

MIVOICE OFFICE 400 MITEL OFFICESUITE

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.

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>.

Mitel OfficeSuite

eud-1705/1.1 – 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 CTI Mitel OfficeSuite para sistemas de comunicaciones MiVoice Office 400.

Esta guía de usuario le asistirá acerca de como utilizar su Mitel OfficeSuite 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 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 OfficeSuite como versión Rich Client a varios teléfonos Mitel. Tenga en cuenta que el funcionamiento dependerá del teléfono Mitel asociado (ver también "Llamar con OfficeSuite", página 28).

Información de producto y de seguridad, información jurídica

La información de producto y de seguridad está disponible aquí. También encontrará más información acerca de la 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 portafolios 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.

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.

OfficeSuite se asocia siempre a un teléfono de sobremesa o inalámbrico. Además de la amplia variedad de funciones adicionales en su capacidad como cliente CTI, el ámbito de las funciones de OfficeSuite se corresponde básicamente al de un teléfono Mitel.

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 entre sí y no se deben utilizar para otros propósitos ni ser reemplazados

Información de producto y de seguridad, información jurídica

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.

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).

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.

Información documental

- N° de documento: eud-1705
- 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-1705_es.pdf?get&DNR=eud-1705
- 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 Mitel OfficeSuite	13
Utilizando OfficeSuite	14
Inicio de OfficeSuite	17
Configuración OfficeSuite	18
Llamar con OfficeSuite	28
Salir de OfficeSuite	28
Funcionamiento y elementos de pantalla	29
Llamadas	33
Iniciar y realizar llamadas	34
Utilizar funciones antes de o durante una llamada	39
Ausencias	50
Utilizar otras funciones	51
Crear grupos de trabajo (Control de agente)	53
Configuración del Control de agente	54
Miembro de un grupo de trabajo	56
Estado de la extensión y Calendario	59
Configuración del estado de las extensiones	60
Estado de la extensión personal	64
Grupos y elementos (Estado de la extensión)	65
Acciones en el estado de la extensión	68
Teclas de línea	70
Grupos y participantes (teclas de línea)	72
Acciones (teclas de línea)	74
Configurar teclas de línea en el teléfono	77
Calendario	79

Acciones en el calendario	80
Histórico	81
Configuración del Histórico	82
Listas de llamadas	84
Mensajes de texto y mensajes de voz	85
Funciones adicionales en el histórico	87
Agenda	89
Configuración de la agenda	90
Gestión de la Agenda Telefónica	91
Funciones de la agenda	94
Configuración	97
Usuario	98
Perfiles	103
Índice	124

Integración de Mitel OfficeSuite

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

Utilizando OfficeSuite	14
Inicio de OfficeSuite.	17
Configuración OfficeSuite	18
Llamar con OfficeSuite	28
Salir de OfficeSuite	28
Funcionamiento y elementos de pantalla	29

Utilizando OfficeSuite

Mitel OfficeSuite es una aplicación CTI Rich Client adaptada idealmente para ambientes de trabajo dinámicos e intensos. CTI (Computer Technology Integration, o Integración de tecnología informática) designa la conexión desde elementos telefónicos a sistemas informáticos.

OfficeSuite no sólo se puede conectar a un teléfono fijo sino también a un teléfono inalámbrico o a un teléfono sobre PC. Además, puede cambiar de forma automática entre los teléfonos utilizados.

Con su moderno diseño y su interfaz de usuario claramente estructurada, OfficeSuite aumenta las posibilidades ofrecidas por los teléfonos Mitel. Una multitud de opciones y funcionalidades que ofrecen telefonía de alta calidad con solo un clic del ratón.

OfficeSuite se integra perfectamente en su entorno de trabajo de PC, contribuyendo en su trabajo para que sea más eficiente y facilitando su día a día. Por ejemplo, puede responder una llamada entrante mientras trabaja en un documento. Con un cliente CTI basado en Windows® puede realizar y gestionar sus llamadas de forma cómoda y sencilla.

OfficeSuite 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 (propias y de otros proveedores), y garantiza una integración completa de las aplicaciones CTI.

Gestión de llamadas con OfficeSuite

Ya sea marcación directa, seguimiento de llamadas a través del histórico, marcación mediante teclas directas o las funciones de Bloc de Notas, OfficeSuite es un completo agente y una herramienta práctica para el control y la gestión profesional de llamadas basado en PC.

Esta herramienta no está solo pensada para actividades de oficina sino también para personas que realizan muchas llamadas. OfficeSuite ofrece muchas opciones y funciones, dentro de un diseño atractivo con menús claros y estructurados

OfficeSuite ofrece diferentes funciones y opciones que facilitan mucho la gestión de las llamadas y de la información: El módulo de gestión de llamadas, el indicador de estado de la extensión y el histórico le ofrecen la mejor visión general. Además, se facilita la comunicación mediante el servicio de directorio y el perfil de presencia. También puede configurar su aplicación a su medida y según sus necesidades.

Concepto de usuario con número único

Su administrador del sistema puede configurar distintos terminales para usted con el mismo número (concepto número único). Usted tiene sólo un nombre y número de teléfono con el que se identifica a sus compañeros, independientemente del terminal desde el que haga sus llamadas. La ventaja es que puede ser encontrado siempre en el mismo número, independientemente de donde usted se encuentre.

Con el encaminamiento personalizado se puede definir a u´q teléfono o teléfonos se encaminan las llamadas entrantes (consultar el capítulo "Activar el encaminamiento personalizado de llamadas", página 51).

Otras ventajas del concepto de usuario con número único:

- Con timbre único, usted puede decidir en qué teléfono se debe señalar acústicamente la llamada (ver capítulo "Activar el timbre único", página 52).
- Su administrador del sistema puede establecer si realmente usted está ocupado para una llamada entrante (ocupado si ocupado).
- Seguirá pudiendo realizar llamadas salientes adicionales con los otros terminales.
- Las listas de llamadas y los contactos almacenados en el sistema de comunicaciones MiVoice Office 400 y se sincronizan automáticamente en todos sus teléfonos.
- Se realizará una llamada por voz a todos los teléfonos que soporten esta función.
- Con la captura rápida (*88), puede capturar una llamada activa desde otro teléfono o una llamada entrante en otro teléfono desde el suyo.

MiVoice Office 400 Self Service Portal

Self Service Portal es una aplicación basada en web para teléfonos en un sistema de comunicaciones MiVoice Office 400. El Self Service Portal le ayuda a configurar y adaptar los parámetros personales de su teléfono (es decir, la configuración de las teclas, las etiquetas para las teclas configurables, el idioma de la pantalla, etc.) de manera directa y autónoma en su PC.

Recibirá una cuenta de usuario para el Self Service Portal de su jefe de recepción y, una vez registrado en la aplicación, accederá a la página principal que le ofrecerá una visión general de todos sus teléfonos. Encontrará más información acerca de un tema en particular en la ayuda en línea del Self Service Portal.

Póngase en contacto con su administrador del sistema para acceder al Self Service Portal.

Inicio de OfficeSuite

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 OfficeSuite:

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

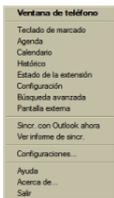
⇒ OfficeSuite se inicia.

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

1. Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual de la zona de información de la barra de tareas y seleccione **Configuraciones > Conexión**.
2. Introduzca su número de teléfono de usuario en **Número de llamada** en el cuadro de diálogo de inicio de sesión.
3. En **PIN** introduzca su PIN de usuario.
4. Confirme con **Conectar**.

⇒ OfficeSuite 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 22.



Configuración OfficeSuite

Cuando la aplicación se haya iniciado, podrá llevar a cabo la configuración mediante el icono OfficeSuite en la zona de información de la barra de tareas.

Configurar los parámetros



Configurar los parámetros:

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual en la zona de información de la barra de tareas y seleccione [Configuraciones](#).



Seleccionar los parámetros que desea y hacer clic en [Aplicar](#) para confirmar las entradas.

Nota: OfficeSuite 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
Idioma	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.
Timbre para evento periódico	Haga clic en <input type="checkbox"/> para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar los archivos de audio con <input type="checkbox"/> .
Iniciar automáticamente con Windows	Marque la casilla de selección si desea que la aplicación se abra automáticamente con Windows.
Temporizador de reposo	Marque la casilla de selección y establezca el tiempo tras el cual la aplicación debe pasar al estado de reposo.

Configuración	Descripción
Aplicación inicial para "llamar a:" URLs	Marque la casilla de selección para que las "callo:-URLs" de las páginas web se abran con la aplicación. Se marcará directamente el número de teléfono de la URL.
Utilizar navegador web predeterminado	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.

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

Configuración	Descripción
Activar tecla de línea	Marque la casilla de selección antes de usar las teclas de línea directas.
Abrir / activar ventana	Especifique para todas las ventanas la tecla de línea directa utilizada para abrir y cerrar la ventana correspondiente.
Modo línea directa	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar/ ocultar ventana: La primera tecla de línea directa abre la ventana; la segunda la cierra. • Mostrar ventana: Utilice la tecla de línea directa para abrir la ventana.
Funciones de telefonía	<p>Para las tres funciones telefónicas utilizadas frecuentemente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marcar número seleccionado, • Responder llamada y • Terminar llamada <p>también puede especificar una tecla de línea recta (por ejemplo, la tecla F10 o Ctrl+ Fin). Esto le permite finalizar de forma conveniente una llamada utilizando su atajo de teclas en lugar de hacer clic en la tecla Terminar llamada.</p>

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 actuales se muestran en la columna 2. Podrá restablecer los valores por los valores predeterminados 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.

Abrir / activar ventana	Valor
Teléfono	
Histórico	
Agenda	
Estado de la extensión	
Búsqueda avanzada	
Teclado de marcado	
Configuración	
Pantalla externa	
Calendario	
Funciones de telefonía	Valor
Marcar número seleccionado	
Responder llamada	
Terminar llamada	

Configuración: Ventana

Aquí se almacenan las propiedades de escritorio de todas las ventanas. Opciones disponibles:

Configuración	Descripción
Ventana principal	Definir una ventana principal para la aplicación (valor predeterminado: Ventana de teléfono). El cambio tendrá efecto tras reiniciar la aplicación. Las demás ventanas se acoplan a esta ventana. Cuando cierra o mueve la ventana principal del escritorio, todas las ventanas se cierran/mueven.

Todas las ventanas	Descripción
Acoplado	La ventana se ancla automáticamente en la ventana principal de la aplicación.
Siempre visible	La ventana siempre está visible, es decir, tapa al resto de aplicaciones.
Opacidad	O bien la ventana es completamente opaca o bien el resto de aplicaciones se transparentan.
Mostrar automáticamente Ocultar automáticamente	Para Teléfono , Histórico Estado de la extensión (sólo ocultar), Pantalla externa , Calendario (sólo mostrar), y Control de agente defina si debería aplicarse de nuevo la ocultación automática a la ventana transcurrido un periodo, pudiendo definir la velocidad y el tipo de visualización. Si activa estas funciones, la ventana solo se muestra en caso de realizar una nueva acción, por ej. una llamada entrante. Si marca Mantener visible mientras el puntero del ratón esté sobre la ventana , la ventana sigue siendo visible mientras el puntero del ratón se encuentre sobre la misma.
Efecto Mostrar/ ocultar	Defina los efectos de ventana que desea para Teléfono , Histórico , Estado de la extensión , Pantalla externa , Calendario , Navegador Web y Control de agente .

Nota: Si las ventanas [Histórico](#), [Agenda](#) y [Calendario](#) están unidas a la ventana principal, se aplica la configuración de la ventana principal para estas ventanas. Para realizar configuraciones individuales deberá primero separar la ventana.



Abra la ventana que quiera.



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



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

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">• <i>Dirección del servidor</i>• <i>Puerto IOP</i>• <i>Puerto HTTP</i>	Dirección 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 conectado.
<ul style="list-style-type: none">• <i>Número de teléfono</i>• <i>PIN</i>	Si ha registrado varios teléfonos en OfficeSuite (por ejemplo en Modo Twin), puede introducir el número del usuario y el PIN del teléfono que desee en <i>Número de llamada / PIN</i> .
<i>Estado de la conexión de llamada</i>	Indica el estado actual de la conexión de llamada de OfficeSuite.
<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 OfficeSuite con todos los teléfonos Mitel. Si desea obtener más información, consulte la Sección "Llamar con OfficeSuite", página 28.

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

Posibilidades de configuración y sus impactos:

Dirección de sincronización:	Descripción
Actualizar los datos de Outlook en OfficeSuite (valor estándar)	En OfficeSuite 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 OfficeSuite en Outlook](#)

[Actualizar en ambas direcciones](#)

En OfficeSuite 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:

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual de la zona de información de la barra de tareas y seleccione [Configuraciones > Outlook](#).

1. Marque la casilla [Activar la sincronización Outlook](#) para activar la sincronización entre Outlook y OfficeSuite.
2. 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.

⇒ OfficeSuite y Outlook se sincronizarán según los parámetros que haya definido.



Iniciar la sincronización manualmente:

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual en la zona de información de la barra de tareas y seleccione [Sincr. con Outlook ahora](#).

⇒ Se ha accionado la sincronización manual entre Outlook y OfficeSuite.



Informe de sincronización:

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual en la zona de información de la barra de tareas y seleccione [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
Aplicación de e-mail por defecto	Si activado, los e-mails se envían de manera predefinida a través de Outlook.
E-mail para enviar información de la llamada	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
Campos de etiquetas personalizables	Defina sus propios campos personalizados.

Configuración de telefonía

Puede realizar la configuración de telefonía tras iniciar OfficeSuite:

Pestaña General	Descripción
Identificar números externos	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 la configuración del sistema (Utilizar la configuración predeterminada del sistema) o introduzca el número de dígitos que desea (Longitud mínima del número externo).
Mostrar información EDL	Marque la casilla de selección para que las llamadas externas que entren a través de un elemento de distribución de llamadas (EDL) se muestren.
Mantener visible para llamadas activas o retollamadas	Marque la casilla de selección para que se mantenga la visualización.
Ventana emergente del contacto	Marque la casilla para mostrar los detalles del contacto de las llamadas entrantes y salientes.

Integración de Mitel OfficeSuite

Pestaña Audio	Descripción
Dispositivo de timbre	Seleccione el dispositivo de timbre que desee (Auriculares o Altavoz).
Melodía de timbre	Seleccione la melodía de timbre para llamadas internas y externas.
Pestaña marcación por nombre	Descripción
Utilizar la marcación por nombre	Marque esta casilla si quiere buscar o marcar por nombre en la ventana del teléfono.
Buscar en agendas	Lista de agendas para la búsqueda.
Mostrar los resultados de la búsqueda	Número de resultados en una página.



Abra la [Ventana de teléfono](#).



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



General:

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



Audio:

1. Seleccione la pestaña [Audio](#).
 - ⇒ Haga clic en  para ver la lista de archivos de audio disponibles.
 - ⇒ Puede escuchar el los archivos de audio con .
2. Haga clic en [Aplicar](#) para confirmar la selección.



Marcación por nombre:

1. Seleccione la pestaña [Marcación por nombre](#).
2. Seleccione la configuración que desea y haga clic en [Aplicar](#) para confirmar.

Ayuda

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



Para acceder a la ayuda:

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual en la zona de información de la barra de tareas y seleccione [Ayuda](#).



Para acceder a la ayuda desde el menú:

Pulse la tecla F1 si lo necesita.

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 [Ventana de teléfono](#).



Abra el menú contextual y seleccione [Enviar e-mail](#).



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

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 [Ventana de teléfono](#).



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



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

Llamar con OfficeSuite

Puede asociar su OfficeSuite con los siguientes teléfonos Mitel:

- Teléfonos Mitel SIP
- Teléfonos Mitel 600 SIP-DECT
- Teléfonos MiVoice 5300 / 5300 IP
- Teléfono sobre PC MiVoice 2380 IP (puede usar MiVoice 2380 IP para configurar e instalar OfficeSuite como teléfono sobre PC).
- Teléfonos Mitel 600 DECT

Cuando el administrador del sistema haya configurado su Mitel OfficeSuite y su teléfono Mitel, podrá conectarse y usar Mitel OfficeSuite junto con el teléfono Mitel como con cualquier otro teléfono (ver el capítulo "Inicio de OfficeSuite", página 17). Realice todas las configuraciones de audio en el teléfono del sistema.

En cuanto la aplicación y el teléfono estén instalados y configurados, podrá iniciar OfficeSuite (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 OfficeSuite

Quiere cerrar la aplicación.



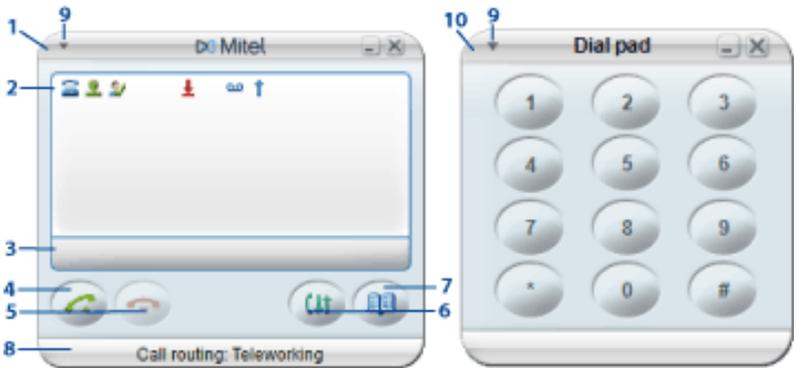
Cerrar OfficeSuite:

Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual en la zona de información de la barra de tareas y seleccione *Terminar llamada*.

Nota: Si OfficeSuite no está disponible o si se cierra la aplicación, las llamadas se muestran en el teléfono fijo.

Funcionamiento y elementos de pantalla

Telefonía y teclado de marcado



Nº	Tecla	Descripción
1		Ventana de teléfono
2		Pantalla Pantalla de estado con símbolos, muestra la información actual del tráfico telefónico
3		Teclas de función
4		Tecla de Llamada Establecer o contestar una llamada.
5		Tecla Terminar <ul style="list-style-type: none"> Finaliza una llamada. Vuelve al estado de reposo sin guardar.
6		Tecla Histórico Abre las listas de llamadas.
7		Tecla de agenda Abre las agendas disponibles.
8		Pie de pantalla (estado de conexión)
9		Menú contextual Abre el menú contextual.
10		Teclado de marcado

Visualización de símbolos

Nuevos eventos tales como una llamada perdida en su ausencia, un nuevo mensaje recibido o funciones activadas (p. ej. Desvío temporizado) se indican en la pantalla del teléfono en estado de reposo mediante un símbolo o de forma textual. Haga clic en el símbolo para acceder a la información correspondiente.

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



Desvío llam. Desv. a operadora



Desvío llam. Desv. a No molestar

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 para la ventana del teléfono



Llamadas perdidas (no contestadas)



Nuevo mensaje vocal



Nuevos mensajes de texto



Rellamada



Micrófono desactivado



Altavoz activado



Timbre único activado



Timbre único activado en otro teléfono

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 111).



N°	Tecla	Descripción
1	Pantalla externa	También puede visualizar en la pantalla de su PC los mensajes de alarma mostrados en la pantalla de su teléfono.
2	▼ Menú contextual	Abre el menú contextual.



Abra la [Pantalla externa](#).



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



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

Llamadas

Las siguientes secciones describen las prestaciones adicionales de telefonía que están disponibles en su aplicación para sus actividades cotidianas.

Tenga en cuenta que algunas prestaciones no están soportadas en todos los sistemas o para todas las versiones del sistema.

Iniciar y realizar llamadas	34
Utilizar funciones antes de o durante una llamada	39
Ausencias	50
Utilizar otras funciones	51

Iniciar y realizar llamadas

Esta sección explica cómo iniciar y realizar llamadas.

Responder una llamada

Su aplicación suena, y la ventana del teléfono aparece en 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: Haga clic en la tecla de llamada.

⇒ Se activa automáticamente la escucha en abierto.



O: 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 19).

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 OfficeSuite, proceda del siguiente modo.
2. Introduzca el número de teléfono del usuario.
3. Haga clic en [Reenviar](#).

⇒ Se reenvía la llamada al usuario deseado.

Terminar una llamada

Puede finalizar la llamada de las siguientes formas:



Haga clic en la tecla terminar.



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

O: Utilizando una tecla de línea directa que haya especificado (ver Capítulo ["Configuración: Teclas de línea directa"](#), página 19).

Marcación con el número de teléfono

Desea llamar a un usuario.

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

Nota: También puede realizar llamadas directamente desde la [Agenda](#) ("[Marcación utilizando las agendas](#)", página 37), el [Histórico](#) ("[Listas de llamadas](#)", página 84), o desde el [Estado de la extensión](#) ("[Acciones en el estado de la extensión](#)", página 68).

Si su OfficeSuite está asociado a un teléfono Mitel SIP, tiene que introducir el número antes de activar la tecla de llamada.

Llamadas



Tras introducir un número de teléfono directamente o mediante el teclado (abriéndolo a través del menú contextual *Otras ventanas > Teclado de marcado*) dispone de las siguientes posibilidades para efectuar una llamada::

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 la tecla de llamada.

⇒ 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 19).

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 la tecla de llamada.

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 84.

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 94 o "Llamar utilizando las agendas", página 95.

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 OfficeSuite y pulse la tecla de línea directa que ha almacenado (ver Capítulo "Configuración: Operación", página 18).

⇒ 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 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 100).

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



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 OfficeSuite está asociado a un teléfono Mitel SIP, debe configurar un macro para esa función en una tecla de función.



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 42.

Finalizar una llamada en curso:

Haga clic en [Fin](#).

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

Utilizar funciones antes de o durante una llamada

Esta sección explica las diferentes opciones que dispone su aplicación durante el transcurso de una llamada.

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 microteléfono, se marca directamente el número de la persona con la que quiere

Llamadas

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 OfficeSuite 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 aparcarse 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 [Recuperar](#).

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](#).

Llamadas



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. Puede alternar las llamadas entre los interlocutores de una conferencia y el interlocutor de una llamada de consulta.

Nota: Para las llamada de consulta ver el capítulo "[Consulta durante una llamada](#)", página 41.



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 celebrar una conferencia con números internos y externos.

Nota: Para las llamadas de consulta ver el capítulo "[Consulta durante una llamada](#)", página 41.



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 la tecla terminar.
⇒ 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.



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.

Capturar (responder llamada)

Desea transferir una llamada de un teléfono a otro sin interrumpir la conexión (por ejemplo, desde un teléfono de sobremesa a un teléfono inalámbrico).

La función de captura se puede utilizar para transferir llamadas entre sus teléfonos. Requisitos: Debe estar utilizando el concepto de usuario con número único (ver "Concepto de usuario con número único", página 15).

Responder su propia llamada (usted está atendiendo una llamada):

Haga clic en [Capturar](#).

⇒ Tras un breve instante, estará conectado con su interlocutor en otro 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 100), 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 OfficeSuite 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 100](#)). 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.

Llamadas

- 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 la tecla terminar.

Activar intrusión de llamada silenciosa

La intrusión de llamada silenciosa (intrusión sin previo aviso) es una variante de la función de intrusión de llamada y se utiliza principalmente en los centros de llamadas.

Otro usuario puede acceder a su llamada activa y escuchar su conversación sin que ni usted ni su interlocutor se percaten de ello. A diferencia de la Intrusión, no recibirá ninguna señal visual ni sonora.

No es posible rechazar la intrusión de llamada silenciosa (pero sí es posible bloquearla; ver capítulo "[Protección](#)", [página 100](#)). El micrófono de la persona que escucha la llamada permanece en silencio. El tercer usuario puede sin embargo participar en la conversación en cualquier momento activando su micrófono o pulsando la tecla de función de intrusión.

Su administrador del sistema puede asignar esta función a una tecla configurable.

- Notas:**
- La intrusión de llamada silenciosa debe estar activada en el sistema de comunicaciones.
 - Su administrador del sistema debe conceder los permisos de intrusión de llamada silenciosa.
 - La intrusión de llamada silenciosa puede infringir las disposiciones nacionales de protección de datos o puede estar permitida solo bajo ciertas circunstancias. Si piensa utilizar esta función, debería notificarlo a los interlocutores con antelación.





1. Introducir el número de teléfono y hacer clic en *Intrusión de llamada silenciosa*.
2. Pulse la tecla de función para *Intrusión de llamada silenciosa*.
3. Introduzca el número de llamada del usuario deseado según la configuración de teclas.
 - ⇒ La función está ahora activada.
 - ⇒ Si el usuario ha bloqueado la intrusión se cancelará el establecimiento de la conexión.

Ausencias

Esta sección explica cómo configurar el desvío de llamadas si va a ausentarse de su puesto de trabajo o si no tiene tiempo de recibir llamadas.

Desvíos de llamada

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

Puede definir las siguientes opciones de desvío:

Función	Descripción
<i>Desvío de llamada (CFU)</i>	Las llamadas dirigidas a su teléfono se van a desviar a un destino diferente (por ej. teléfono, mensajería vocal, consola de operadora).
<i>Desvío de llamadas si ocupado</i>	Las llamadas dirigidas a usted se desvían a un destino diferente si ya está ocupado en el teléfono.
<i>Desvío temporizado (CFNR)</i>	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 " <u>Destinos</u> ", página 99).

Nota: Un desvío aplica a todos los terminales conectados.



Abra el menú contextual en la ventana de teléfono y luego seleccione *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 30).

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

Utilizar otras funciones

Esta sección explica algunas de las útiles prestaciones de las que está dotada su aplicación.

Activar el encaminamiento personalizado de llamadas

Desea especificar cuáles de sus teléfonos deben sonar al recibir una llamada.

Si su administrador del sistema ha configurado un número de teléfono para varios teléfonos así como los 5 tipos de encaminamiento de llamadas, puede definir en qué teléfonos se señalarán las llamadas entrantes a través de la opción de encaminamiento personalizado. Su administrador del sistema puede definir hasta 5 tipos de encaminamiento de llamada. Si desea obtener más información acerca de la configuración, consulte el capítulo "Configurar el encaminamiento personalizado de llamadas", página 102.

Sólo podrá responder las llamadas en aquellos teléfonos en los que se señalicen las mismas. Puede activar un encaminamiento de llamadas para todos los teléfonos. Si usted no tiene configurado el encaminamiento de llamada, se utiliza el valor predeterminado (todos los terminales timbran).

Esta función debe almacenarse en una tecla de función en el estado de la extensión (ver capítulo "Agregar, modificar y eliminar teclas de función", página 67).



Almacenar un encaminamiento personalizado en una tecla de función en el campo de estado de la extensión:

1. Configure la tecla de función en el estado de la extensión.
2. Seleccione en la lista la función *Operaciones del servidor* > *Desvío de llamada personal* y *ID del desvío de llamada*.
3. Confirme con *OK*.



Activar/desactivar el encaminamiento de llamadas personalizado:

Activar/desactivar la tecla de función para *<Encaminamiento personalizado >* haciendo doble clic en el estado de la extensión.

Activar el timbre único

Desea definir cuál de sus teléfonos debe sonar cuando recibe una llamada privada.

Si su administrador del sistema ha definido un número de teléfono para varios teléfonos, puede definir qué teléfono debe emitir una señal acústica a través de la opción de Timbre único (depende del teléfono).

Cuando ha activado el timbre único en un terminal, el tono de timbre está desactivado para todos los otros terminales (🎵). La llamada entrante se indica en la pantalla de todos los teléfonos. Usted puede contestar la llamada en cualquiera de sus teléfonos.

Nota: Si ha activado el timbre único pero desactivado el encaminamiento personalizado de llamadas en paralelo para un teléfono, la llamada entrante no se señalará de forma acústica sino sólo de forma visual.

Esta función debe almacenarse en una tecla de función en el estado de la extensión (ver capítulo "Agregar, modificar y eliminar teclas de función", página 67).



PRESTACIONES

Almacenar Timbre único en una tecla de función en el campo de estado de la extensión:

1. Configure la tecla de función.
2. Seleccione en la lista la función *Operaciones del servidor > Timbre único y ID del teléfono*.
3. Confirme con *OK*.

PRESTACIONES

Activar/desactivar Timbre Único:

Activar/desactivar la tecla de función para *<Timbre único>* haciendo doble clic en el campo de estado de la extensión.

Crear grupos de trabajo (Control de agente)

Si varias personas tratan asuntos de cliente por teléfono, tiene sentido crear grupos de trabajo. Independientemente del tipo de servicio que se proporcione, ya sea un centro de reservas, un centro de soporte, una línea directa o un centro de servicio al cliente, con OfficeSuite dispone de una cómoda herramienta de trabajo en equipo. Además de las funciones estándar de grupo como la pausa y el tiempo de procesamiento, podrá visualizar claramente los miembros de su equipo con la opción de estado de las extensiones.

En esta sección conocerá las posibilidades que ofrece OfficeSuite si se configura en el sistema como miembro de un grupo de trabajo.

Configuración del Control de agente	54
Miembro de un grupo de trabajo	56

Configuración del Control de agente

Esta sección explica cómo adaptar el control de agente para que se acomode a sus requisitos particulares.

Configuraciones

Marque *Mostrar/ocultar automáticamente* para seleccionar las distintas configuraciones de los agentes.

Configurando estado...	Descripción
<i>Disponible</i>	Puede seleccionar la siguiente acción: <ul style="list-style-type: none">• <i>Sin acción</i>• <i>Mostrar</i>• <i>Mostrar</i>
<i>Ocupado</i>	
<i>Procesamiento</i>	
<i>En pausa</i>	
<i>Desconectado</i>	
<i>Desconectado</i>	
Acción	Descripción
<i>Acción al cerrar</i>	Si sale de la ventana de control de agente, puede seleccionar entre las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none">• <i>Sin acción</i>• <i>Preguntar</i>• <i>Cerrar sesión de agente</i>



Abrir el *Control de agente*.



Abra el menú contextual y seleccione *Configuraciones*.

⇒ Se abre la ventana *Configuración del Control de Agente*.



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

⇒ Se guarda la configuración.

Elementos de funcionamiento

Nº	Función	Descripción
1	 Iniciar sesión de agente	Haga clic en este botón para iniciar una sesión como agente.
2	 Cerrar sesión de agente	Haga clic en este botón para cerrar una sesión como agente.
3	 Agente en tiempo de procesamiento	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	 Activar la pausa	Haga clic en este botón para activar la pausa.
5	 Desactivar la pausa	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:

Función
 Agente registrado
 Agente disponible
 Agente en llamada
 Agente ocupado
 Agente en pausa
 Agente en modo de procesamiento
 Llamadas en espera
 Nivel activo

Miembro de un grupo de trabajo

Puede iniciar y cerrar una sesión como miembro de un grupo de trabajo, 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 trabajo. Un usuario puede pertenecer a varios grupos de trabajo.

Distribución de llamadas

Digamos que se ofrece una llamada a un miembro de un grupo de trabajo. 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.

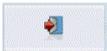
Iniciar y cerrar una sesión en un grupo de trabajo

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



Abra la ventana *Control de agente* mediante el menú contextual > *Otras ventanas* > *Control de agente*.

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



Iniciar una sesión en un grupo de trabajo

Haga clic en *Conexión*.

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



Cerrar una sesión en un grupo de trabajo

Haga clic en *Desconexión*.

⇒ Se cierran las sesiones en todos los grupos de trabajo en los que está registrado como miembro.

Responder una llamada en un grupo de trabajo

Digamos que se recibe una llamada entrante en su grupo de trabajo. Es posible que la llamada ya haya sido ofrecida a otros miembros del grupo pero estuvieran ocupados. Ahora la llamada se le ofrece a usted.

La ventana de teléfono muestra el grupo de trabajo al que va dirigida la llamada.



Haga clic en la tecla de llamada.

Finalizar manualmente el tiempo de procesamiento

Después de cada llamada dispone de un tiempo de procesamiento durante el cual las llamadas dirigidas al grupo de trabajo no son dirigidas a usted. El tiempo de procesamiento comienza automáticamente al terminar una conversación para que pueda procesar la conversación finalizada antes de recibir la siguiente llamada.



Haga clic en *Desac. tiempo de procesamiento* para finalizar el tiempo de procesamiento de forma manual.

⇒ Inmediatamente está disponible de nuevo para contestar llamadas entrantes.

Activar y desactivar la pausa

Desea llamar a alguien en nombre del grupo de trabajo.



Activar la pausa:

Haga clic en *Act. pausa* para activar la pausa.

Desactivar la pausa:

Haga clic en *Desac. pausa* para activar la pausa.

⇒ Inmediatamente está disponible de nuevo para contestar llamadas entrantes.

Realizar llamadas a través de un grupo de trabajo

Desea seleccionar el número de teléfono que se mostrará a su interlocutor cuando realice llamadas como agente.

En *CLIP de salida* es posible seleccionar si la llamada saliente se debe realizar con los parámetros de CLIP de la línea privada o con los parámetros asignados al servicio. Este parámetro es temporal y se establece al valor predefinido en cuanto cierre la sesión como agente



En *CLIP externo*, seleccione el grupo de trabajo que desea.



Introduzca el número de teléfono deseado y haga clic en la tecla de conversación.

⇒ El número de teléfono es marcado.

Nota: Si se trata de un usuario externo, la persona llamada verá el número de teléfono o nombre del grupo de trabajo. Si se trata de un usuario interno, la persona llamada verá su número o nombre personal o interno.

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.

En la opción de estado de la extensión también puede configurar sus teclas de función y, si el administrador del sistema así lo ha configurado, sus teclas de línea.

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	60
Estado de la extensión personal	64
Grupos y elementos (Estado de la extensión).	65
Acciones en el estado de la extensión	68
Teclas de línea	70
Grupos y participantes (teclas de línea)	72
Acciones (teclas de línea)	74
Configurar teclas de línea en el teléfono	77
Calendario	79
Acciones en el calendario	80

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
Mostrar las teclas Team	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.
Mostrar servicios ACD	Si la aplicación pertenece a un grupo de consolas de operadora, los miembros del grupo se muestran en una pestaña.
Parpadear si llamada	Las llamadas se indican con el parpadeo de un indicador.
Timbre desact.	Las llamadas no se señalizan acústicamente. Nota: También puede desactivar el timbre para una llamada entrante abriendo el menú contextual del usuario correspondiente y haciendo clic en Timbre desact.
Tamaño del elemento	Seleccione el tamaño de elemento que desea.
<ul style="list-style-type: none">Color del elemento usuarioColor de la tecla de funciónColor de la tecla de línea	Seleccione el color que desea para cada elemento haciendo clic en el campo del color.



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 o línea 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 65.

Nº	Usuario	
		
1	Nombre de usuario	
2	Número de llamada del usuario	
3	Estado de la extensión/Motivo de la ausencia	
4	Definición del número de llamada del usuario	Indica el número (privado, número de la oficina) al cual se le puede llamar a un usuario.
5	Estado del usuario	
	 Disposición de los elementos	El orden de los elementos es fijo o se puede mover dentro de la ventana.

Estado de la extensión y Calendario

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

Número de llamada del usuario

 Buzón de voz

 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 103.



Abra la ventana de teléfono.



Abra el menú contextual y seleccione *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 60). 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, eliminar y renombrar grupos

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



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 *Renombrar 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 también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.

Agregar, modificar y eliminar usuarios

Desea agregar nuevos usuarios a un grupo.

Es posible definir las propiedades individualmente para cada usuario.

Configuración	Descripción
<i>Usuario</i>	Seleccione el usuario que desee.
<i>Nombre</i>	Asigne un nombre a su elemento.

Estado de la extensión y Calendario

Configuración	Descripción
<i>Timbre</i>	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  .
<i>Retardo</i>	El timbre sólo se activa y se para de nuevo después del tiempo establecido.
<i>Emergente</i>	Marque esta casilla de selección para que la ventana se muestre siempre que se active la presencia.
<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.

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 116.

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>Emergente</i>	Marque esta casilla de selección para que la ventana se muestre siempre que se active la 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.



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.

▼ 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.

Agregar, modificar y eliminar teclas de línea

Todos los parámetros y descripciones para esta opción se encuentran en el capítulo "Grupos y participantes (teclas de línea)", página 72.

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
Llamada	Llame a cualquier usuario.
Llamada por voz para	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.
Retrollamada de	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.
Mensajes	Envíe un mensaje a un usuario.
Timbre desact.	Las llamadas no se señalizan acústicamente.
Capturar de	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.

Teclas de línea

Esta sección explica las diferentes opciones de que dispone su aplicación cuando el administrador del sistema le ha asignado una o más teclas configurables como Teclas de línea. Las teclas de línea convierten su teléfono en un teléfono multilínea.

Una línea tiene un número que se puede utilizar para efectuar una llamada externa o interna. A esta línea se pueden conectar uno o, generalmente, varios teléfonos; por ejemplo, en una agencia de viajes, toda la plantilla asignada a la gestión de los viajes que tuvieran a Europa como destino. En el estado de la extensión puede ver el estado de la tecla de línea y podrá operar con ella.

Configuración

En la ventana [Configuración del estado de las extensiones](#) puede realizar la configuración aplicable a todas las líneas (consulte el capítulo ["Configuración"](#), página 70).

Funcionamiento de las teclas de línea

Una vez que haya realizado las configuraciones necesarias, tiene varias posibilidades para utilizar las teclas de línea. Para todas las variantes, primero tendrá que activar la línea con la tecla directa apropiada o con un único clic. La barra del campo de línea parpadea brevemente.

- Para conocer el funcionamiento de las teclas de línea directa, consulte los capítulos ["Configuración: Operación"](#), página 18 y ["Configuración"](#), página 60.
- Haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual y seleccione la función deseada.
- Funcionamiento con doble clic, por ej. [Toma de línea / Respuesta](#) con 1. doble clic, [Terminar llamada](#) con 2. doble clic, [Recuperar](#).

Tecla Personal

Si no desea llamar mediante una tecla de línea, utilice su aplicación como se describe en el capítulo ["Iniciar y realizar llamadas"](#), página 34.

Campo de tecla de línea

El estado de las extensiones muestra en un vistazo qué líneas están disponibles y cuál es su estado. El estado de los usuarios monitorizados se indica por una parte mediante diferentes colores para los campos de línea y por otra parte mediante los símbolos de estado.

Para más simplicidad, las líneas 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.

N°

Tecla de línea



1	Estado de la extensión	
2	 Menú contextual	Abre el menú contextual.
3	Grupos	
4	Nombre de línea	Indica el número (privado, número de la oficina) al cual se le puede llamar a un usuario.
5	 Disposición de los elementos	El orden de los elementos es fijo o se puede mover dentro de la ventana.

Colores en pantalla para estados de tecla de línea



Conectado (interna)



Conectado (externa)

Estado de la extensión y Calendario

Colores en pantalla para estados de tecla de línea

	Ausente
	Ocupado, aviso
	Reunión, conferencia
	No disponible
	Disponible

Grupos y participantes (teclas de línea)

Estas secciones explican cómo gestionar grupos y líneas.

Agregar, eliminar y renombrar grupos

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



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 *Renombrar 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 también utilizarse a través del menú contextual del botón derecho del ratón.

Agregar, modificar y eliminar líneas

Desea agregar nuevas líneas a un grupo.

Es posible definir las propiedades individualmente para cada línea.

Configuración	Descripción
<i>Tecla de línea</i>	Seleccione la línea que desee.
<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>Timbre</i>	Para todos los elementos es posible definir un timbre. Haga clic en  para ver la lista de archivos de audio disponibles. Puede escuchar el los archivos de audio con  . Utilice el retardo de timbre para la configuración individual del elemento.
<i>Retardo</i>	El timbre sólo se activa y se para de nuevo después del tiempo establecido.
<i>Emergente</i>	Marque esta casilla de selección para que la ventana se muestre siempre que se active la línea.
<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.

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



Abra el [Indicador de presencia](#).

▼ **Agregar línea:**

1. Seleccione el grupo que desee.
2. Abra el menú contextual y seleccione [Agregar elemento](#).
3. Elija [Tecla de línea](#) y luego la línea 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 de la línea cuyas propiedades desea cambiar.
2. Haga clic en [Propiedades](#).
3. Seleccione la configuración que desea y haga clic en [OK](#) para confirmar.

▼ **Eliminar línea:**

1. Abra el menú contextual de la tecla de línea que desea eliminar; haga clic en el botón derecho del ratón y seleccione [Eliminar elemento](#).
2. Responda [Sí](#) a la pregunta de seguridad.

Acciones (teclas de línea)

Contestar a una llamada en una Tecla de línea

Se le llama en una o más teclas de Línea. Las teclas de línea parpadean rápidamente. Quiere responder a la llamada en una de las teclas de Línea.

La forma de decidir qué llamada se responde en qué línea es seleccionar una línea y responder la llamada con la operación apropiada (ver capítulo "[Funcionamiento de las teclas de línea](#)", página 70).

Sítue el cursor sobre la tecla de línea que desea para realizar cualquiera de las siguientes acciones:

Acción	Descripción
Toma de línea / Respuesta	
Aparcar/Recuperar	



Seleccione la tecla de línea deseada y tome la línea (*Toma de línea / Respuesta*):

- haciendo doble clic,
- con su tecla de línea directa, o
- a través del menú contextual.

⇒ Se selecciona la línea.

Telefonar mediante una tecla de línea

Quiere efectuar una llamada mediante una tecla de Línea.

Quiere efectuar una llamada mediante cualquiera de las teclas de Línea libres. Cada tecla de Línea tiene su propio número de teléfono, en otras palabras, cuando efectúa una llamada telefónica lo hace a través del número que pertenece a la tecla de Línea activa.



Seleccione la tecla de línea deseada y tome la línea (*Toma de línea / Respuesta*):

- haciendo doble clic,
- con su tecla de línea directa, o
- a través del menú contextual.

⇒ La línea queda tomada automáticamente en modo externo. Introduzca el número a llamar en la ventana de teléfono.

O:

Busque el número, por ejemplo en la agenda, y arrástrelo y suéltelo sobre la línea que desee.

Aparcar una llamada en una tecla de línea

Está conectado con su interlocutor por medio de una tecla de Línea y decide retener la llamada.

Puede retener a su interlocutor en la tecla de Línea actual.



Aparcar llamada:

Aparcar una llamada mediante el menú contextual.

Nota: Mientras el interlocutor espera en la línea, su estado es "No molestar" y esta línea no se puede utilizar para otra llamada.

Para recuperar la llamada retenida:

Recuperar una llamada mediante el menú contextual.

⇒ Nuevamente se pone en contacto con el interlocutor retenido.

Conmutación de líneas activas

En el transcurso de una llamada usted quiere responder a otra tecla de Línea o efectuar una llamada.

Puede tomar la línea deseada haciendo doble clic. La llamada activa es aparcada localmente de forma automática.



Aparcar la llamada y conmutar a otras líneas:

Doble clic en la línea que desee.

⇒ Se aparca la llamada activa. Se activa la llamada de la línea seleccionada.

Para recuperar la llamada retenida:

Seleccione la línea y recupere al interlocutor con doble clic, mediante la tecla de línea directa o a través del menú contextual.

⇒ Nuevamente se pone en contacto con el interlocutor retenido.

Más funciones

Seleccione la línea deseada, haga clic con el botón derecho del ratón para abrir el menú contextual y seleccione una de las funciones dependientes del contexto.

Configurar teclas de línea en el teléfono

Configurar la respuesta de una tecla de línea en el teléfono

Cuando el administrador del sistema ha configurado las teclas de línea, es posible definir la respuesta de las mismas.

Nota: Si desea utilizar una tecla de línea en una tecla configurable del módulo de expansión de teclas MiVoice M535, almacene esta función en el nivel 1.

Seleccionar entre los siguientes parámetros:

Configuración	Descripción
<i>Tipo de acción</i>	Tecla de línea
<i>Opciones de audio</i>	Puede elegir si también quiere un timbre además de un LED parpadeante cuando reciba una llamada en una tecla de Línea. Puede configurar un retardo para el timbre.
<i>Opciones de respuesta</i>	<p><i>Tipo de respuesta:</i> Tecla para responder las llamadas pulsando la tecla de línea, <i>Microteléfono</i> para responder descolgando el microteléfono y <i>Manos libres</i> para responder automáticamente con el manos libres.</p> <p>Si selecciona responder utilizando <i>Microteléfono</i> o <i>Manos libres</i>, debe especificar también la <i>Prioridad</i>, siendo 1 la prioridad más alta, y 8 la más baja. Este parámetro es útil para configuraciones de dos empresas. Los valores <i>Microteléfono</i> y <i>Manos libres</i> solamente funcionan cuando la señal de timbre está activada.</p>
<i>Opciones de toma de línea</i>	<p><i>Tipo de toma de línea:</i> Tecla para realizar la llamada pulsando la tecla de línea y <i>Microteléfono</i> para realizar la llamada descolgando. Especifique también la <i>Prioridad</i>, siendo 1 la mayor prioridad y 8 la menor. Este parámetro es útil para configuraciones de dos empresas.</p>



Abre la *Configuración*.



Seleccione el cuadro de diálogo *Teléfono*. Si ha registrado varios teléfonos, seleccione el teléfono deseado. Seleccione la pestaña *Teclas configurables* o *Módulo de expansión de teclas*.

Estado de la extensión y Calendario



Almacenar una tecla de línea:

1. Haga clic en la línea que desee.
2. Seleccione las opciones de sonido, respuesta y toma de línea que desee y haga clic en **OK** para confirmar.



Imprimir etiquetas de equipo :

Una vez que haya configurado todas las teclas, haga clic en Imprimir etiquetas. Seleccione lo que desea imprimir y haga clic en Imprimir.

Borrar una tecla:

Una tecla de línea solo se puede borrar si es administrador del sistema.

Calendario

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

Configuración

Seleccionar entre los siguientes parámetros:

Configuración	Descripción
Mostrar avisos	La aplicación le envía avisos sobre los eventos de su calendario.
Timbre del aviso	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, abra el menú contextual en la ventana de teléfono > [Notificaciones](#) y marque [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	82
Listas de llamadas.	84
Mensajes de texto y mensajes de voz.	85
Funciones adicionales en el histórico	87

Configuración del Histórico

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

Configuración

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



Haga clic en el botón  en la ventana de teléfono.

⇒ Se abre la ventana *Historico*.



Abra el menú contextual y seleccione *Configuraciones*.



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

Visualización de símbolos

Nombre	Número	Fecha/Hora	Duración	Desviado por
Fischer Beat H	43857	08/09/2011 13:52:51	00:00:02	
Strub Martin	3851	07/09/2011 17:02:48	00:03:20	
Collmann A-M	3428	07/09/2011 14:32:23	00:03:17	
Nowak Brigitte	3828	07/09/2011 14:12:20	00:00:32	
Britcher Dave	3349	07/09/2011 14:00:10	00:00:25	
	0-043305361	07/09/2011 11:47:38	00:00:39	/ PRA Gateway
	0-03130688602	07/09/2011 9:53:57	00:00:22	
Züger Stefan	3820	07/09/2011 9:28:25	00:01:40	
Weiss, Meinrad	0-0793201744	06/09/2011 16:42:07	00:03:01	/ PRA Gateway
Weiss, Meinrad	0-0793201744	06/09/2011 16:30:57	00:00:37	/ PRA Gateway

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

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.

O:

Haga clic en  en la ventana de teléfono y seleccione la pestaña *No contestadas*.



Llamar a un usuario:

Seleccione el usuario y haga clic en *Llamada*.

Nota: El resto de funciones disponibles se describen en la Capítulo "Funciones adicionales en el histórico", página 87.

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.



Haga clic en  en la ventana de teléfono y seleccione la pestaña Contestadas.



Llamar a un usuario:

Seleccione el usuario y haga clic en *Llamada*.

Nota: El resto de funciones disponibles se describen en la Capítulo "Funciones adicionales en el histórico", página 87.

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:

Haga clic en  en la ventana de teléfono y seleccione la pestaña *No contestadas*.



Llamar a un usuario:

Seleccione el usuario y haga clic en *Llamada*.

Nota: El resto de funciones disponibles se describen en la Capítulo "Funciones adicionales en el histórico", página 87.

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.

O:

Haga clic en  en la ventana de teléfono y seleccione la pestaña Mensajes de texto

.

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



Leer mensajes de texto:

Seleccione el usuario y haga clic en Leer mensaje de texto

.

O:

Haga doble clic en el usuario deseado.



Eliminar un mensaje de texto de la lista:

Seleccione el usuario y haga clic en Borrar entrada

.

Nota: Para conocer cómo crear un mensaje de texto, ver el capítulo "Funciones de la agenda", página 94.

Mensajes de voz

Desea escuchar un mensaje de voz que ha recibido.



Haga clic en  en la ventana del teléfono.

O:

Haga clic en  en la ventana de teléfono y seleccione la pestaña Mensajes de voz

.

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



Reproducir el mensaje de voz:

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



Eliminar un mensaje de voz de la lista:

Seleccione el usuario y haga clic en *Borrar entrada*.

Nota: Para conocer cómo definir un saludo del buzón de voz, consulte la Capítulo "Gestionar los saludos del buzón de voz", página 110.

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 Contacto

.



Modifique los datos del contacto y haga clic en Guardar y cerrar

.

Nota: Si desea obtener más información acerca de la agenda, consulte el capítulo "Gestión de la Agenda Telefónica", página 91.

**Eliminar un usuario de la lista:**

Seleccione el usuario y haga clic en [Borrar entrada](#).

**Crear una nota sobre la llamada:**

Seleccione el usuario y haga clic en Modificar nota

.

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 [Borrar nota](#).

**Agregar aviso de seguimiento al usuario:**

Seleccione el usuario y haga clic en [Sígueme](#).

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

**Borrar el seguimiento:**

Seleccione el usuario y haga clic en [Sígueme](#).

**Bloquear un usuario:**

Seleccione el usuario y haga clic en [Bloquear](#).

⇒ 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 [Bloquear](#).

⇒ Se elimina el bloqueo.

Agenda

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

Configuración de la agenda	90
Gestión de la Agenda Telefónica	91
Funciones de la agenda	94

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
Mostrar también los contactos sin nombre	Marque la casilla de selección si también desea visualizar aquellos contactos cuyo campo de nombre se haya dejado vacío.



Haga clic en  en la ventana del teléfono.



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

Agenda

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



Haga clic en  en la ventana del teléfono.



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.



Haga clic en  en la ventana del teléfono.



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 *Guardar y cerrar*.

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 en la agenda privada y haga clic en *Modificar*.



Modifique los datos del contacto y confirme con *Guardar y cerrar*.



Eliminar contacto:

Seleccione el contacto que desee en la agenda privada y haga clic en *Borrar*. 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.
<i>Buscar</i> (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"> • <i>Buscar</i> 	En <i>Contactos</i> o en <i>Entradas en el histórico</i> (si abrió la Búsqueda avanzada a través de la ventana de teléfono);
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Texto de la búsqueda</i> 	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.
<i>Búsqueda de texto completo</i>	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.

Buscar	Descripción
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 Ver entre Lista y Tarjetas .



Haga clic en el botón  en la ventana de teléfono.



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 93.
 - 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.



Haga clic en el botón  en la ventana de teléfono.



Seleccione el contacto de la agenda que desea.



Haga clic en [Llamada](#) 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
Mensaje de texto a través del servidor de comunicaciones	El mensaje se envía a través del servidor de comunicaciones (a los usuarios del servidor de comunicaciones).
Mensaje de texto a través de OIP	El mensaje se envía a través OIP (a los usuarios OIP).
E-mail	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).
Mostrar texto	El mensaje se escribe como texto en la pantalla del teléfono y en la pantalla externa.



Haga clic en el botón  en la ventana de teléfono.



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 del menú contextual : [Telefonía](#) > [Enviar e-mail](#) / [Enviar SMS](#). O desde el estado de la extensión, ver capítulo "[Acciones en el estado de la extensión](#)", página 68.

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	98
Perfiles	103

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
De Outlook al servidor de comunicaciones	<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">• De Outlook al servidor de comunicaciones• Servidor de comunicaciones a Outlook	<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 OfficeSuite (ver Capítulo "Configuración del estado de la extensión", página 64).



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 OfficeSuite 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 predeterminado</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
Protección contra llamada en espera	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.
Protección contra intrusión de llamada	Si activa esta protección, no es posible que otro usuario pueda acceder a su llamada activa y escuchar su conversación.
Protección contro desvío de llamadas	Si activa esta protección, las llamadas entrantes no se desvían directamente a su teléfono.
Protección contro aviso	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.
No molestar	Si activa esta protección, las llamadas entrantes a su teléfono se desviarán automáticamente a un destino específico.
Protección contro control remoto	Si activa esta protección, no podrá realizar ningún cambio en la configuración mediante mantenimiento remoto, sólo localmente en el teléfono.
Protección contro intrusión de ll. silenciosa	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 desee.
2. Transferir el derecho.



Eliminar línea:

1. Seleccione la línea que desea.
2. Haga clic en [Borrar](#).

Configurar el encaminamiento personalizado de llamadas

Desea configurar su encaminamiento personalizado.

Su administrador del sistema le ha configurado varios teléfonos con el mismo número dentro del concepto de usuario con número único (ver "Concepto de usuario con número único", página 15). Puede configurar 5 tipos de desvíos de llamada para diferentes situaciones ("Oficina", "Teletrabajo", "En desplazamiento").

Si desea obtener más información acerca de como activar el encaminamiento personalizado de llamadas, consulte el capítulo "Activar el encaminamiento personalizado de llamadas", página 51.



Abre la [Configuración](#).



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



Seleccionar la pestaña [Encaminamiento personalizado](#).



Introducir el nombre para el encaminamiento personalizado y activar los teléfonos que desee.



Confirme con [Aplicar](#).

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 59). 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 OfficeSuite (ver capítulo "Configuración del estado de la extensión", página 64) 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 OfficeSuite	Estado de presencia MicrosoftOutlook Calendario
<i>Disponible</i>	Libre
<i>Ausente</i>	Ausente
<i>En reunión</i>	Ausente
<i>Ocupado</i>	Reservado/ ocupado

Configuración

Estado de presencia OfficeSuite

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 OfficeSuite. 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 [Nuevo perfil](#)
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 [Copiar perfil](#)
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.

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



Eliminar perfil:

1. Seleccione la línea que desee.
2. Haga clic en *Borrar perfil* .
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 103). Puede activar un perfil de estado de forma manual ("Configuración del estado de la extensión", página 64) 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 desea y haga clic en *Activar perfil* .  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 OfficeSuite. Si ha asociado OfficeSuite 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

Configuración	Descripción
Cambiar perfil si el estado de la extensión cambia	Seleccione los perfiles para el estado de presencia individual.
Cambiar perfil si evento de aplicación	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](#).



Hacer clic en [Cambiar perfil](#).



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

Configuración	Descripción
Desactivación bloqueada para conmutar perfiles	El perfil sólo se puede desactivar manualmente y no a través del conmutador de perfiles. Si desea obtener más información, consulte la Sección " Cambiar perfil ", página 105.
Estado de presencia	Estado que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión. Para más información consulte el capítulo " Estado de la extensión ", página 103.
Motivo de la ausencia	Motivo que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión.
Asunto	Texto que se muestra en el campo de usuario del estado de la extensión.
Ciudad	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.

Si desea obtener más información, consulte la Sección "[Ausencias](#)", [página 50](#).

Configuración	Descripción
El perfil controla el desvío de llamada	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

Configuración	Descripción
Destino	Destino del desvío de llamadas.
Forzar la configuración del perfil	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, OfficeSuite o teléfono sobre PC, destinos de desvío pre-determinados definidos en el servidor de comunicaciones.

Para configurar el encaminamiento personalizado consulte el capítulo "[Configurar el encaminamiento personalizado de llamadas](#)", página 102.

- 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](#) mediante el correspondiente símbolo en la ventana de teléfono (ver capítulo "[Visualización de símbolos](#)", página 30), o a través del menú contextual en la ventana de teléfono > [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*.



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 110.

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
Nuevo	Reiniciar saludo de la mensajería vocal.
Borrar	Borrar saludo de la mensajería vocal.
Reproducir	Saludo de la mensajería vocal: Reproducir
Grabar	Grabar saludo de la mensajería vocal.
Renombrar	Renombrar el saludo de la mensajería vocal.
Activar	Activar el saludo de la mensajería vocal



Abra la ventana de teléfono.

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

**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
Perfil de notificación	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.
Perfil de visualización	El perfil de visualización se usa para determinar cómo se debe mostrar un evento en el teléfono dependiendo de su prioridad.
Perfil de audio	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](#).

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 112 o "[Crear un nuevo perfil de destino:](#)", página 113.



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](#).



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](#).

Configuración



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):

Abra 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.



Configurar un perfil de audio (pestaña audio):

Abra 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 pueden 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:

Abra el menú contextual en la ventana de teléfono y seleccione [Notificaciones](#).



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

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.
	Nota: Para más información acerca del desvío de llamadas, consulte el capítulo " <u>Desvíos de llamada</u> ", <u>página 50</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.
	Nota: Para más información acerca de la protección, consulte el capítulo " <u>Protección</u> ", <u>página 100</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.

Configuración

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 " Establecer una conferencia ", página 43.
<i>Aviso para un usuario</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 " Reenviar una llamada durante la fase de llamada ", página 35.
<i>Aparcar</i>	Desea poner a la persona con la que está hablando en espera sin bloquear una línea. Para obtener más información, consulte " Retener una llamada ", página 40.

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.
<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>	<p>Genera un mensaje de evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Macro: con estado</i> • <i>Macro: sin estado</i> <p>Con esta función es posible introducir un comando de función directamente.</p>
<i>Timbre único</i>	<p>Esta función le permite especificar cuáles de sus teléfonos deben sonar cuando reciba llamadas entrantes (como parte del concepto de número único de usuario).</p> <p>Para obtener más información, consulte "Activar el timbre único", página 52.</p>

Configuración

Operaciones del servidor:

Encaminamiento personalizado - Activar/desactivar el perfil de encaminamiento personalizado en el concepto de usuario con número único (0: Disponible, 1: Ausente, 2: Reunión, 3: Ocupado, 4: No disponible). Para obtener más información, consulte "Activar el encaminamiento personalizado de llamadas", página 51.

Grabación de llamadas: Comienzo/Parar Grabar una llamada. Las grabaciones se guardan como copia de seguridad sólo en su buzón individual de correo electrónico.

Centro de llamadas:

Conexión agente Activar y desactivar la función de conexión.

Pausa de agente Activar y desactivar la función de pausa.

Tiempo de procesamiento de agente 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 110.

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 OfficeSuite. Para obtener más información, consulte "Cambiar perfil", página 105.



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 [Nuevo](#).
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 121.



Copiar perfil de función:

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



Borrar perfil de función:

1. Seleccione el perfil de función 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 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](#).

Configuración



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

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

"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
"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	101
Acerca de Mitel	5
Acerca de MiVoice Office 400	5
Activar intrusión de llamada silenciosa	48
Activar y desactivar la pausa	57
Actualización de software	17
Agenda:	
– buscar	94
– enviar un mensaje	96
– funciones	94
– gestión	91
– llamar	95
– modificar	92
– selección	91
Ajustes personales	98
Alternancia	42
Aparcar	40
Aparcar una llamada (en una tecla de línea)	75
Asociar a teléfonos Mitel	28
Aviso	
– Ajustes de la protección	100
Ayuda	27
Ayuda en línea	27
B	
Buscar	94
Búsqueda avanzada	94
C	
Calendario	79
Cambiar perfil	105
Campo de elemento:	
– tecla de función	61
– usuario	61
Campo de tecla de línea	71
Captura rápida	15
Capturar (responder llamada)	46
Códigos de función	123
Comandos de función	122
Concepto de usuario con número único	15
Conexión de E-mail	27
Conexión de mensajes de texto	27
Conferencia	43
Configuración	97
Configuración de telefonía...	25
Configuración:	
– Agenda	90
– Calendario	79
– Conexión	22
– Contacto	25
– Control de Agente	54
– correo electrónico	25
– Histórico	82
– Operación	18
– Outlook	23
– Registro	24
– tecla de línea	70
– Teclas de línea directa	19
– Telefonía	25
– Ventana	20
Conformidad CE	10
Consulta durante una llamada	41
Contraseña	98
Control de agente	53
Control remoto	100
Crear grupos de trabajo	53
D	
Destinos	99
Destinos inaccesibles	99

Destinos predeterminados	99
Desvío de ll. (justes de la protección)	100
Desvío de llamada predeterminado	99
Desvíos de llamada	50
Disponibilidad de la aplicación	6
Disposiciones reglamentarias	10
Distribución de llamadas (Control de agente)	56

E

Elementos de funcionamiento:	
– Control de agente	55
– teléfono	29
Encaminamiento personalizado:	
– activar	51
– configurar	102
Entrada actual del calendario:	
– agregar	80
– borrar	80
– modificar	80
Entrada del calendario:	
– mostrar	80
Entrada en la agenda:	
– borrar	93
– crear	93
– modificar	93
Envío de mensajes	96
Estado de presencia:	
– establecer	64
– perfil	103
– personal	64

F

Finalizar el tiempo de procesamiento	57
--------------------------------------	----

G

Garantía limitada (sólo para Australia)	7
Grupo:	
– agregar	65
– borrar	65
– renombrar	65

I

Indicador de presencia:	
– acciones	68
– descripción	59
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	68
– en el histórico	87
Iniciar/cerrar sesión en un grupo de trabajo	56
Intrusión de llamada	100

L

Línea:	
– agregar	73
– borrar	73
– conmutar	76
– modificar	73
Lista de llamadas:	
– contestadas	84
– descripción	84
– no contestadas	84
– números marcados	85
Ll. por voz a grupo <i>ver:</i> Ll. por voz	46
Llamada en espera	
– en caso de usuario interno	38
Llamada en espera:	
– Ajustes de la protección	100
– responder	38
Llamada por voz:	
– Llamada por voz a grupo	46
– realizar	46
– recibir	47
Llamada:	
– a través de un grupo de trabajo	58
– aparcar	40
– terminar	35
– transferencia	44

M		
Marcación por nombre	36	
Marcación rápida	94	
Marcación:		
– con número de teléfono	35	
– por nombre	36	
Marcar:		
– a través de tecla de línea	75	
– desde el estado de presencia	37	
– desde otra aplicación	37	
Mensaje de texto	85	
Mensaje de voz	86	
N		
No molestar	100	
Notificaciones	115	
O		
OfficeSuite:		
– configurar	18	
– gestión de llamadas	14	
– iniciar	17	
– salir	28	
– utilizando	14	
P		
Pantalla externa	32	
Parámetros		
– indicador de presencia	60	
Perfil de buzón de voz	109	
Perfil de desvío de llamadas	107	
Perfil de función	116	
Perfil de notificación	111	
Perfil:		
– activar	105	
– borrar	104	
– Configuración general	106	
– copiar	104	
– crear	104	
– desvío de llamadas	107	
– función	116	
– mensaje de voz	109	
– Notificaciones	111	
PIN	98	
Propósito y función	5	
Protección	100	
Protección contra la escucha no autorizada y la grabación	7	
Protección de datos	7	
R		
Rechazar una llamada	34	
Reenviar	35	
Reenvío de ll. durante la fase de ll.	35	
Rellamada	85	
Responder una llamada:		
– en un grupo de trabajo	57	
– en una tecla de Línea	74	
– teléfono	34	
Retrollamada:		
– petición	39	
– responder	40	
S		
Saludos del buzón de voz	110	
Self Service Portal	16	
Símbolos de pantalla:		
– agenda	90	
– Histórico	83	
– teléfono	29	
Sincronización del estado de la extensión	98	
T		
Tecla de función:		
– agregar	67	
– borrar	67	
– modificar	67	
Tecla de línea:		
– acciones	74	
– agregar grupo	72	
– borrar grupo	72	
– configurar en el teléfono	77	
– descripción	70	
– Operación	70	

– renombrar grupo	72
Tecla Personal	70
Teclas de línea directa (lista)	20
Timbre único, activar	52

U

Usuario:

– agregar	65
– borrar	65
– descripción	98
– modificar	65

V

Visualización de símbolos:

– Control de agente	55
– estado de presencia	62

