota:** Para gestionar un saludo del buzón de voz, consulte la [Capítulo "Gestionar los saludos del buzón de voz", página 121](#).

## Gestionar los saludos del buzón de voz

Dependiendo de la configuración del sistema, tiene la opción de grabar hasta 3 saludos diferentes (por ejemplo, para ausencias o para vacaciones). Asigne a cada saludo un nombre descriptivo.

Si no hay ningún saludo personal activado o disponible, el saludo general se activa automáticamente, siempre y cuando haya sido grabado. Obtendrá más información acerca de la mensajería vocal de su gestor del sistema o en la guía de usuario de su sistema de mensajería vocal en Mitel DocFinder.

Para editar los saludos de la mensajería vocal existen las siguientes opciones disponibles:

Menú	Descripción
<i>Nuevo</i>	Reiniciar saludo de la mensajería vocal.
<i>Borrar</i>	Borrar saludo de la mensajería vocal.
<i>Reproducir</i>	Saludo de la mensajería vocal: Reproducir
<i>Grabar</i>	Grabar saludo de la mensajería vocal.
<i>Renombrar</i>	Renombrar el saludo de la mensajería vocal.
<i>Activar</i>	Activar el saludo de la mensajería vocal



Seleccione [Telefonía](#) > [Saludos del buzón de voz](#).



### Grabar saludo de la mensajería vocal:

1. Seleccione el saludo que desee.
2. Haga clic en [Grabar](#).
3. Descuelgue el auricular y grabe su propio saludo personal.
4. Haga clic en [Parar](#) para parar la grabación.



### Reproducir saludo de la mensajería vocal:

1. Seleccione el saludo que desee.
2. Haga clic en [Reproducir](#).
3. Compruebe el texto de su saludo personal y vuelva a grabarlo si necesario.



### Activar el saludo de la mensajería vocal:

1. Seleccione el saludo que desee.
2. Haga clic en [Activar](#).

# Configuración



## Renombrar el saludo de la mensajería vocal:

1. Seleccione el saludo que desee.
2. Haga clic en [Renombrar](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y pulse Intro para confirmarlo.



## Borrar un saludo de buzón de voz:

1. Seleccione el saludo que desee.
2. Haga clic en [Borrar](#).
3. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

## Perfiles de notificación

Desea especificar de forma individual cómo quiere ser notificado en cada caso. Asignar un perfil de notificación al perfil de estado. Puede activar perfiles de notificación para [Notificación](#), [Pantalla](#), [Audio](#).

Configuración	Descripción
<a href="#">Perfil de notificación</a>	Debe indicar en un perfil de notificación si desea ser notificado sobre un evento específico, y cómo quiere ser notificado. A los diferentes eventos se les asignan destinos de información. Por ejemplo, puede especificar que se genere un e-mail después de una llamada perdida.
<a href="#">Perfil de visualización</a>	El perfil de visualización se usa para determinar cómo se debe mostrar un evento en el teléfono dependiendo de su prioridad.
<a href="#">Perfil de audio</a>	Las señales de timbre del teléfono, así como el volumen del altavoz y del microteléfono, se definen en un perfil de audio.



## Configurar un perfil de notificación (pestaña notificación):

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Notificación](#).



En el campo [Notificación](#), haga clic en el botón [Configuración](#).



## Crear un nuevo perfil de notificación:

1. Haga clic en [Nuevo](#).
2. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).
3. Haga clic en "Agregar" para definir el origen y los destinos.
4. Guarde con [Aplicar](#).

**Notas:** La configuración del origen y de los destinos se encuentra en el capítulo "[Crear un nuevo perfil de origen:](#)", página 123 o "[Crear un nuevo perfil de destino:](#)", página 124.



## Copiar perfiles de notificación:

1. Seleccione el perfil de notificación que desee.
2. Haga clic en [Copiar](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).
4. Guarde con [Aplicar](#).



## Borrar perfiles de notificación:

1. Seleccione el perfil de notificación que desee.
2. Haga clic en [Borrar](#).
3. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

**Notas:**

- Estas funciones pueden utilizarse también a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
- No puede modificar ni borrar los perfiles predeterminados.



## Configurar orígenes (pestaña notificación):

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Notificación](#).



En el campo [Notificación](#), haga clic en el botón [Configuración](#).



## Crear un nuevo perfil de origen:

1. Haga clic en [Configurar orígenes](#).
2. Haga clic en [Nuevo](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).
4. Haga clic en [Agregar](#).
5. Seleccione el evento (tipo de origen) que debe activar la notificación.
6. Haga clic en  y luego confirme sus ajustes con [OK](#).
7. Guarde con [Aplicar](#).

# Configuración



## Copiar un perfil de origen:

1. Seleccione el perfil de origen que desee.
2. Haga clic en [Copiar](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).



## Borrar un perfil de origen:

1. Seleccione el perfil de origen que desee.
2. Haga clic en [Borrar](#).
3. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

### Notas:

- Estas funciones pueden también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
- No puede modificar ni borrar los perfiles predeterminados.



## Configurar destinos (pestaña notificación):

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Notificación](#).



En el campo [Notificación](#), haga clic en el botón [Configuración](#).



## Crear un nuevo perfil de destino:

1. Haga clic en [Configurar destinos](#).
2. Haga clic en [Nuevo](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).
4. Haga clic en [Agregar](#).
5. Seleccione el evento (tipo de destino) que debe activar la notificación.
6. Haga clic en  y luego confirme sus ajustes con [OK](#).
7. Guarde con [Aplicar](#).



## Copiar un perfil de destino:

1. Seleccione el perfil de destino que desee.
2. Haga clic en [Copiar](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).



## **Borrar un perfil de destino:**

1. Seleccione el perfil de destino que desee.
2. Haga clic en **Borrar**.
3. Responda **Sí** a la pregunta de seguridad.

### **Notas:**

- Estas funciones pueden también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
- No puede modificar ni borrar los perfiles predeterminados.



## **Configurar perfiles de visualización (pestaña pantalla):**

Abre la **Configuración**.



Seleccione el cuadro de diálogo **Perfil**.



Seleccione la pestaña **Notificación**.



En el campo **Pantalla**, haga clic en el botón **Configuración**.



## **Crear un nuevo perfil de visualización:**

1. Haga clic en **Nuevo**.
2. Introduzca un nuevo nombre y confirme con **OK**.
3. Definir la acción de prioridad de visualización en el teléfono:
4. Guarde con **Aplicar**.



## **Copiar perfil de visualización:**

1. Seleccione el perfil de audio que desee.
2. Haga clic en **Copiar**.
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con **OK**.
4. Guarde con **Aplicar**.



## **Borrar perfil de visualización:**

1. Seleccione el perfil de audio que desee.
2. Haga clic en **Borrar**.
3. Responda **Sí** a la pregunta de seguridad.

### **Notas:**

- Estas funciones pueden también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
- No puede modificar ni borrar los perfiles predeterminados.

# Configuración



## Configurar un perfil de audio (pestaña audio):

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Notificación](#).



En el campo [Audio](#), haga clic en el botón [Configuración](#).



## Crear un nuevo perfil de audio:

1. Haga clic en [Nuevo](#).
2. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).
3. Guarde con [Aplicar](#).



## Copiar un perfil de audio:

1. Seleccione el perfil de audio que desee.
2. Haga clic en [Copiar](#).
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con [OK](#).
4. Guarde con [Aplicar](#).



## Borrar un perfil de audio:

1. Seleccione el perfil de audio que desee.
2. Haga clic en [Borrar](#).
3. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

### Notas:

- Estas funciones puedes también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
- No puede modificar ni borrar los perfiles predeterminados.
- No puede realizar ninguna configuración en los perfiles de audio.

## Notificaciones

Puede configurar su sistema de manera que reciba una notificación por e-mail acerca de ciertos eventos o que las entradas del calendario se muestren en la pantalla de su teléfono.



### Definir notificaciones:

En la barra de menú, abra el menú *Notificación*.



Realice la configuración deseada activando las casillas de selección correspondientes y a continuación confirme con *OK*.

## Perfiles de función

Un perfil de función contiene una o más funciones predefinidas en el servidor de comunicaciones. Cuando se activa el perfil de función, se activan las funciones en el orden definido en el mismo. Algunas funciones requieren algunos argumentos adicionales.

Puede especificar el perfil a activar automáticamente al abrir (*Al activar*) o en el cierre (*Al desactivar*). Asignar un perfil de función al perfil de estado.

Están disponibles las siguientes categorías y sus funciones:

Desvíos de llamadas	Descripción
<i>Desvío llam. Desvío a usuario</i>	Las llamadas entrantes se desvían automáticamente a un destino específico.
<i>Desvío llam. Desv. a mensaje de texto</i>	Las llamadas entrantes se desvían automáticamente a un destino específico.
<i>Desvío llam. Desv. a busca</i>	Las llamadas entrantes se desvían automáticamente a un destino específico.
<i>Desvío llam. Desv. a VM</i>	Las llamadas entrantes se desvían automáticamente a un destino específico.
<i>Desvío de ll. si ocupado a usuario</i>	Si está ocupado, las llamadas entrantes serán desviadas a un destino específico (usuario).
<i>Desvío de ll. si ocupado a mens. vocal</i>	Si está ocupado, las llamadas entrantes serán desviadas a un destino específico (mensajería vocal).
<i>Desvío temporizado a usuario</i>	Las llamadas entrantes se desvían a otro destino (usuario).
<i>Desvío temporizado a buscapersonas</i>	Las llamadas entrantes se desvían a otro destino (busca).
<i>Desvío temporizado a mensajería vocal</i>	Las llamadas entrantes se desvían a otro destino (mensajería vocal).

# Configuración

Desvíos de llamadas	Descripción
<i>No molestar</i>	Su teléfono no suena y se define como ocupado para llamadas entrantes. Las llamadas entrantes se desvían automáticamente a un destino que ha configurado su administrador del sistema.
	<b>Nota:</b> Para más información acerca del desvío de llamadas, consulte el capítulo " <u>Desvíos de llamada</u> ", <u>página 67</u> .
Protección:	
<i>Protección contra llamada en espera</i>	Si activa esta protección, no recibirá ninguna señalización óptica (pantalla) ni acústica (tono de llamada en espera) cuando otro usuario intente llamarle y usted esté atendiendo otra llamada.
<i>Protección contra intrusión de llamada</i>	Si activa esta protección, no es posible que otro usuario pueda acceder a su llamada activa y escuchar su conversación.
<i>Protección contra aviso</i>	Si activa esta protección, los usuarios internos no podrán hablar directamente con usted a través del altavoz y tendrán que esperar a que usted conteste la llamada.
<i>Protección CFU</i>	Si activa esta protección, las llamadas entrantes no se desvían directamente a su teléfono.
<i>Protección contra captura rápida</i>	Si ha activado esta protección, no puede capturar una llamada entrante o una llamada activa desde otro teléfono a su teléfono.
<i>Protección contra control remoto</i>	Si activa esta protección, no podrá realizar ningún cambio en la configuración mediante mantenimiento remoto, sólo localmente en el teléfono.
	<b>Nota:</b> Para más información acerca de la protección, consulte el capítulo " <u>Protección</u> ", <u>página 112</u> .
<i>Grabar llamadas maliciosas (MCID)</i>	Seguimiento de llamada maliciosa: Usted está siendo molestado o asustado por una llamada. Quiere identificar a la persona que llama. Utilizando la función de Identificación de llamada maliciosa <i>MCID</i> , el proveedor de red registra los siguientes datos de llamada: Su número de teléfono, el número de teléfono de la persona que llama, la hora y la fecha de la llamada. MCID debe ser habilitada por su proveedor. Su proveedor le informará sobre el acceso a los datos grabados de la llamada.

## Protección:

<i>Ocultar número: Act./des-act.</i>	Bloquear número de teléfono permanentemente para que no aparezca en la pantalla del llamante.
<i>Ocultar número por llamada</i>	Bloquear número de teléfono una vez para que no aparezca en la pantalla del llamante.

## Funciones de telefonía:

<i>Marcar número de teléfono</i>	Puede marcar un número de teléfono preconfigurado haciendo clic.
<i>Establecer conferencia</i>	Establecer una conferencia con dos participantes. Para obtener más información, consulte " <a href="#">Establecer una conferencia</a> ", página 62.
<i>Aviso a una extensión</i>	Hable directamente a un usuario interno a través del altavoz, si esta disponible, sin que éste tenga que responder la llamada. Se realiza una llamada por voz sin señalización de llamada ni confirmación de llamada en el teléfono de destino.
<i>Aviso a un grupo</i>	Hable por el altavoz directamente con un grupo de usuarios predefinido - si disponible - sin que ellos tengan que aceptar la llamada. Se realiza una llamada por voz sin señalización de llamada ni confirmación de llamada en el teléfono de destino. Los grupos de aviso son definidos por el administrador del sistema.
<i>Captura rápida (responder llamada)</i>	Capturar una llamada activa desde otro teléfono o una llamada entrante en otro teléfono desde el suyo. La <i>Captura rápida</i> debe estar activada. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.
<i>Reenvío durante la fase llamada</i>	Reenviar una llamada entrante a otro usuario durante la fase de llamada. Para obtener más información, consulte " <a href="#">Reenviar una llamada durante la fase de llamada</a> ", página 55.
<i>Aparcar</i>	Desea poner a la persona con la que está hablando en espera sin bloquear una línea. Para obtener más información, consulte " <a href="#">Retener una llamada</a> ", página 60.

# Configuración

## Operaciones del servidor:

<i>Saludo de bienvenida</i>	Servicio de saludo para llamadas entrantes internas y externas. Si no responde a una llamada externa tras un retardo establecido, el usuario que llama recibirá un anuncio o saludo. Después del anuncio, el abonado llamante escuchará de nuevo el tono de llamada.
<i>Sustitución</i>	Puede desviar las llamadas dirigidas a su operadora en PC a un destino preconfigurado durante su ausencia. Esta función está disponible si el teléfono del sistema que desea controlar está configurado como consola de operadora. Para obtener más información, consulte " <a href="#">Sustitución</a> ", página 47.
<i>Grupo de extensiones: Conectar/desconectar</i>	Entrar y salir de un grupo de extensiones. En el grupo de extensiones, las llamadas entrantes internas se encaminan a un grupo de destinos internos según una distribución de llamadas previamente configurada.
<i>Todos los grupos de extensiones: Conectar/desconectar</i>	Entrar y salir de todos los grupos de extensiones. En el grupo de extensiones, las llamadas entrantes internas se encaminan a un grupo de destinos internos según una distribución de llamadas previamente configurada.
<i>Ocupación de GE</i>	Si las llamadas a un grupo de extensiones solo pueden ser respondidas por un usuario, dicho usuario en cuestión puede activar Home Alone (Solo en casa) en el grupo de extensiones. En esa situación, si el usuario ya tiene una llamada activa, todas las llamadas internas o externas siguientes al grupo de extensiones obtendrán un tono de ocupado.
<i>Alarma de usuario</i>	Genera un mensaje de evento.
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Macro: con estado</i></li><li>• <i>Macro: sin estado</i></li></ul>	Con esta función es posible introducir un comando de función directamente.
<i>Grabación de llamadas: Comienzo/Parar</i>	Grabar una llamada. Las grabaciones se guardan como copia de seguridad sólo en su buzón individual de correo electrónico.

## Centro de llamadas:

<i>Conexión agente</i>	Activar y desactivar la función de conexión.
<i>Pausa de agente</i>	Activar y desactivar la función de pausa.
<i>Tiempo de procesamiento de agente</i>	Activa y desactiva la función de tiempo de procesamiento.

Otras aplicaciones:

**Saludo de buzón de voz** Activa y desactiva un saludo seleccionado para la mensajería vocal. Para obtener más información, consulte "Gestionar los saludos del buzón de voz", página 121.

**Tecla de alarma: Accionar** Al pulsar la tecla de alarma se acciona la función configurada en el sistema de terceros conectado. Contacte con su administrador del sistema para obtener información adicional.

**Cambiar perfil** Puede utilizar el cambio de perfil para activar y desactivar perfiles de estado según el estado de la extensión de MiVoice 1560. Para obtener más información, consulte "Cambiar perfil", página 116.



### Configurar perfiles de función:

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Funciones](#).



Seleccione la acción relevante ([Al activar](#) o [Al desactivar](#)) y haga clic en el botón [Configuración](#).



### Crear un nuevo perfil de función:

1. Haga clic en .
2. Introduzca un nuevo nombre y confirme con **OK**.
3. Guarde con [Aplicar](#).

**Notas:** La configuración de las funciones se encuentra en el capítulo "Configurar funciones:", página 132.



### Copiar perfil de función:

1. Seleccione el perfil de función que desee.
2. Haga clic en .
3. Introduzca un nuevo nombre y confirme con **OK**.
4. Guarde con [Aplicar](#).

# Configuración



## Borrar perfil de función:

1. Seleccione el perfil de función que desee.
2. Haga clic en
3. Responda *Sí* a la pregunta de seguridad.

### Notas:

- Estas funciones pueden también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.
- No puede modificar ni borrar los perfiles predeterminados.



## Configurar funciones:

Abre la [Configuración](#).



Seleccione el cuadro de diálogo [Perfil](#).



Seleccione la pestaña [Funciones](#).



Seleccione la acción relevante ([Al activar](#) o [Al desactivar](#)) y haga clic en el botón [Configuración](#).



## Agregar función:

1. Seleccione el perfil de función que desee.
2. Haga clic en [Agregar](#).
3. Seleccione la categoría y la función que desee.
4. Activar o desactivar la función y luego confirmar con [OK](#).
5. Guarde con [Aplicar](#).



## Modificar una función:

1. Seleccione el perfil de función que desee.
2. Seleccione la función que desee.
3. Haga clic en [Modificar](#).
4. Introduzca la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.
5. Guarde con [Aplicar](#).



## Eliminar una función:

1. Seleccione el perfil de función que desee.
2. Seleccione la función que desee.
3. Haga clic en [Eliminar](#).
4. Guarde con [Aplicar](#).

## Comandos de función

Puede almacenar algunas funciones en una tecla configurable mediante la selección predefinida. También puede escribir algunas funciones usted mismo mediante los comandos de función y los códigos de función. Aquí encontrará los comandos de función, los códigos de función se encuentran en la guía de usuario "Features Overview Mitel 415/430/470" en el [Mitel DocFinder](#).

Puede usar comandos de función para definir una función que se adapte a sus necesidades personales. Una función puede consistir en uno o más comandos de función, el código de función y el número de teléfono. Puede utilizar una función directamente o almacenarla en una tecla.

Están disponibles los siguientes comandos de función (depende del teléfono conectado):

---

"A"	Toma de línea con la prioridad más alta.
"I"	Toma de línea
"H"	Toma de línea en modo manos libres
"X"	Desconectar conexión de llamada
"P"	Pausa de 1 segundo antes de la siguiente operación
"Lxx"	Toma de línea xx (Teclas de Línea)
"N"	Uso del número de teléfono introducido para preparar la llamada.
."	Función de tecla Control
"Z"	Activar/desactivar modo DTMF
"R"	Uso del último número de teléfono marcado
"Y"	Desconectar la llamada y retomar la línea

Ejemplos de cómo definir una función:

---

"IR"	Toma de línea ("I"), Marcar el último número de teléfono marcado ("R")
"I201"	Toma de línea ("I") y marcación del número de teléfono 201

# Configuración

Ejemplos de cómo definir una función:

"I\*21201X" Toma de línea ("I"),  
activar desvío incondicional de llamada ("\*21") a número de  
teléfono 201,  
Desconectar conexión de llamada ("X")

- Notas:**
- Las funciones que no están disponibles a través del menú se pueden activar a través de códigos de función (ver la guía de usuario "Features Overview Mitel 415/430/470" en el [Mitel DocFinder](#)).
  - Puede introducir un comando o código de función directamente o almacenarlo bajo una tecla de función.
  - Sólo puede activar ciertos códigos de función si la misma función no está disponible desde el menú.
  - Dependiendo de la versión de software y del sistema puede que la disponibilidad de ciertos códigos de función esté restringida.

## Códigos de función

Encontrará una lista de los códigos de función en el manual de usuario "Features Overview Mitel 415/430/470" en el [Mitel DocFinder](#).

# Índice

## A

Acceso a la línea	113
Acerca de Mitel	5
Acerca de MiVoice Office 400	5
Activar sincronización del estado presencia	110
Activar/desactivar señalización acústica	34
Actualización de software	16
Agenda:	
– buscar	104
– enviar un mensaje	107
– funciones	104
– gestión	101
– llamar	106
– modificar	102
– selección	101
Ajustar el diseño	38
Ajustes de audio	34
Ajustes personales	110
Alternancia	62
Aparcar	60
Asociar a teléfonos Mitel	25
Aviso:	
– Ajustes de la protección	112
Ayuda	24
Ayuda en línea	24

## B

Buscar	104
Búsqueda avanzada	105

## C

Calendario personal	89
Cambiar perfil	116
Campo de elemento:	

– tecla de función	78
– usuario	78
Códigos de función	134
Comandos de función	133
Conexión de E-mail	53
Conexión de mensajes de texto	53
Conferencia	62
Configuración	109
Configuración de la salida de timbre	34
Configuración de la salida de voz	35
Configuración de telefonía...	36
Configuración del grupo	82
Configuración sistema de dos empresas:	
– Propiedades	74
– Realizar llamadas	74
– Realizar una llamada	75
– Responder llamadas	74
Configuración:	
– Agenda	100
– Calendario	89
– cola de llamadas	44
– Conexión	21
– Contacto	24
– correo electrónico	24
– Histórico	92
– Operación	17
– Outlook	22
– Registro	23
– Teclas de línea directa	18
Configurar filtro	94
Conformidad CE	10
Conmutación de líneas activas	50
Consola de usuario	32
Consulta durante una llamada	60
Contraseña	110
Control remoto	112

Crear una nota sobre la llamada ..... 53

## D

Destinos ..... 111

Destinos inaccesibles ..... 111

Destinos predeterminados ..... 111

Desvío de llamada predeterminado ... 111

Desvío de llamadas:

– parámetros de protección ..... 112

Desvíos de llamada ..... 67

Detalles del contacto ..... 42

Disponibilidad de la aplicación ..... 6

Disposiciones reglamentarias ..... 10

Dispositivo de Medios ..... 15

Distribución de ll. (grupos de operadores) 72

## E

Elementos de funcionamiento:

– Control de agente ..... 69

– teléfono ..... 27

Entrada actual del calendario:

– agregar ..... 90

– borrar ..... 90

– modificar ..... 90

Entrada del calendario:

– mostrar ..... 90

Entrada en la agenda:

– borrar ..... 104

– crear ..... 103

– modificar ..... 104

Envío de mensajes ..... 107

Estado de presencia:

– establecer ..... 81

– perfil ..... 114

– personal ..... 81

## F

Funcionamiento del teclado ..... 32

## G

Garantía limitada (sólo para Australia) ... 7

Grupo de operadores:

– dar de alta/dar de baja ..... 72

Grupo:

– agregar ..... 82

– borrar ..... 82

Grupos de operadores:

– Descripción ..... 68, 71

## I

Imprimir datos del usuario ..... 41

Imprimir el histórico ..... 41

Imprimir listas ..... 40

Imprimir una lista de ausencias ..... 40

Imprimir una lista de usuarios ..... 40

Indicador de presencia:

– acciones ..... 87

– descripción ..... 76

Información de producto y de seguridad ... 4

Información documental ..... 10

Información jurídica ..... 4

Información para el usuario ..... 6

Iniciar acciones:

– en el estado de la extensión ..... 87

– en el histórico ..... 97

Iniciar llamadas (cola) ..... 49

Intrusión de llamada ..... 112

Intrusión de llamada silenciosa ..... 112

## L

Leer mensaje de texto ..... 96

Lista de llamadas:

– contestadas ..... 95

– descripción ..... 94

– no contestadas ..... 94

– números marcados ..... 95

Ll. por voz a grupo ver: Ll. por voz ..... 65

Llamada en espera :

– en caso de usuario interno ..... 57

Llamada en espera:

– Ajustes de la protección ..... 112

– responder ..... 58

Llamada por voz:	
– Llamada por voz a grupo	65
– realizar	65
– recibir	66
Llamada:	
– aparcar	60
– aparcar (cola de llamadas)	49
– terminar (cola de llamadas)	48
– transferencia	63
– transferencia (cola de llamadas)	50
Llamadas:	
– terminar	55
Llamar:	
– a través del teléfono Mitel	25

## M

Marcación por nombre	56
Marcación rápida	104
Marcación:	
– con número de teléfono	55
– desde el indicador de presencia	57
– por nombre	56
Mensaje de voz	96
MiVoice 1560:	
– configurar	17
– en diferentes estaciones de trabajo	16
– iniciar	16
– salir	25
– utilizando	14
Modo directo	46

## N

No molestar	112
Notificaciones	126

## O

Ordenar una lista	38
-------------------	----

## P

Pantalla externa	31
Parámetros:	
– indicador de presencia	77

Perfil de buzón de voz	120
Perfil de desvío de llamadas	118
Perfil de función	127
Perfil de notificación	122
Perfil:	
– activar	116
– borrar	115
– Configuración general	117
– copiar	115
– crear	115
– desvío de llamadas	118
– función	127
– mensaje de voz	120
– Notificaciones	122
PIN	110
Propósito y función	5
Protección	112
Protección contra la escucha no autorizada y la grabación	7
Protección de datos	7

## R

Rechazar una llamada	54
Reenviar	55
Reenvío de ll. durante la fase de ll.	55
Rellamada	95
Responder una llamada:	
– cola de llamadas	48
– en un número de teléfono personal	54
Retrollamada:	
– petición	59
– responder	60

## S

Saludos del buzón de voz	121
Seleccionar tipo de letra	39
Seleccionar una lista	38
Seleccionar ventanas	37
Símbolos de pantalla:	
– agenda	100
– Histórico	93

– teléfono .....	27
Sustitución .....	47

## T

### Tecla de función:

– agregar .....	85
– borrar .....	85
– modificar .....	85

Teclas de línea directa (lista) .....	19
---------------------------------------	----

## U

### Usuario:

– agregar .....	84
– borrar .....	84
– descripción .....	110
– modificar .....	84

Utilización pantalla/elementos operativos	32
---	----

## V

Versión IP .....	14
------------------	----

Versión Rich Client .....	14
---------------------------	----

### Visualización de símbolos:

– Control de agente .....	69
– estado de presencia .....	79



