



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myPortal @work

Guía del Usuario
04/2025

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1 Historial de cambios.....	6
1.1 Historial de mejoras/correcciones.....	9
2 Introducción.....	11
2.1 myPortal @work.....	11
3 Instalación.....	13
3.1 Cómo instalar myPortal @work (Windows).....	13
3.2 Cómo desinstalar myPortal @work (Windows).....	13
3.3 Cómo instalar myPortal @work (Mac OS).....	13
3.4 Cómo desinstalar myPortal @work (Mac OS).....	14
4 Primeros pasos.....	15
4.1 Cómo iniciar myPortal @work por primera vez.....	15
4.2 Cómo iniciar myPortal @work.....	16
4.3 Interfaz de usuario.....	16
4.4 Cómo pasar a la vista mini.....	19
4.5 Cómo pasar a la vista de detalles.....	20
4.6 Cómo pasar a la vista de lista.....	20
4.7 Cómo pasar a la vista de menú.....	20
4.8 Cómo cerrar/salir de myPortal @work.....	20
5 Comunicaciones unificadas.....	22
5.1 Directorios.....	22
5.1.1 Cómo buscar en directorios.....	23
5.1.2 Cómo actualizar un contacto personal.....	24
5.1.3 Cómo borrar un contacto personal.....	24
5.2 Estado de presencia.....	24
5.2.1 Cómo seleccionar el estado de presencia Ausente y activar el desvío de llamadas basado en el estado.....	27
5.2.2 Cómo modificar el estado de presencia a Oficina.....	27
5.2.3 Cómo modificar la visibilidad del estado de presencia para otros usuarios.....	27
5.2.4 Cómo configurar la visibilidad de la ventana emergente para llamadas activas.....	28
5.3 Servicio CallMe.....	28
5.3.1 Cómo habilitar el servicio CallMe.....	29
5.4 Favoritos.....	29
5.4.1 Cómo agregar un contacto a la lista de favoritos.....	30
5.4.2 Cómo borrar un contacto de Favoritos.....	30
5.4.3 Cómo cambiar el nombre de un grupo desde Favoritos.....	30
5.4.4 Cómo borrar un grupo de Favoritos.....	31
5.5 Conversaciones.....	31
5.5.1 Cómo guardar una entrada de conversación como contacto personal.....	31
5.5.2 Cómo mostrar detalles de un usuario en una entrada de conversación.....	32
5.5.3 Cómo borrar todas las conversaciones.....	32
5.5.4 Cómo borrar una conversación completa.....	32
5.5.5 Cómo borrar un elemento de conversación (chat, diario, buzón de voz).....	33
5.5.6 Cómo enviar un mensaje instantáneo desde Conversaciones.....	33
5.5.7 Cómo enviar un mensaje instantáneo desde Favoritos.....	33
5.6 Llamadas.....	34
5.6.1 Formatos de números de llamada.....	34
5.6.2 Funciones de llamada.....	35
5.6.2.1 Cómo marcar un número de teléfono mediante una tecla de acceso rápido.....	37

5.6.2.2	Cómo realizar una llamada introduciendo un nombre.....	37
5.6.2.3	Cómo realizar una llamada desde Favoritos.....	38
5.6.2.4	Cómo establecer un número de teléfono estándar en Favoritos.....	38
5.6.2.5	Cómo realizar una llamada desde una entrada de conversación.....	38
5.6.2.6	Cómo marcar un número con el protocolo tel o callto.....	39
5.6.2.7	Cómo desviar una llamada al buzón de voz.....	39
5.6.2.8	Cómo contestar una llamada.....	39
5.6.2.9	Cómo volver a marcar una llamada.....	40
5.6.2.10	Cómo retener una llamada.....	40
5.6.2.11	Cómo iniciar una consulta.....	40
5.6.2.12	Cómo transferir una llamada tras una consulta.....	40
5.6.2.13	Cómo alternar entre dos interlocutores.....	41
5.6.2.14	Cómo transferir una llamada.....	41
5.6.2.15	Cómo atender una llamada desde la lista de favoritos.....	41
5.6.2.16	Cómo iniciar una conferencia durante una llamada.....	41
5.6.2.17	Cómo iniciar una sesión de Web Collaboration.....	42
5.6.2.18	Cómo finalizar una llamada.....	42
5.6.2.19	Cómo marcar un número de teléfono de forma manual.....	42
5.6.2.20	Cómo usar tonos DTMF durante una llamada activa de VoIP.....	42
5.7	Buzón de voz.....	43
5.7.1	Cómo escuchar un mensaje de voz en el teléfono.....	44
5.7.2	Cómo activar o desactivar la grabación de mensajes.....	44
5.7.3	Cómo modificar el PIN del buzón de voz.....	44
5.7.4	Servicio de notificación de nuevos mensajes.....	45
5.8	Conferencias.....	45
5.8.1	Cómo crear una conferencia.....	47
5.8.2	Cómo visualizar una conferencia.....	49
5.8.3	Cómo cambiar el nombre de una conferencia programada.....	49
5.8.4	Cómo acceder telefónicamente a una conferencia.....	49
5.8.5	Cómo agregar participantes de conferencia.....	50
5.8.6	Cómo desconectar a participantes de conferencia.....	50
5.8.7	Cómo eliminar participantes de conferencia.....	51
5.8.8	Cómo borrar una conferencia programada.....	51
5.9	Web Collaboration.....	51
5.9.1	Cómo iniciar una sesión de Web Collaboration.....	52
6	Configuración.....	53
6.1	Preferencias personales.....	53
6.1.1	Cómo modificar sus datos de contacto.....	53
6.1.2	Cómo proporcionar su propia imagen.....	53
6.1.3	Cómo borrar mi fotografía.....	54
6.2	Ajustes de tecla de acceso rápido de marcación.....	54
6.2.1	Cómo definir una tecla de acceso rápido para la marcación abreviada.....	54
6.3	Programación de las teclas de función del teléfono.....	55
6.3.1	Cómo programar las teclas de función del teléfono.....	55
6.4	Ajustes generales.....	56
6.4.1	Cómo modificar la contraseña de myPortal @work.....	56
6.4.2	Cómo activar o desactivar el inicio de sesión automático de myPortal @work.....	57
6.4.3	Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario.....	57
6.4.4	Cómo seleccionar el formato de fecha.....	58
6.4.5	Cómo configurar la visibilidad de la ventana emergente para llamadas activas.....	58
6.4.6	Cómo agregar un contacto personal.....	58
6.4.7	Cómo importar contactos a Contactos personales.....	59
6.4.8	Cómo modificar los ajustes del servidor.....	59
6.4.9	Cómo configurar más conexiones de servidor.....	59
6.4.10	Cómo introducir el número del teléfono asignado (para una MULAP).....	60

6.4.11 VoIP en myPortal @work.....	61
6.4.11.1 Cómo activar VoIP.....	61
6.4.11.2 Cómo activar la negociación SDP simplificada.....	62
6.4.11.3 Cómo administrar la configuración de audio.....	63
6.4.11.4 Cómo comprobar el tipo de NAT.....	63
6.4.11.5 Cómo añadir un servidor STUN.....	64
6.4.12 Cómo configurar la integración de los auriculares.....	65
6.4.13 Cómo modificar el procedimiento de marcación (solo para usuarios de conexión móvil).....	65
6.4.14 Cómo volver a conectarse a myPortal @work.....	66
6.5 Integración de Web Collaboration.....	66
7 myContacts.....	67
7.1 Introducción.....	67
7.1.1 Requisitos mínimos.....	67
7.2 Cómo instalar myContacts.....	67
7.3 Cómo desinstalar myContacts.....	68
7.4 Actualizaciones automáticas.....	68
7.4.1 Cómo realizar actualizaciones automáticas.....	68
7.5 Interfaz de usuario.....	69
7.5.1 Menú Ajustes.....	69
7.5.1.1 Cómo configurar los ajustes de conectividad para el servidor UC.....	69
7.5.1.2 Cómo sincronizar contactos.....	70
7.5.1.3 Cómo definir los ajustes de configuración avanzada.....	70
7.5.2 Buscar actualizaciones.....	71
7.5.2.1 Cómo buscar actualizaciones.....	71
Índice.....	72

1 Historial de cambios

Los cambios que se mencionan en la siguiente lista son acumulativos.

Cambios en V3R4 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Funciones de llamada en la página 35	Se agregó la sección "Ventanas emergentes" y la subsección "Escenarios de interacción del usuario y gestión de llamadas".

Cambios en V3R4

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Interfaz de usuario en la página 16	Se agregó la sección de notificaciones.

Cambios en la actualización V3R2 FR2 GA

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Estado de presencia en la página 24 Interfaz de usuario en la página 16 Cómo iniciar myPortal @work por primera vez en la página 15 Llamadas en la página 34 Funciones de llamada en la página 35 Cómo usar tonos DTMF durante una llamada activa de VoIP en la página 42 Conferencias en la página 45	Cambio de marca de las pantallas e íconos de la interfaz de usuario

Cambios en V3R2 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo configurar la integración de los auriculares en la página 65	Sección renombrada y actualizada sobre la integración de auriculares
Cómo proporcionar su propia imagen en la página 53	Nota sobre la limitación de proporcionar una imagen de usuario en el modo UC Suite
Cómo activar la negociación SDP simplificada en la página 62	Nuevo capítulo

Cambios en V3R2

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Programación de las teclas de función del teléfono en la página 55 VoIP en myPortal @work en la página 61	Cuando se activa VoIP, las teclas previamente programadas en el dispositivo telefónico físico no se eliminan

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo borrar todas las conversaciones en la página 32 Cómo borrar una conversación completa en la página 32 Cómo borrar un elemento de conversación (chat, diario, buzón de voz) en la página 33	Sincronizar entradas de diario entre clientes de UC
Cómo modificar la contraseña de myPortal @work en la página 56	Según el modo que se utilice (UC smart o UC Suite) se sigue un proceso diferente al cambiar la contraseña de myportal@work

Cambios en V3R1 FR2

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo instalar myPortal @work (Windows) en la página 13 Cómo instalar myPortal @work (Mac OS) en la página 13	La instalación y actualización no necesitan derechos de administrador local.

Cambios en V3R1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo añadir un servidor STUN en la página 64	Nuevo capítulo

Cambios en V3

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo agregar un contacto a la lista de favoritos en la página 30	Agregar usuario a favoritos.
Cómo borrar un contacto de Favoritos en la página 30	Borrar usuario de los favoritos.
Cómo agregar un contacto a la lista de favoritos en la página 30	Agregar usuario a favoritos.
Cómo borrar un grupo de Favoritos en la página 31	Borrar grupo de favoritos.
Cómo modificar sus datos de contacto en la página 53	Operaciones de teléfono móvil, número de domicilio y correo electrónico CrUD.
Conversaciones en la página 31	Eventos de conversación para diario, chat y buzón de voz.
Cómo borrar todas las conversaciones en la página 32 Cómo borrar una conversación completa en la página 32 Cómo borrar un elemento de conversación (chat, diario, buzón de voz) en la página 33	Borrar la característica de conversaciones para UC Suite.

Historial de cambios

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo modificar la contraseña de myPortal @work en la página 56	Cambiar la contraseña del usuario.
Cómo activar VoIP en la página 61	Recomendaciones para usuarios sobre la activación de la función VoIP.
Cómo activar VoIP en la página 61	Ocultación del icono de Configuración de VoIP en la barra de título si la función de Voz por IP (VoIP) está desactivada.
Cómo configurar la integración de los auriculares en la página 65	Admitir la función de contestar una llamada y desconectar mediante los botones de los auriculares.
Actualizaciones automáticas en la página 68	Incluir restricciones relevantes.
Servicio CallMe en la página 28	Se ha agregado información para el servicio CallMe

Cambios en V2R7

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo establecer un número de teléfono estándar en Favoritos Cómo usar tonos DTMF durante una llamada activa de VoIP Cómo instalar myPortal @work (Mac OS) Cómo desinstalar myPortal @work (Mac OS) Cómo marcar un número con el protocolo tel o callto Cómo borrar una conversación Cómo borrar una entrada de conversación Cómo borrar todas las conversaciones Cómo atender una llamada desde la lista de favoritos <i>Cómo activar Device@Home</i> Cómo configurar la visibilidad de la ventana emergente para llamadas activas	Se han añadido capítulos nuevos
Cómo iniciar myPortal @work por primera vez	Se ha agregado la selección de conexión a la pantalla de inicio de sesión
Cómo configurar más conexiones de servidor	Se ha agregado información para conexiones de servidor adicionales
Cómo marcar un número de teléfono de forma manual	Se ha agregado información sobre cómo usar un número de marcación

Cambios en V2R6FR2

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
myPortal @work VoIP en myPortal @work Cómo activar VoIP Cómo gestionar la configuración de audio	myPortal @work - VoIP

1.1 Historial de mejoras/correcciones

Los cambios que se mencionan en este capítulo son acumulativos.

Cambios en V3R2 FR1

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000064905	14 feb 2023	Número PIN estándar corregido.	Cómo modificar el PIN del buzón de voz en la página 44
PRB000067006	11 de mayo de 2023	El servicio solo está disponible en modo UC Suite.	Servicio CallMe en la página 28

Cambios en V3R2

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000063604	07 dic 2022	Se ha añadido información sobre el número de contactos compatibles con el modo UC Smart.	Cómo agregar un contacto personal en la página 58

Cambios en V3R1 FR2

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000055393	12 ene 2022	Información añadida sobre la transferencia de llamadas	Cómo transferir una llamada tras una consulta en la página 40
PRB000054954	14 feb 2022	Nota añadida para las entradas de conversación.	Formatos de números de llamada en la página 34

Cambios en V3R1 FR1

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000054934	12 nov 2021	Información añadida sobre el número de conversaciones que se muestran en el cliente.	Conversaciones en la página 31

Historial de cambios

Cambios en V3R1

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000051895	23 de marzo de 2021	Se ha añadido una nota para los contactos favoritos	Favoritos en la página 29
PRB000052523	09 de abril de 2021	Se ha añadido una nota para la función de llamada en espera	Funciones de llamada en la página 35
PRB000051643	16 de junio de 2021	Error arreglado	Formatos de números de llamada en la página 34

2 Introducción

Este documento está dirigido a los usuarios de myPortal @work y describe su instalación, funcionamiento y configuración.

2.1 myPortal @work

myPortal @work es una aplicación de comunicaciones unificadas que combina todas las funciones y servicios necesarios, como la práctica marcación mediante directorios telefónicos, favoritos, conversaciones e información sobre el estado de presencia de compañeros de trabajo. Todo, en un diseño de solución única para agilizar la comunicación diaria, mejorar el trabajo en equipo y establecer contacto rápidamente con compañeros, clientes y socios.

myPortal @work se puede utilizar en los modos UC Smart o UC Suite. Las prestaciones ofrecidas en la interfaz de usuario varían según el modo. No puede cambiar el modo de funcionamiento, ya que está ajustado por la configuración del sistema. En caso de duda acerca del modo de funcionamiento actual de su cliente de myPortal @work, consulte los detalles con su administrador.

myPortal @work ofrece un cliente de telefonía de Voz por IP (VoIP). Si la opción VoIP está activada, las funciones relacionadas con la llamada de voz del cliente de myPortal @work emplea la funcionalidad VoIP.

En lugar de un cliente de myPortal Smart, puede utilizarse myPortal @work en modo UC Smart. Los ajustes existentes de UC Smart se incorporan automáticamente a myPortal @work tras su instalación. Las licencias de usuario existentes de UC Smart también se pueden usar con myPortal @work.

myPortal @work en modo UC Suite se puede usar no solo de forma independiente sino también junto con el cliente existente de myPortal for Desktop/Outlook (CTI, Favoritos y Conversaciones). Las licencias de usuario existentes de UC Suite también se pueden usar con myPortal @work.

La siguiente descripción se refiere principalmente a myPortal @work en modo UC Smart. Las desviaciones para el modo UC Suite se indican explícitamente.

Por norma general, myPortal @work es compatible con estas prestaciones:

- Estado de presencia
- Desvío de llamadas basado en el estado
- Directorios incluida la búsqueda por nombre
- Favoritos
- Conversaciones
- Mensajería instantánea
- En conferencia
- Marcación con tecla de acceso rápido / búsqueda con tecla de acceso rápido
- Funciones de llamada a través de:
 - 1) Dispositivo de teléfono asociado
 - 2) Cliente de telefonía de Voz sobre IP integrado
- Control del buzón de voz

Introducción

- Ampliar / Alejar
- Pantalla compartida a través de OpenScape Web Collaboration (opcional)

3 Instalación

Le recomendamos que sea el administrador del sistema quien se encargue de instalar el software de cliente de myPortal @work. También puede instalar el software usted mismo si el administrador del sistema ha preparado el sistema de comunicación en consecuencia y procurado los siguientes requisitos previos:

- Derechos de administrador
- Programa de configuración de software de myPortal @work
- Direcciones IP y puertos del sistema de comunicación
- Datos de inicio de sesión (usuario y contraseña) para su cuenta de usuario UC en el sistema de comunicación
- Información de la cuenta del buzón de voz (opcional)
- Número de llamada MULAP en caso de asignación de varios números (opcional)

Nota: Asegúrese de que esté habilitada la compatibilidad con el protocolo TLS1.2 en el sistema operativo Windows para que exista una transmisión de datos segura desde myPortal @work.

3.1 Cómo instalar myPortal @work (Windows)

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación ha puesto a su disposición el archivo de instalación de myPortal @work.

Paso a paso

- 1) Ejecute el archivo de instalación `myPortalAtWorkSetup.exe`.
- 2) Haga clic en **Instalar** y siga las indicaciones del programa de instalación.

Nota: No es necesario tener derechos de administrador local para instalar o actualizar el cliente de myPortal @work.

3.2 Cómo desinstalar myPortal @work (Windows)

Paso a paso

- 1) Cierre myPortal @work.
- 2) Haga clic en **Panel de control > Programas y características**.
- 3) Haga clic en **Desinstalar** en el menú contextual de **myPortal @work**.

3.3 Cómo instalar myPortal @work (Mac OS)

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación ha puesto a su disposición el archivo de instalación de myPortal @work.

Instalación

Cómo desinstalar myPortal @work (Mac OS)

Paso a paso

- 1) Ejecute el archivo de instalación .dmg
- 2) Haga clic en **Instalar** y siga las indicaciones del programa de instalación.

Nota: No es necesario tener derechos de administrador local para instalar o actualizar el cliente de myPortal @work.

3.4 Cómo desinstalar myPortal @work (Mac OS)

Paso a paso

- 1) Cierre myPortal @work.
- 2) Haga clic en **Finder** en **Aplicaciones**.
- 3) Arrastre **myPortal @work** a la **Papelera de reciclaje**.
- 4) Si desea borrar todos los ajustes de myPortal @work, borre la carpeta **Cliente** en el directorio del usuario.

4 Primeros pasos

En Primeros pasos se describen la interfaz de usuario y las actividades recomendadas nada más empezar.

4.1 Cómo iniciar myPortal @work por primera vez

Requisitos previos

myPortal @work está instalado en su PC.

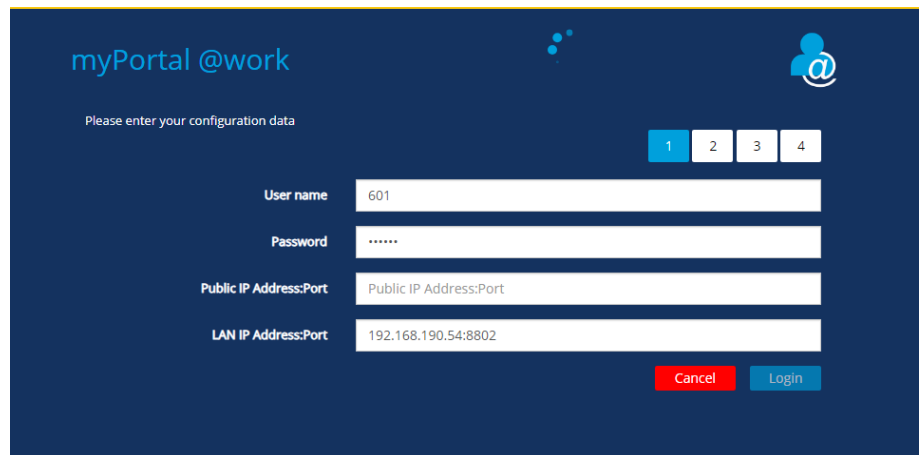
El administrador de su sistema de comunicación ha activado las soluciones UC Smart o UC Suite y ha configurado una contraseña inicial para utilizar myPortal @work.

Ha recibido el **nombre de usuario** (número de teléfono), la **contraseña** (contraseña inicial), la **dirección IP del servidor** para acceso LAN o WAN y el **número de puerto** de su administrador.

Paso a paso

- 1) Para iniciar myPortal @work, haga clic en **Iniciar > myPortal @work**.
- 2) Haga clic en uno de los cuatro botones para introducir sus datos de configuración.

Puede configurar hasta cuatro conexiones de servidor diferentes en la pantalla de inicio de sesión.



Nota: En el caso de Usuarios MULAP o Movilidad la configuración se realiza únicamente en la cuenta de Usuario pestaña, consulte [Cómo configurar conexiones de servidor adicionales](#)

- 3) Ingrese su número de teléfono interno (por ejemplo, 330) en el campo **Nombre de usuario**.
- 4) Ingrese la contraseña inicial de myPortal @work que recibió de su administrador en el campo **Contraseña**.

- 5) Introduzca los datos de la dirección de servidor WAN (necesarios para un acceso WAN a través de Internet al servidor UC):
 - En el campo **Dirección del servidor WAN IP: Puerto**, ingrese la dirección IP o el nombre del servidor UC junto con el número de puerto que recibió del administrador. Introduzca la dirección IP y el número de puerto en una línea separada por dos puntos (:).
- 6) Introduzca los datos de la dirección de servidor LAN (necesarios para un acceso interno al servidor UC):
 - En el campo **Dirección del servidor LAN IP: Puerto**, ingrese la dirección IP o el nombre del servidor UC junto con el número de puerto que recibió del administrador. Introduzca la dirección IP y el número de puerto en una línea separada por dos puntos (:).
- 7) Haga clic en **Iniciar sesión**.
- 8) Aparece una ventana emergente para instalar el certificado. Haga clic en **SÍ** para aceptar el certificado.
- 9) Si esta es la primera vez que inicia myPortal @work, el cliente de myPortal @work le pedirá que cambie la contraseña de inicio de sesión según la configuración del administrador:
 - Modo UC Smart, consulte [Cómo cambiar su contraseña de myPortal @work](#)
 - Modo UC Suite (use otro cliente UC Suite).

Nota: La contraseña predeterminada la establece el administrador.

Nota: Si myPortal @work muestra el mensaje "Tiempo de conexión agotado", no se puede alcanzar el servidor UC. En este caso, compruebe la dirección IP y la información del puerto en los ajustes de inicio de sesión de myPortal @work. Compruebe también la configuración de red y los ajustes proxy del PC. En caso de duda, póngase en contacto con su administrador de red o del sistema.

4.2 Cómo iniciar myPortal @work

Requisitos previos

La primera vez que inició myPortal @work, sustituyó la contraseña inicial por una propia.

Paso a paso

Elija una de estas opciones en **Inicio > myPortal @work**

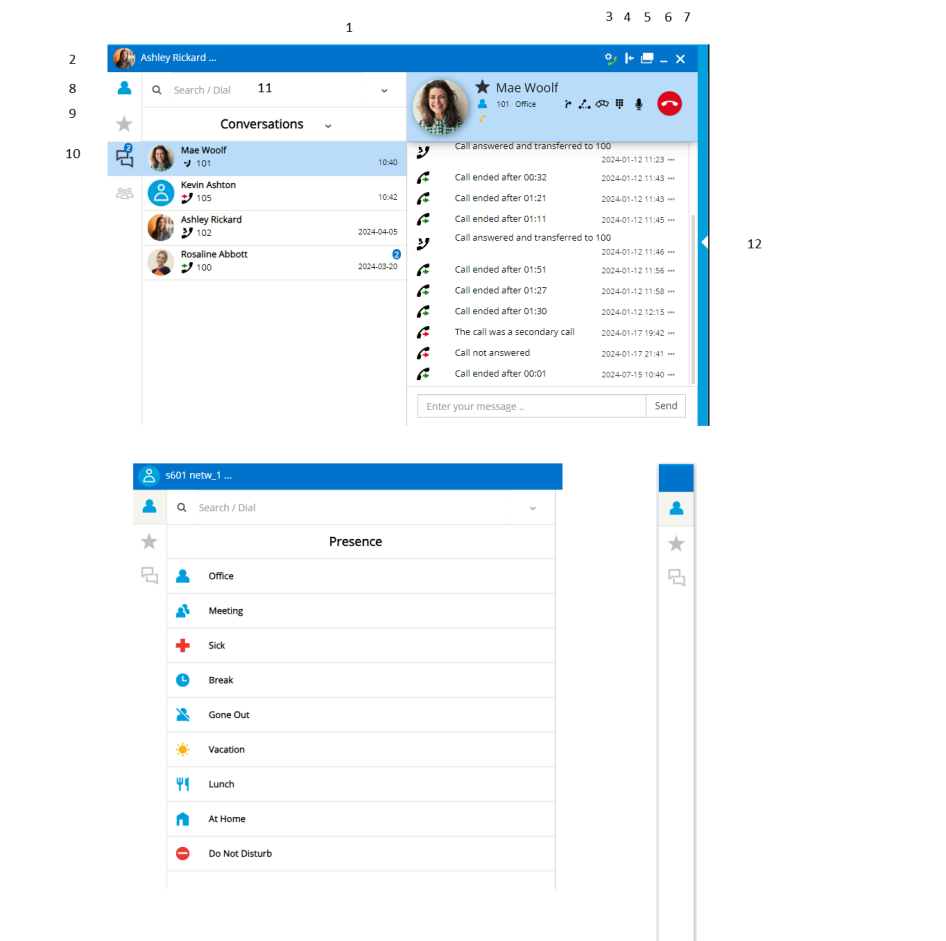
4.3 Interfaz de usuario

La interfaz de usuario se puede mostrar en distintas vistas: de detalles (A), de lista (B), de menú (C) y mini (D). Su propio estado de presencia y la

información sobre llamadas perdidas o nuevos mensajes de voz se pueden ver en todas las vistas.

Las vistas se generan de forma dinámica según UC Smart, el modo UC Smart y la configuración de las prestaciones en su sistema de comunicación.

Las siguientes figuras presentan myPortal @work en modo UC Suite con un conjunto de funciones limitado.



1	Encabezado de aplicación
2	Nombre
3	Botón de VoIP Settings
4	Botón de acoplamiento
5	Botón establecer en la parte superior
6	Botón minimizar
7	Botón cerrar
8	Estado de presencia - con su estado actual
9	Favoritos

10	Conversaciones Muestra todos los eventos por contacto
-	Conferencia (solo modo UC Smart)
11	Campo Buscar/Marcar - con las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none">• Campo de entrada para el número que marcar• Campo de entrada para el nombre que buscar• Lista desplegable con los últimos 10 números marcados para rellamada rápida
12	Botón Barra de minimización

Sin conexión con el sistema

Si myPortal @work ha perdido la conexión con el sistema de comunicación, la pantalla actual se atenuará y se mostrará un texto de información. En este caso, sigue siendo posible acceder al menú para salir de la aplicación o cambiar la configuración de conexión.

Ventanas emergentes

Para las llamadas, la información de llamada y los botones adecuados se muestran en ventanas emergentes o en el espacio de trabajo de las conversaciones, si esa vista está actualmente activa.

Información sobre herramientas

Las informaciones sobre herramientas son pequeñas ventanas en las que myPortal @work muestra más información sobre objetos de la interfaz gráfica de usuario, como iconos, campos de entrada o botones, por ejemplo. La información sobre herramientas correspondiente aparece al dejar el puntero del ratón un determinado tiempo sobre el objeto correspondiente.

Notificaciones

myPortal @work tiene las siguientes notificaciones. Cuando se seleccionan las conversaciones, las notificaciones se marcan como leídas.

- El número de conversaciones se puede ver en el menú de conversaciones.
- Una burbuja de notificación que muestra el número de entradas de conversación, en modo acoplado.

- Una notificación visual sin indicaciones específicas, en la bandeja del sistema.



Conversations menu

4.4 Cómo pasar a la vista mini

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

- Si se encuentra en la vista de detalles:
Haga clic en el botón **Acoplar** para pasar a otra pantalla.
Haga clic en el botón de anclaje de ventana.
Mueva el cursor fuera de la pantalla de myPortal @work.
- Si se encuentra en la vista de lista:
Haga clic en el botón **Acoplar** para pasar a otra pantalla.
Haga clic en el botón de anclaje de ventana.
Mueva el cursor fuera de la pantalla de myPortal @work.
- Si se encuentra en la vista de menú y antes ha seguido los pasos de la vista de detalles o de lista:
Mueva el cursor fuera de la pantalla de myPortal @work.

4.5 Cómo pasar a la vista de detalles

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

- Si se encuentra en la vista de menú:
Haga doble clic en cualquier icono de la barra de menú.
- Si se encuentra en la vista de lista:
Haga clic en el icono seleccionado en la barra de menú principal.
- Si se encuentra en la vista mini:
Abra la aplicación moviendo el cursor sobre la vista mini y siga los pasos anteriores si está en la vista de menú o de lista.

4.6 Cómo pasar a la vista de lista

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

- Si se encuentra en la vista de menú:
Haga doble clic en cualquier icono de la barra de menú.
- Si se encuentra en la vista de detalles:
Haga clic **Minimizar** o en el icono seleccionado en la barra de menú.
- Si se encuentra en la vista mini:
Abra la aplicación moviendo el cursor sobre la vista mini y siga los pasos anteriores si está en la vista de menú o de detalles.

4.7 Cómo pasar a la vista de menú

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

- Si se encuentra en la vista de detalles:
Haga clic en **Minimizar**.
- Si se encuentra en la vista de lista:
Haga clic en **Minimizar**.
- Si se encuentra en la vista mini:
Abra la aplicación moviendo el cursor sobre la vista mini y siga los pasos anteriores si está en la vista de detalles o de lista.

4.8 Cómo cerrar/salir de myPortal @work

Requisitos previos

Se encuentra en la vista de detalles o de lista.

Paso a paso

- 1) Para cerrar la ventana de la aplicación, haga clic en el botón **Cerrar**, en el encabezado de la aplicación. La aplicación permanecerá en la bandeja del sistema.
- 2) Para cerrar la aplicación y quitarla de la bandeja del sistema, haga clic en su nombre y luego en **Salir**.
- 3) Para cerrar la sesión de la aplicación, haga clic en su nombre y luego en **Cerrar sesión**. Al seleccionar esta opción, tendrá que introducir de nuevo sus credenciales para iniciar sesión.

5 Comunicaciones unificadas

Las comunicaciones unificadas implican la integración de distintos sistemas, medios, dispositivos y aplicaciones de comunicación en un entorno (p.ej., telefonía, presencia, buzón de voz y mensajería instantánea).

5.1 Directorios

Los directorios recogen sus contactos. myPortal @work proporciona acceso a los siguientes directorios:

- **Directorio de contactos personales**
Contiene sus contactos personales.
- **Directorio interno**
Contiene los abonados de UC internos.
- **Directorio de sistema** (marcación abreviada)
Incluye todos los destinos de marcación abreviada del sistema de comunicación.
- **Directorio global**
Contiene los contactos importados por el administrador del sistema al sistema de comunicación.
- **Directorio externo (solo UC Suite)**
Contiene los contactos del directorio externo de UC Suite.

Se puede acceder al contenido de los directorios a través del campo Buscar/ Marcar de myPortal @work. Puede buscar los directorios por nombre y marcar los contactos directamente o añadir los contactos a sus Favoritos.

En modo UC Smart, puede gestionar el contenido de sus contactos personales con myPortal @work manualmente uno por uno o mediante una importación en bloque desde el archivo XML/CSV o desde los contactos de Microsoft Outlook. También puede añadir contactos desde el diario o remitentes de mensajes de voz. Los contactos importados se pueden editar en myPortal @work. Esos contactos se identifican como añadidos manualmente y no se sincronizarán durante la siguiente importación (Outlook, CSV o XML).

En modo UC Suite, deberá añadir o importar sus contactos personales utilizando otro cliente de UC Suite.

El contenido de los demás directorios lo gestiona el administrador del sistema. Los contactos personales los almacena la aplicación UC en OpenScape Business y no se comparten con otros usuarios de UC.

Nota: Introduzca siempre los números de teléfono en los directorios con el formato canónico (p.ej. +4989700798765).






Detalles de los contactos

La vista de detalles de los contactos muestra la siguiente información detallada en los resultados de la búsqueda:

- Imagen (si está disponible)
- Nombre

- Estado de presencia (solo para extensiones internas), en su caso con el momento de regreso programado y un texto de información
- Números de teléfono y direcciones de correo electrónico (si están disponibles)

Al hacer clic sobre un contacto o un resultado de la búsqueda rápida aparecen los siguientes datos:

Símbolo	Significado
	Número de llamada Interno
	Número de teléfono de empresa
	Número privado o externo
	Número de teléfono móvil
	Dirección de correo electrónico

En el directorio del sistema solo están disponibles el nombre y el número de teléfono.

Buscar

Puede examinar los directorios por nombre o por las primeras letras de un nombre. Si se ha encontrado un contacto para el nombre indicado, se muestran los datos de ese contacto.

Se admite el carácter especial "*" al final de cada cadena. Se admiten los signos diacríticos del alemán.

Conceptos relacionados

[Estado de presencia](#) en la página 24

5.1.1 Cómo buscar en directorios

Paso a paso

- 1) Introduzca la primera letra del nombre deseado en el campo **Buscar / Marcar**.
- 2) En una lista aparecen todas las entradas de los directorios que comiencen con la letra introducida.
- 3) Puede seleccionar un directorio específico haciendo clic en **Resultados de búsqueda** y activando una opción del menú desplegable.
- 4) Haga clic en un contacto para ver más detalles.

Tareas relacionadas


[Cómo agregar un contacto a la lista de favoritos](#) en la página 30

5.1.2 Cómo actualizar un contacto personal

Requisitos previos

Modo UC Smart

Paso a paso


- 1) Haga clic en el campo **Buscar / Marcar** y escriba el nombre deseado.
- 2) Haga clic en el contacto personal que desea actualizar.
- 3) Haga clic en .
- 4) Haga clic en el botón **Actualizar contacto personal** en la pestaña Detalles del contacto.
- 5) En la ventana **Actualizar contacto personal**, introduzca los datos de contacto.
- 6) Haga clic en **Aceptar**.

5.1.3 Cómo borrar un contacto personal

Requisitos previos

Modo UC Smart

Paso a paso


- 1) Haga clic en el campo **Buscar / Marcar** y escriba el nombre que está buscando.
- 2) Haga clic en el contacto personal que desea borrar.
- 3) Haga clic en .
- 4) Haga clic en el botón **Eliminar contacto personal**.
- 5) Haga clic en **Aceptar**.

5.2 Estado de presencia

El estado de Presencia indica la disponibilidad de suscriptores internos y usuarios móviles en Favoritos, el directorio interno y en los anuncios del correo de voz.






Puede modificar su estado de presencia en myPortal @work, en el menú telefónico Buzón de voz, con myPortal for OpenStage y en otros clientes de UC. Cada vez que se modifica el estado de presencia (excepto en **Oficina**) se establecen la hora y fecha de reactivación del estado **Oficina**. Además, puede definir el destino de desvío de las llamadas.

Estos son los símbolos disponibles para el estado de presencia:

Símbolo	Estado de presencia	Disponibilidad
	Oficina	Disponible - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado (por ejemplo, para oficina en casa)

Símbolo	Estado de presencia	Disponibilidad
	CallMe Sólo se puede seleccionar si el servicio CallMe está activo. De otra forma, aparece aquí Oficina .	Disponible en un lugar de trabajo alternativo, sólo en modo UC Suite.
	Enfermo	Ausente - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado
	Descanso	Ausente - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado
	Ausente	Ausente - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado
	Vacaciones	Ausente - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado
	Almuerzo	Ausente - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado
	En casa	Ausente - opcional: Desvío de llamadas basado en el estado
	No molestar	Ausente (no disponible en configuraciones MULAP)
		Presencia no visible

En Favoritos y en el directorio interno, en las extensiones del mismo nodo de red aparecen además estos símbolos con información sobre el estado de conexión:

Símbolo	Estado de conexión
	La extensión recibe una llamada interna
	La extensión recibe una llamada externa
	La extensión está realizando una llamada
	La extensión está al teléfono (interno)
	La extensión está al teléfono (externo)

Desvío de llamadas basado en el estado

Modo UC Smart:

El desvío de llamadas basado en estado le permite desviar llamadas a su buzón de voz o a un número de teléfono especial según su estado de presencia, por ejemplo, a su teléfono móvil si está fuera de la oficina o a su representante delegado durante sus vacaciones.

El desvío de llamadas basado en el estado se puede configurar para cualquier estado de presencia, excepto **No molestar**. En este caso, el sistema de comunicación redirige sus llamadas entrantes al destino de reenvío configurado (de forma predeterminada, su casilla de correo de voz) y notifica a las personas que llaman mediante anuncios basados en el estado sobre la naturaleza de su ausencia y posiblemente la fecha y hora programadas para su regreso.

Si no tiene un buzón de voz personal, también puede desviar las llamadas a un buzón de grupo o a un buzón del sistema. myPortal @work no permite acceder directamente a buzones de grupo. Sin embargo, puede recibir estos mensajes de voz a través de la característica **Correo de voz a correo electrónico** (ver [Servicio de notificación de nuevos mensajes](#) en la página 45).

En **mi presencia** aparece el tipo de estado de presencia o el número de teléfono del destino del desvío.

Modo UC Suite:

Si el estado de presencia no es Oficina ni CallMe, el sistema de comunicación desvía las llamadas de forma predeterminada al destino de desvío configurado. Mediante anuncios grabados basados en estado se informa del tipo de ausencia y del momento previsto para el regreso.

Nota: La configuración del destino de reenvío la realiza otro cliente de UC Suite.

Visibilidad del estado de presencia

Puede especificar, dentro de la configuración, a quién se le notificará sobre su estado de presencia además de **Oficina** (así como la hora programada de su regreso y cualquier texto informativo que haya ingresado) a través de una pantalla en el cliente UC Smart o mediante anuncios automáticos de correo de voz:

- **interna y externamente**

Visible tanto para los suscriptores internos (se muestra en el cliente UC Smart y anuncios de correo de voz) como para las personas externas que llaman (anuncios de correo de voz)

- **internamente**

Información solo visible para extensiones internas (indicación en el cliente de UC Smart y anuncios de buzón de voz)

- **no visible**

Ningún otro usuario puede ver la información

Una vez pasado el momento de regreso programado, se descarta la notificación correspondiente. Pero el estado de presencia no se modifica.

Conceptos relacionados[Directorios](#) en la página 22[Favoritos](#) en la página 29

5.2.1 Cómo seleccionar el estado de presencia Ausente y activar el desvío de llamadas basado en el estado

Paso a paso

- 1) Haga clic en el **Estado de presencia**.
- 2) Haga clic en uno de los estados siguientes de presencia: **Reunión**, **Enfermo**, **Pausa**, **Fuera de oficina**, **Vacaciones**, **Pausa de mediodía**, **En casa** o **No molestar**.
- 3) Si desea activar el desvío de llamadas basado en el estado a un destino definido previamente, seleccione la entrada que corresponda en la lista desplegable **Las llamadas se desviarán a** (**Buzón de voz**, **Móvil** o **Externo**).
- 4) Si desea indicar el momento de regreso, haga clic en el icono del calendario y seleccione la fecha y la hora pertinentes.
- 5) Si desea introducir un texto informativo sobre el estado de presencia, hágalo en el campo **Nota**.
- 6) Haga clic en **Aplicar**.

5.2.2 Cómo modificar el estado de presencia a Oficina

Paso a paso

- 1) Haga clic en el **Estado de presencia**.
- 2) Haga clic en **Oficina**.
- 3) Si desea introducir un texto informativo sobre el estado de presencia, hágalo en el campo de texto.
- 4) Haga clic en **Aplicar**.

5.2.3 Cómo modificar la visibilidad del estado de presencia para otros usuarios

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes > Apariencia**.

- 3) En la lista desplegable **Visibilidad de presencia**, seleccione una de estas opciones:
- Si desea que tanto las extensiones internas como los llamantes externos puedan ver su estado de presencia, haga clic en **interna y externamente**.
 - Si desea que solo las extensiones internas puedan ver su estado de presencia, haga clic en **internamente**.
 - Si no quiere que ningún otro usuario pueda ver su estado de presencia, haga clic en **no visible**.

5.2.4 Cómo configurar la visibilidad de la ventana emergente para llamadas activas

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre de usuario.
- 2) Haga clic en **Configuración > Apariencia**.
- 3) Seleccione una de las siguientes opciones en la lista desplegable **Visibilidad de ventana emergente**:

Opción	Descripción
Siempre visible	La ventana emergente siempre aparece
5 segundos	La ventana emergente aparece durante 5 segundos
10 segundos	La ventana emergente aparece durante 10 segundos
Cuando se minimiza	La ventana emergente aparece solo cuando está minimizada o cuando la ventana de pin está deshabilitada
Nunca visible	La ventana emergente nunca aparece

5.3 Servicio CallMe

El servicio CallMe (disponible solo en el modo UC Suite) se puede utilizar para definir cualquier teléfono en un lugar de trabajo alternativo como destino CallMe al que se le puede contactar a través de su propio número de teléfono interno. Podrá utilizar el cliente UC en su puesto de trabajo alternativo exactamente como en la oficina y así también realizar llamadas salientes desde el destino CallMe.

Llamadas entrantes

Las llamadas a su número interno se redirigen al destino CallMe. Su número de teléfono interno se muestra a la persona que llama. Las llamadas no contestadas se reenvían al buzón de voz después de 60 segundos.

Llamadas salientes

Cuando marca un número en el cliente UC, el sistema de comunicación primero lo llama al destino CallMe. Si responde a la llamada, el sistema de comunicación llama al destino deseado y le conecta con él. Su número de teléfono interno se muestra en el destino (Servicio de Número Único).

Estado de presencia

Cuando el servicio CallMe está habilitado, aparece el mensaje "CallMe activo" aparece en la pantalla de su teléfono (no para teléfonos analógicos y DECT). Otros suscriptores verán su estado de presencia como **Oficina**.

Activación

Puede activar el servicio CallMe manualmente. Además, el servicio CallMe también se reactiva mediante un restablecimiento automático del estado de Presencia después de una ausencia, siempre que estuviera activo anteriormente. Los siguientes tipos de destinos CallMe no son compatibles:

- Grupo
- Teléfono redirigido

Nota: Cuando el servicio CallMe está habilitado, el manejo de llamadas se realiza en segundo plano sin una notificación emergente durante la llamada.

Desactivación

El servicio CallMe permanece activo hasta que elimine el **número CallMe**.

Nota: La función CallMe no debe utilizarse al marcar o llamar en una conferencia abierta.

5.3.1 Cómo habilitar el servicio CallMe

Paso a paso

- 1) En la lista desplegable de estado de presencia, seleccione **Oficina**.
- 2) Haga clic en **Habilitar servicio CallMe**.
- 3) Establezca el número de teléfono del destino CallMe.

Nota: Como destino CallMe no incluya ningún grupo ni ningún teléfono transferido.

- 4) Haga clic en **Aplicar**.

5.4 Favoritos

En Favoritos puede ver rápidamente los contactos que ha configurado como Favoritos. Desde Favoritos se puede llamar fácilmente a dichos contactos.

En Favoritos se gestionan contactos en grupos.

Todas las extensiones internas que se hayan incluido en Favoritos desde el directorio interno podrán ver su estado de presencia y su estado de conexión.

Si una extensión interna recibe una llamada, usted podrá ver el estado de presencia de la extensión. Puede atender la llamada si lo desea.

Nota: Si contesta la llamada de otro abonado, esta llamada se indicará como perdida al abonado original. La información «Aceptada por» no se proporciona.

Existen diferencias en la gestión de los favoritos entre los modos UC Smart y UC Suite.

Conceptos relacionados

[Estado de presencia](#) en la página 24

5.4.1 Cómo agregar un contacto a la lista de favoritos

Paso a paso


- 1) En el campo **Buscar / Marcar**, introduzca el nombre del contacto.
- 2) Haga clic en el contacto que desea agregar a los Favoritos.
- 3) En la vista de detalles del contacto, haga clic en el botón de estrella.
- 4) Seleccione una de estas opciones para el grupo al que desea añadir el contacto:
 - En la lista desplegable, seleccione un grupo existente.
 - Cree un nuevo grupo de favoritos introduciendo un nombre en el campo de entrada y luego haga clic en Agregar.

Tareas relacionadas

[Cómo buscar en directorios](#) en la página 23

5.4.2 Cómo borrar un contacto de Favoritos

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Favoritos** en el menú principal.
- 2) Haga clic en el grupo relevante para expandir las entradas favoritas asociadas.
- 3) Haga clic en el contacto pertinente.
- 4) Haga clic en .
- 5) Haga clic en **Eliminar de <nombre del grupo>**.

5.4.3 Cómo cambiar el nombre de un grupo desde Favoritos

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Favoritos** en el menú principal.

- 2) Haga clic en el grupo correspondiente y luego haga clic en el botón **Cambiar nombre del grupo**.
- 3) En la ventana emergente, cambie el nombre del grupo Favoritos.
- 4) Haga clic en **Aceptar**.

5.4.4 Cómo borrar un grupo de Favoritos

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Favoritos**.
- 2) Haga clic en el grupo relevante para expandir las entradas favoritas asociadas.
- 3) Haga clic en la pestaña **Borrar grupo**.
- 4) Haga clic en **OK**.

Nota: Esta función está únicamente disponible con la solución UC Smart. En el modo UC Suite, los grupos favoritos se pueden eliminar con otro cliente UC Suite.

5.5 Conversaciones


En **Conversaciones** se encuentra el historial de su actividad.

Las entradas de conversación se muestran por contacto y cada entrada contiene detalles sobre los siguientes eventos:

- Llamadas
- Mensajes de voz
- Mensajería instantánea (modo UC Smart)

El evento más reciente siempre se muestra en primer lugar en una entrada. Las llamadas activas y en espera se muestran en la parte superior de la vista de lista. Si tiene eventos no leídos, habrá un contador verde en la entrada, que indica el número de los no leídos.

Cada entrada de conversación contiene lo siguiente en la vista de detalles:

- El historial de los eventos, con los más recientes siempre al final de la vista.
- Información sobre la entrada de conversación haciendo clic en .


Nota: La lista de conversaciones la gestiona el control de la llamada

5.5.1 Cómo guardar una entrada de conversación como contacto personal

Requisitos previos


Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono **Conversaciones** en el menú principal.
- 2) Haga clic en la entrada de conversación deseada.
- 3) Haga clic en  y luego haga clic en **Agregar a contactos personales**.
- 4) Complete los datos según sea necesario en la ventana emergente **Agregar contacto personal** y haga clic en **Aceptar**. El contacto se guarda en los contactos personales.

5.5.2 Cómo mostrar detalles de un usuario en una entrada de conversación

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Conversación** del menú principal.
- 2) Haga clic en la entrada de conversación deseada.
- 3) Haga clic en .

5.5.3 Cómo borrar todas las conversaciones

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono **Conversaciones** del menú principal.
- 2) Haga clic en la flecha hacia abajo junto al botón **Conversaciones**.
- 3) Haga clic en **Eliminar todas las conversaciones**.
- 4) Haga clic en **Aceptar**.

Todas las conversaciones que elimine en myPortal @work también se eliminan inmediatamente de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook y myAttendant (actualización en tiempo real) si ha iniciado sesión con la misma cuenta.

5.5.4 Cómo borrar una conversación completa

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono **Conversaciones** del menú principal.
- 2) Haga clic en la entrada de conversación deseada.
- 3) Haga clic en **Detalles** y luego en **Eliminar esta conversación**.
- 4) Haga clic en **Aceptar**.

La conversación completa que elimine en myPortal @work también se elimina inmediatamente de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook y myAttendant (actualización en tiempo real) si ha iniciado sesión con la misma cuenta.

5.5.5 Cómo borrar un elemento de conversación (chat, diario, buzón de voz)

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono **Conversaciones** del menú principal.
- 2) Haga clic en la entrada de conversación deseada.
- 3) Haga clic en **Hacer clic para ver más acciones**.
- 4) Haga clic en **Eliminar esta entrada**.
- 5) Haga clic en **Aceptar**.

Una entrada del diario que elimine en myPortal @work también se elimina inmediatamente de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook y myAttendant (actualización en tiempo real) si ha iniciado sesión con la misma cuenta.

5.5.6 Cómo enviar un mensaje instantáneo desde Conversaciones

Requisitos previos

Mensajería instantánea activada en el sistema.

El contacto seleccionado puede recibir mensajes instantáneos.

Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono **Conversaciones** del menú principal.
- 2) Haga clic en el contacto deseado.
- 3) Haga clic en una carpeta para desplegar las entradas correspondientes de los resultados de búsqueda.
- 4) Introduzca su mensaje en el campo requerido en la vista de detalles.
- 5) Haga clic en **Enviar**.

5.5.7 Cómo enviar un mensaje instantáneo desde Favoritos

Requisitos previos

Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Favoritos** del menú principal.
- 2) Haga clic en el grupo relevante para expandir las entradas favoritas asociadas.
- 3) Haga clic en el contacto deseado.
- 4) Introduzca su mensaje en el campo requerido en la vista de detalles.
- 5) Haga clic en **Enviar**.

5.6 Llamadas

El historial de llamadas de todas sus llamadas entrantes y salientes se muestra en el icono **Conversación** en el menú principal.

Identificación del historial de llamadas

Los eventos de llamada en una entrada de conversación se identifican de la siguiente manera:

Símbolo	Carpeta
	Llamada entrante - Contestada
	Llamada entrante - No contestada
	Llamada entrante a grupo - Contestada
	Llamada entrante a grupo - No contestada
	Llamada entrante, desviada o capturada
	Llamada saliente - Contestada
	Llamada saliente - No contestada
	Llamada saliente a grupo - Contestada
	Llamada saliente a grupo - No contestada

5.6.1 Formatos de números de llamada

Para introducir números de llamada se pueden utilizar distintos formatos.

Formato	Descripción	Ejemplo
Canónico	Comienza por + e incluye siempre el prefijo de país, el prefijo local y el resto del número de extensión completo. Se admiten espacios en blanco y los caracteres especiales + () / - : y ;	+49 (89) 7007-98765

Formato	Descripción	Ejemplo
Marcación	Para marcar desde el cliente, utilice el formato que se indica en la columna de ejemplo.	<ul style="list-style-type: none"> • 321 (interno) • 700798765 (red local propia) • 089700798765 (red local externa) • 004989700798765 (internacional)

Consejo: Siempre que sea posible, utilice el formato de número de llamada canónico. De esta forma, los números de teléfono serán siempre únicos, completos y consistentes para la interconexión y las extensiones móviles.

Nota: Si se marca el mismo número con diferentes formatos, estas llamadas se mostrarán como distintas entradas de conversación.

Nota: Al llamar en EE.UU. A un número de teléfono en formato canónico, el número de teléfono se convierte a formato de marcación.





5.6.2 Funciones de llamada







myPortal @work puede controlar un teléfono asociado o usar el cliente de telefonía VoIP integrado. Según la configuración seleccionada en myPortal @work y el sistema de comunicación, la función de control de llamada puede ser ligeramente diferente.

Funciones de llamada

Con las funciones de llamada de myPortal @work, puede utilizar prestaciones de su sistema de comunicación. Los botones de función disponibles que se ofrecen dependen del estado de la llamada.

Dependiendo de la situación, además de información (y tal vez la imagen) de quien llama se muestran algunos de estos botones:

Símbolo	Descripción
	Aceptar llamada
	Desconectar
	Consulta / Alternar
	Recuperar llamada

Símbolo	Descripción
	DTMF (sólo para funcionalidad VoIP)
	Desviar al buzón de voz (durante una llamada entrante)
	Transferencia ciega / Desviar a teléfono
	Conferencia (controlado por teléfono)
	Llamada en espera (no para funcionalidad VoIP)
	Silencio (sólo para funcionalidad VoIP)

Las llamadas se pueden iniciar introduciendo el número de teléfono manualmente en el campo Buscar / Marcar o haciendo clic en una entrada en la lista de conversaciones, la lista de favoritos o un directorio.

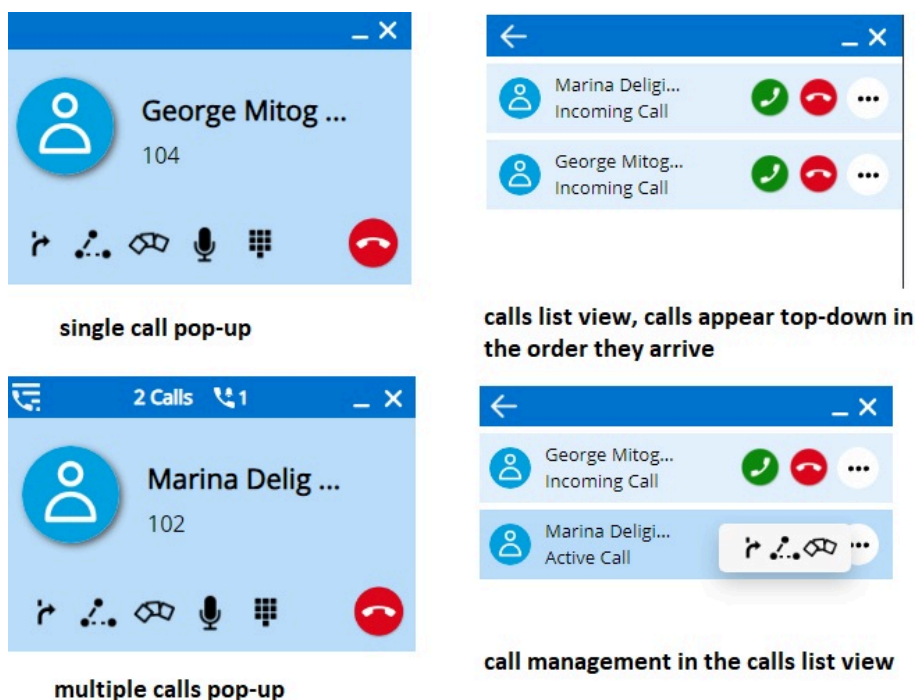
Un número seleccionado en otra aplicación se puede transferir automáticamente a myPortal @work y marcar usando una tecla de acceso rápido. Para ello es necesario configurar una tecla de acceso rápido en la configuración myPortal @work.

Ventanas emergentes

Las ventanas emergentes ofrecen una forma conveniente de responder llamadas con un solo clic. Por ejemplo, en caso de una llamada entrante, aparece una ventana emergente en la esquina inferior derecha de la pantalla que muestra el número de teléfono y, si está disponible, el nombre y la imagen de la persona que llama. Los mismos botones de llamada que aparecen en las ventanas emergentes de pantalla también se muestran en la aplicación principal.

Escenarios de interacción del usuario y gestión de llamadas

- Los usuarios pueden responder llamadas a través de una única ventana emergente de llamada, mientras aparecen opciones de llamada como transferencia ciega, consulta, liberación o desvío de llamadas.
- Cuando el usuario tiene varias llamadas, la ventana emergente muestra el número de llamadas activas. Estas llamadas se pueden gestionar a través de la vista de lista, dependiendo del estado de la llamada (llamadas establecidas, llamadas sonando).
- Los usuarios pueden manejar múltiples llamadas, con una barra de desplazamiento que aparece en la vista de lista. El estado de los usuarios como MULAP o miembros simples del grupo, no afecta la información emergente.
- Se mencionan conferencias programadas y ad hoc, pero no en detalle. Además, los usuarios pueden llamar al correo de voz mientras gestionan otras llamadas entrantes.
- Las llamadas de llamantes externos desconocidos o conocidos se identifican en la ventana emergente.



5.6.2.1 Cómo marcar un número de teléfono mediante una tecla de acceso rápido

Requisitos previos

En los ajustes de se ha configurado una tecla de acceso rápido para esta función.


Paso a paso

- 1) En la aplicación, marque el número de teléfono al que llamar.
- 2) Pulse la combinación de teclas (tecla de acceso rápido) configurada para la marcación rápida.

El número de teléfono aparece en el área de llamada activa de myPortal @work. La marcación se realiza automáticamente.


5.6.2.2 Cómo realizar una llamada introduciendo un nombre

Paso a paso

- 1) Introduzca las primeras letras del nombre del usuario al que desea llamar en el campo **Buscar / Marcar**. En una lista aparecen todas las entradas de los directorios que comiencen con la letra introducida.
- 2) Haga clic en la entrada deseada y elija una de estas opciones:
 - a) Haga clic en el botón de acceso directo para el primer número de teléfono disponible
 - b) Haga clic en  para seleccionar un número de teléfono y luego haga clic en él.

5.6.2.3 Cómo realizar una llamada desde Favoritos

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Favoritos** en el menú principal.
- 2) Haga clic en el grupo relevante para expandir las entradas favoritas asociadas.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - a) Haga clic en el botón de llamada de la entrada en Favoritos. Se llamará al contacto con el primer número de teléfono guardado.
 - b) Haga clic en la entrada de Favoritos deseada. Haga clic en  y luego en el número de teléfono deseado.


Una vez que inicie la llamada, se crea automáticamente una entrada de conversación en las Conversaciones.

5.6.2.4 Cómo establecer un número de teléfono estándar en Favoritos

Requisitos previos

Modo UC Smart


Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Favoritos** en el menú principal.
- 2) Haga clic en el contacto favorito al que desea asignar el número estándar.
- 3) Haga clic en .
- 4) Haga clic en el número de teléfono deseado para establecerlo como predeterminado. El icono se cambia de forma automática al lado del contacto.

Nota: El botón de llamada se actualiza automáticamente al lado del contacto.

5.6.2.5 Cómo realizar una llamada desde una entrada de conversación

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Conversación** del menú principal.
- 2) Localice la entrada de conversación deseada.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - a) Haga clic en el botón de llamada en la vista de detalles. Se devuelve la llamada al contacto con el número de teléfono mostrado.
 - b) Haga clic en la entrada deseada. Haga clic en  y luego haga clic en el número de teléfono deseado.
 - c) Haga clic en el botón de llamada directamente en la entrada de conversación.

5.6.2.6 Cómo marcar un número con el protocolo tel o callto

Con myPortal @work, puede realizar llamadas salientes desde un navegador web haciendo clic en los hipervínculos destinados al uso de telefonía.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 4) Active **Usar siempre esta aplicación para hipervínculos de telefonía**.

Nota: Al activar **Usar siempre esta aplicación para hipervínculos de telefonía**, myPortal @work se establece como la aplicación estándar. Si desactiva esta opción, myPortal @work sigue siendo la aplicación estándar hasta un usuario u otra aplicación la cambia.

- 5) Haga clic en Identificador universal de recursos (**URI**).

Nota: En Windows 10 solo se admite el protocolo callto.

5.6.2.7 Cómo desviar una llamada al buzón de voz

Requisitos previos

Están activadas las ventanas emergentes en caso de llamada entrante.

Paso a paso

Haga clic en la pantalla emergente **Llamada entrante**, en el símbolo **Desviar**.

5.6.2.8 Cómo contestar una llamada

Paso a paso

Haga clic en la ventana emergente **Llamada entrante**, en el símbolo **Contestar**.

Nota: En los teléfonos analógicos o DECT es necesario descolgar el auricular.

5.6.2.9 Cómo volver a marcar una llamada

Paso a paso

- 1) En el campo **Buscar/Marcar** haga clic en la flecha de la derecha.

Nota: Aparece una lista desplegable con los 10 últimos números marcados.

- 2) Haga clic en el contacto deseado.

5.6.2.10 Cómo retener una llamada

Requisitos previos

Están activadas las ventanas emergentes en caso de llamadas entrantes o salientes.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el símbolo **Retener**.
- 2) Cuando desee reanudar la llamada (recuperarla), haga clic en el símbolo **Reconectar**.

5.6.2.11 Cómo iniciar una consulta

Durante una llamada, puede iniciar una consulta con otra extensión.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el botón **Consulta con otra extensión** en una llamada activa.
- 2) Introduzca el número de teléfono en el campo **Buscar / Marcar** y pulse INTRO.

5.6.2.12 Cómo transferir una llamada tras una consulta

Paso a paso

- 1) Tras la consulta, debe seleccionar la llamada que desea transferir en la lista de conversaciones.
- 2) Haga clic en la opción **Transferencia atendida** desde la llamada retenida para transferir la llamada.

Cuando se conecte con el usuario de la consulta, deberá seleccionar la llamada original, que habrá quedado retenida tras la consulta. Para ver la opción de transferencia atendida, vuelva a seleccionar la llamada original.

Durante la consulta, la nueva llamada activa se muestra en la parte superior, y, cuando hay una llamada activa (establecida), la llamada se muestra con color gris oscuro.

5.6.2.13 Cómo alternar entre dos interlocutores

Requisitos previos

Está hablando con un interlocutor, mientras mantiene otra llamada en espera, por ejemplo, durante una consulta.

Paso a paso

Haga clic en **Alternar** para pasar de una extensión a otra.

5.6.2.14 Cómo transferir una llamada

Paso a paso

- 1) Si recibe una llamada entrante, haga clic en el botón **Desviar llamada**, introduzca el número de teléfono al que desea transferir la llamada y haga clic en **Transferir**.
- 2) Si está en una llamada activa, haga clic en el botón **Transferencia ciega**, introduzca el número de teléfono al que desea transferir la llamada y haga clic en **Transferir**.

5.6.2.15 Cómo atender una llamada desde la lista de favoritos

En caso de que uno de los favoritos reciba una llamada, aparece una opción de telecaptura en el puntero del ratón.

Requisitos previos

El receptor es un contacto favorito

El receptor se encuentra en un directorio interno

Círculo parpadeante alrededor de la imagen del usuario (estado Sonando). El color del círculo es amarillo para llamantes internos y naranja para llamantes externos.

Nota: Si el receptor está en modo UC Suite y es un contacto de red, la telecaptura no es compatible debido a la falta de eventos de estado de conexión.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de **Favoritos** en el menú principal.
- 2) Coloque el cursor del ratón sobre el contacto favorito.
- 3) Haga clic en el botón verde para atender la llamada.

5.6.2.16 Cómo iniciar una conferencia durante una llamada

Requisitos previos

Está hablando con un interlocutor mientras la otra llamada está retenida.

Paso a paso

En la ventana de llamada, haga clic en el botón **Conferencia**.

5.6.2.17 Cómo iniciar una sesión de Web Collaboration

Requisitos previos

Se encuentra en una llamada activa.

Paso a paso

En la ventana de llamada haga clic en el botón **Web Collaboration**.

5.6.2.18 Cómo finalizar una llamada

Paso a paso

Haga clic en el botón **Finalizar llamada**.

5.6.2.19 Cómo marcar un número de teléfono de forma manual

Paso a paso

Introduzca el número de teléfono en formato marcadable o en formato canónico en el campo **Buscar / Marcar** y presione la tecla **Enter**.

Nota: En UC Smart, si ingresa un número marcadable, se recomienda no utilizar un código de captura para línea externa. Aparece una ventana emergente que le pregunta si el número es interno o externo.

En UC Suite, cuando el número está en formato marcadable, el código de acceso se agrega automáticamente desde el sistema, desde la troncal predeterminada.

5.6.2.20 Cómo usar tonos DTMF durante una llamada activa de VoIP

El usuario de UC Suite puede introducir dígitos DTMF durante una llamada activa de VoIP. Hay un teclado de marcación DTMF disponible pulsando CTRL +D en el teclado. Se abre una ventana emergente en el centro de la pantalla principal y el usuario puede mover la ventana a su posición preferida. Esta posición se almacena y se utiliza la próxima vez que se abra la aplicación.

Requisitos previos

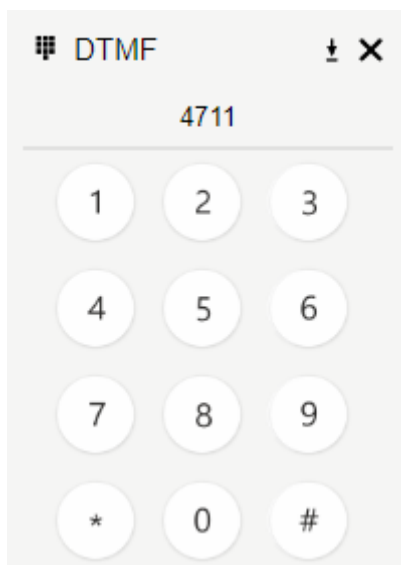
Cliente de UC Suite

Llamada activa de VoIP


Paso a paso

1) Presione la tecla del teclado **CTRL D**

2) Aparece un teclado en pantalla



3) Utilice este teclado para ingresar tonos DTMF.

Nota: El teclado en pantalla se minimiza presionando 

5.7 Buzón de voz

myPortal @work organiza los mensajes de voz bajo **Conversaciones**.



Cuando recibe un mensaje de voz para una llamada no respondida, se adjunta automáticamente un mensaje con el correo de voz a la entrada de la conversación correspondiente. El título del mensaje es **Mensaje de voz**

De forma predeterminada, los mensajes que haya escuchado se borran al cabo de 30 días.

Nota: El control del buzón de voz solo está disponible en modo UC Smart.

Identificación de los mensajes de voz

Las entradas aparecen identificadas de esta forma:

Símbolo	Descripción
	Nuevo mensaje de voz
	Mensaje de voz ya reproducido

Nota: Esta prestación solo está disponible con las soluciones UC Smart y UC Suite.

5.7.1 Cómo escuchar un mensaje de voz en el teléfono

Requisitos previos

Su estado de presencia es **Oficina**.

Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Conversaciones**.
- 2) Haga clic en la entrada que contiene el mensaje de voz.
- 3) Seleccione un número de teléfono en **Reproducir a través de <su número de teléfono>** en la vista de detalles y haga clic en el icono de reproducción.

5.7.2 Cómo activar o desactivar la grabación de mensajes

Requisitos previos

Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz**.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - a) Si desea que el llamante pueda dejar un mensaje después del saludo, active la casilla de verificación **Grabación**.
 - b) Si no desea que el llamante pueda dejar un mensaje después del saludo, desactive la casilla de verificación **Grabación**.
- 5) En la lista desplegable, seleccione el **Saludo** deseado.

5.7.3 Cómo modificar el PIN del buzón de voz

Requisitos previos

Esta función solo está disponible después de haber cambiado el PIN preasignado (PIN estándar: 123456) para su buzón de voz.

Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Buzón de voz**.
- 4) Haga clic en **Cambiar PIN**.
- 5) En **PIN anterior**, introduzca el código anterior del buzón de voz.
- 6) En **PIN nuevo** y **Repetir PIN** introduzca el código nuevo del buzón de voz.

Nota: El número de código consta de una serie de seis dígitos. No puede constar de dígitos repetidos (p.ej. 333333)

ni de una secuencia de números ascendente o descendente (p.ej. 987654).

5.7.4 Servicio de notificación de nuevos mensajes

El sistema puede informar a un usuario de UC Smart por correo electrónico cuando se reciba un nuevo mensaje de voz.

Requisito para el servicio de notificaciones

- La entrega de correo electrónico (transferencia de correos electrónicos) debe estar configurada en el sistema por el administrador.
- El sistema debe conocer la dirección de correo electrónico del usuario. Durante la instalación inicial, el administrador puede importar todas las direcciones de correo electrónico de la administración basada en web (WBM) mediante un archivo XML. O bien, puede registrar una dirección de correo electrónico por usuario en el UC Smart Assistant. Como alternativa, el propio usuario puede indicar su dirección de correo electrónico en su cliente de myPortal @work.
- El usuario tiene asignada una licencia de buzón de voz.
- La prestación **Enviar mensaje de voz a correo electrónico** está activada. El administrador puede activar la prestación para todos los usuarios en UC Smart Assistant. Como alternativa, el propio usuario puede activar la prestación en su cliente de myPortal @work.

El usuario de myPortal @work recibe un correo electrónico con el mensaje de voz como archivo WAV adjunto (16 bits, mono), la fecha y hora de recepción, la duración del mensaje de voz y (si están disponibles) el número de teléfono y el nombre del remitente.

5.8 Conferencias

En una conferencia varios usuarios (también externos) pueden comunicarse entre sí al mismo tiempo. La función de gestión de conferencias permite alojar o planificar de antemano conferencias, de forma rápida y sencilla.

Conferencias controladas por teléfono o por aplicación

En calidad de participante, puede iniciar conferencias mediante el teléfono o mediante la aplicación myPortal @work.

Puede iniciar una conferencia controlada por teléfono de las siguientes formas y, a continuación, controlarla en su teléfono:

- Llame a los participantes que quiera y conéctelos con la conferencia
- Amplíe una llamada de consulta para una conferencia
- Amplíe una segunda llamada para una conferencia

Las conferencias controladas por aplicación se pueden iniciar, controlar y gestionar mediante la función de gestión de conferencias de myPortal Smart. Para utilizar la gestión de conferencias se requiere una licencia de conferencia.

Diferencias entre tipos de conferencias:

Nota: La conferencia controlada por aplicación solo está disponible en modo UC Smart.

	Conferencia controlada por teléfono	Conferencia controlada por aplicación
Dirección del establecimiento de conexión desde el sistema	<ul style="list-style-type: none"> Saliente 	<ul style="list-style-type: none"> Entrante (acceso telefónico por el participante)
Autenticación de los participantes de la conferencia	-	<ul style="list-style-type: none"> PIN personal (ID de conferencia) PIN de invitado (opcional)
Invitación predefinida a los participantes de la conferencia	-	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de conferencia Número de acceso telefónico (MeetMe) PIN personal (ID de conferencia) PIN de invitado (opcional)
Cantidad máx. de participantes por conferencia	8	16

Conferencia controlada por aplicación

Las conferencias controladas por aplicación se crean como conferencias permanentes. La conferencia se puede usar según sea necesario. Las conferencias no ocupan canales de conferencia mientras no acceda a ellas ningún participante. El orden de acceso determina la asignación de los canales de conferencia.

Moderadores

La persona que inicia una conferencia se convierte automáticamente en moderador y puede hacer lo siguiente:

- Crear, editar y borrar conferencias programadas.
- Agregar y eliminar participantes.

Los participantes eliminados no permanecen en la conferencia.

- Desconectar a los participantes de conferencia.

Los participantes desconectados pueden acceder de nuevo a la conferencia.

- Definir a otro participante interno del mismo nodo como moderador.
- Abandonar la conferencia sin finalizarla inmediatamente.

Si el último moderador abandona la conferencia, esta finaliza al cabo de 5 minutos.





- Finalizar conferencias activas.
- Iniciar una sesión de Web Collaboration en una conferencia activa.
- Enviar invitaciones predefinidas a todos los participantes de la conferencia o a cada participante por separado.

Todos los participantes internos de un nodo pueden ser moderadores. No obstante, se requiere una licencia de conferencia para cada usuario definido o asignado como moderador.

Los participantes de conferencia cuyos datos de contacto se hayan introducido manualmente, se consideran participantes externos y no se pueden definir como moderadores.

Participantes de conferencia

Los participantes de una conferencia pueden salir de ella y regresar de nuevo mediante acceso telefónico. Además, pueden participar en una sesión de Web Collaboration que ya esté iniciada. Mientras solo haya un participante en la conferencia, este oirá la música de espera. El número máximo de participantes externos está limitado, entre otros factores, por el número de líneas urbanas disponibles.

Símbolo	Estado	Descripción
	Inactivo	El participante no se encuentra en la conferencia. No hay ningún canal de conferencia en uso.
	Acceso telefónico	El participante está accediendo a la conferencia.
	En espera	El participante está en la conferencia, escuchando música de espera.
	Activo	El participante está en la conferencia. Hay un canal de conferencia en uso.

Finalización automática sin moderador

Si el último moderador abandona la conferencia, un mensaje de texto notifica a los participantes que la conferencia finalizará al cabo de 5 minutos.

Notificación a los participantes de conferencia

El moderador puede enviar una invitación por correo electrónico a todos los participantes de la conferencia o a cada uno de ellos por separado. Para ello se requiere que haya instalado un programa de correo electrónico en el PC de cliente. Las direcciones de correo electrónico conocidas se añaden automáticamente a la lista de distribución. Si se envía una invitación a todos los participantes, solo se incluye el PIN de invitado general (si se permite); si las invitaciones son individuales, se envía además el PIN personal.

Como alternativa, se puede copiar en el portapapeles un texto de invitación predefinido, que se podrá utilizar en otros programas (por ejemplo, en un chat).

Nota: Esta prestación solo está disponible con la solución de Unified Communications UC Smart.

5.8.1 Cómo crear una conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) Haga clic en el botón **Nueva conferencia**. La conferencia se crea y usted es el moderador.

- 3) Asigne un nombre a la conferencia programada.
- 4) Si desea que puedan acceder a la conferencia otros participantes que no aparezcan en la lista de la conferencia programada, active la casilla de verificación **Permitir acceso con PIN de invitado**.
- 5) Agregue más participantes:
 - a) Haga clic en el botón **Agregar participantes**.
 - b) Para agregar un participante desde los directorios, introduzca su número de teléfono o su nombre en el campo **Agregar participante desde directorio**. Seleccione el participante y haga clic en **Agregar**.
 - c) Para agregar un participante externo, introduzca los datos correspondientes en el campo **Agregar participante externo**.
 - d) Repita los pasos del a al d para añadir más participantes.
 - e) Haga clic en el botón de cierre cuando haya agregado todos los participantes.

Nota: Posteriormente podrá añadir más participantes a la conferencia mediante la lista de favoritos o buscando en directorios.

- 6) Defina el moderador para la conferencia:

Al haber iniciado la conferencia, usted es automáticamente el moderador. En caso necesario, puede definir como moderadores a otros participantes. El participante elegido debe tener una licencia de conferencia. Si usted no quiere ser moderador, puede restablecer su estado. Pero tenga en cuenta que siempre debe haber al menos un participante definido como moderador.

- Si desea definir otro participante como moderador, haga clic en el botón **Definir estado de moderador** correspondiente a la entrada del participante deseado.
- Si desea restablecer su propio estado de moderador, haga clic en el botón **Restablecer estado de moderador** correspondiente a su entrada de participante.

Nota: Solo pueden borrar conferencias y añadir o eliminar participantes quienes tengan estado de moderador.

- 7) En caso necesario, envíe invitaciones:

Puede enviar una invitación a todos los participantes o a cada participante por separado. Para ello, debe haber un programa de correo electrónico instalado en el PC cliente. Las direcciones de correo electrónico conocidas se añaden automáticamente a la lista de distribución. También puede copiar el texto de la invitación en el portapapeles.

- a) Si desea enviar una invitación a todos los participantes de la conferencia, haga clic en el botón **Enviar invitaciones a todos**. Se abre el programa de correo electrónico y se crea un correo con el número de acceso telefónico y el PIN de invitado (si se permite).
- b) Si desea enviar una invitación a un participante de la conferencia, haga clic en el botón **Invitar por correo electrónico** correspondiente a la entrada del participante deseado. Se abre el programa de correo electrónico y se crea un correo con el número de acceso telefónico, el PIN personal (ID de conferencia) y el PIN de invitado (si se permite).

- c) Si desea copiar el texto de la invitación, haga clic en el botón **Copiar invitación**.

5.8.2 Cómo visualizar una conferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) La vista de lista mostrará todas las conferencias de las que sea participante. Las conferencias activas aparecen en la parte superior de la vista de lista.

Las conferencias en las que es moderador aparecen marcadas con una estrella verde.
- 3) Haga clic en la conferencia deseada para ver sus datos y participantes en la vista de detalles.

Los moderadores aparecen marcados con una estrella verde.

5.8.3 Cómo cambiar el nombre de una conferencia programada

Requisitos previos

Es el moderador de la conferencia cuyo nombre desea cambiar.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) Haga clic en las conferencias cuyo nombre desea cambiar.
- 3) En el encabezado de la conferencia programada, haga clic en el nombre de la conferencia.
- 4) Modifique el nombre de la conferencia.

5.8.4 Cómo acceder telefónicamente a una conferencia

Requisitos previos

Es el participante de una conferencia activa o programada.

Puede acceder a una conferencia mediante myPortal @work o directamente desde su teléfono. Si accede mediante el teléfono, necesita el número de acceso telefónico y su PIN personal (ID de conferencia). Se le pueden proporcionar estos datos, por ejemplo, por correo electrónico.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) Seleccione la conferencia para la que quiere acceso telefónico.

- 3) Llame al **Número de acceso** de la conferencia e introduzca el PIN de la conferencia.

Si es el primer participante de una conferencia programada, oirá la música de espera hasta que se incorpore otro participante.

Al realizarse el acceso telefónico a la conferencia, se crea automáticamente una entrada de conversación con los detalles de la conferencia.


5.8.5 Cómo agregar participantes de conferencia

Requisitos previos

Es el moderador de la conferencia.

Paso a paso

Para agregar participantes de conferencia, siga uno de estos métodos:

- Agregar un participante desde Favoritos:
Haga clic en Favoritos y seleccione el participante que desea agregar. Haga clic en  y, a continuación, haga clic en el símbolo **Agregar usuario a conferencia** para el participante deseado. Seleccione la conferencia a la que quiere añadir el participante y confirme la acción con **Aceptar**.
- Agregar un grupo desde Favoritos:
En Favoritos, haga clic en el símbolo de **Agregar grupo a conferencia** correspondiente al grupo deseado. Seleccione la conferencia a la que quiere añadir el grupo y confirme la acción con **Aceptar**.
- Agregar participantes externos:
Haga clic en **Conferencia** y, a continuación, en la conferencia deseada. Haga clic en el botón de agregar participantes. Introduzca la información requerida para el participante en la sección **Agregar participante externo**. Confirme la selección con **Aceptar**.
- Agregar un participante desde directorios:
Introduzca el número de teléfono o el nombre del participante en el campo **Agregar participante desde directorio**. Seleccione el participante y haga clic en **Agregar**.

5.8.6 Cómo desconectar a participantes de conferencia

Requisitos previos

Es el moderador de una conferencia activa en el sistema.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) Haga clic en la conferencia activa deseada.
- 3) Haga clic en el botón **Desconectar usuario** en la entrada del participante del que desea desconectar.

Se elimina la conexión del participante, que sigue estando en la lista de participantes de la conferencia activa y puede regresar mediante acceso telefónico en cualquier momento.

5.8.7 Cómo eliminar participantes de conferencia

Requisitos previos

Es el moderador de una conferencia programada controlada por aplicación.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) Haga clic en la conferencia deseada.
- 3) Haga clic en el botón **Eliminar usuario** en la entrada del participante que desea desconectar.

5.8.8 Cómo borrar una conferencia programada

Requisitos previos

Es el moderador de la conferencia programada.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la **Conferencia**.
- 2) Haga clic en la conferencia deseada.
- 3) Haga clic en el botón **Borrar conferencia**.

5.9 Web Collaboration

myPortal @work admite la integración del producto independiente Web Collaboration para la colaboración multimedia simultánea durante llamadas telefónicas y conferencias. Este producto permite acceder rápidamente a funciones como publicación de aplicaciones y de uso de escritorio, publicación de archivos, navegación simultánea, whiteboarding, push de URL, y chat de IM o de vídeo con varios participantes.

Un usuario puede iniciar Web Collaboration durante una llamada en la ventana de llamada del cliente de PC de UC; también puede iniciarla el moderador de una conferencia activa. Se abre una página web donde se puede iniciar la descarga del cliente de Web Collaboration. Los participantes de la conferencia no necesitan hacer una instalación local de Web Collaboration. Si en el cliente de PC de UC hay un programa de correo electrónico, se puede enviar a los interlocutores un correo electrónico con un enlace al cliente de Web Collaboration. Encontrará información sobre Web Collaboration en la documentación del producto Web Collaboration.

Al borrar o finalizar una conferencia, se borra automáticamente la sesión de Web Collaboration correspondiente.

Integración de Web Collaboration

Para la integración de Web Collaboration, el administrador debe introducir en la Gestión basada en Web (WBM) el número de licencia y la contraseña de la conexión de Web Collaboration alojada. El fabricante ofrece el servidor de Web Collaboration en Internet como servicio (Public Server). Mediante una conexión segura https se transmiten el número de licencia y la contraseña. De forma

predeterminada se utiliza el puerto TCP 5100. No se admiten los servidores locales de Web Collaboration.

Nota: Para el uso de Web Collaboration, los clientes de PC de UC y el sistema de comunicación requieren una conexión a Internet. El sistema de comunicación no admite conexiones mediante proxy.

Instant Messaging y Web Collaboration

Las funciones de mensajería instantánea del sistema y de Web Collaboration son independientes entre sí: los mensajes instantáneos de un cliente de PC de UC no aparecen en una sesión de Web Collaboration del mismo participante, y viceversa.

5.9.1 Cómo iniciar una sesión de Web Collaboration

Requisitos previos

El acceso al servidor de Web Collaboration está configurado en el sistema de comunicación.

Hay un programa de correo electrónico instalado en el PC cliente.

Solo al iniciar desde una conferencia activa: usted es moderador de la conferencia activa.

Paso a paso

1) Para iniciar una sesión de Web Collaboration:

- desde una llamada activa, haga clic en el botón **OpenScape Web Collaboration**.
- Para iniciar Web Collaboration desde una conferencia activa, haga clic en el botón **OpenScape Web Collaboration**.

Solo puede iniciar sesiones de Web Collaboration en conferencias de las que sea moderador. Los moderadores aparecen marcados con una estrella verde.

- 2) Se abre el programa de correo electrónico y se crea un correo con un enlace al cliente de Web Collaboration. Las direcciones de correo electrónico reconocidas se añaden automáticamente a la lista de destinatarios. Además, se abre una página web con el enlace de descarga del cliente de Web Collaboration (fastviewer).
- 3) En caso necesario, añada otras direcciones de correo electrónico (por ejemplo, para participantes de conferencia externos) y envíe el mensaje.
- 4) Cargue el cliente de Web Collaboration en su PC e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña. Se inicia la sesión de Web Collaboration.

Nota: Los demás participantes de la conferencia activa pueden iniciar su cliente de Web Collaboration mediante el enlace del correo electrónico o abriendo la conferencia activa con myPortal @work y abriendo el cliente de Web Collaboration mediante el símbolo **Participar en Web Collaboration**.

6 Configuración

Puede configurar myPortal @work de acuerdo con sus necesidades.

Algunas opciones de menú de configuración y sus cuadros de diálogo asociados se muestran dependiendo de la configuración del sistema de comunicación; p. ej., configuración del número MULAP o configuración de la función de movilidad.

6.1 Preferencias personales

Puede introducir ajustes personales para myPortal @work. Por ejemplo: su dirección de correo electrónico, un número de teléfono adicional o una imagen propia.

Las demás extensiones internas verán la imagen que usted configure en los directorios y los favoritos, entre otros. Su imagen también puede aparecer en los teléfonos del sistema a color y en grande (solo en las versiones HFA).

6.1.1 Cómo modificar sus datos de contacto

Los datos de contacto que especifique estarán disponibles para otras extensiones en directorios y en favoritos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en la pestaña **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 4) Si es necesario, modifique los campos **Número de teléfono móvil**, **Número de teléfono externo** y **Mi dirección de email**. Los números de teléfono se deben indicar en formato canónico (p.ej. +49891234567).

6.1.2 Cómo proporcionar su propia imagen

Requisitos previos

Tiene una imagen de al menos 40x40 píxeles, en formato JPG o PNG. El archivo no puede tener más de 512 kB.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en la pestaña **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.

Configuración

Ajustes de tecla de acceso rápido de marcación

- 4) En la sección Imagen de perfil, haga clic en **Actualizar** y seleccione la imagen que quiera cargar. La imagen se redimensiona automáticamente a 200x200 píxeles.

Nota: Esta funcionalidad solo se permite en el modo myPortal @work UC Smart.

6.1.3 Cómo borrar mi fotografía

Paso a paso

- 1) Haga clic en el icono de su estado de presencia.
- 2) Haga clic en la pestaña **mi imagen**.
- 3) Haga clic en **Borrar**.

6.2 Ajustes de tecla de acceso rápido de marcación

Se puede configurar la tecla de acceso rápido para la marcación rápida y sus funciones.

Sin embargo, las funciones solo se pueden utilizar con myPortal @work. La tecla de acceso rápido para marcación se configura como una tecla o como una combinación de teclas en myPortal @work.

Es posible que la tecla de acceso rápido ya tenga asignada una función en la aplicación desde la que se seleccione el número de teléfono, por ejemplo Ctrl+P para abrir el cuadro de diálogo de impresión, por lo que la función de marcación rápida tiene este comportamiento predeterminado:

Cuando el usuario ha seleccionado el número de teléfono en la aplicación y ha pulsado la tecla de acceso directo configurada, dicha tecla se envía a la aplicación.

Cuando myPortal @work recibe el número de teléfono, se ejecuta la marcación.

6.2.1 Cómo definir una tecla de acceso rápido para la marcación abreviada

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 4) En el campo **Tecla de acceso rápido de marcación**, introduzca una tecla o una combinación de teclas. Utilice esta tabla como referencia:

Combinación de teclas	Notas
F1 - F2	No admitida
F3 - F12	Admitida
Mayús + <Número/Letra>	No admitida
Ctrl+c, Ctrl+v, Ctrl+z, Ctrl+r, Ctrl+a, Ctrl+x	No admitida

Combinación de teclas	Notas
Ctrl + <Número/Letra>	Admitida
Ctrl + Alt + <Número/Letra>, Ctrl + Mayús + <Número/Letra> (Combinación de tres teclas)	Admitida

6.3 Programación de las teclas de función del teléfono

Puede adaptar a sus necesidades las teclas de función de su dispositivo telefónico y de un módulo de teclas o BLF (panel lámp. ocup), si lo hubiera, mediante el cliente de UC y con una aplicación web.

Esto se aplica tanto a las teclas de función preestablecidas como a las demás teclas de función. La única excepción son las teclas de aplicación locales (**Aplicación local.**). La interfaz de usuario para la programación de teclas se abre en el mismo idioma que el cliente UC, si ese idioma está disponible. Si no lo está, se mostrará en inglés.

Nota: Con el cliente UC no puede programar las teclas de función de teléfonos SIP, RDSI ni analógicos.

En los teléfonos con pantalla, también puede programar determinadas teclas de función directamente en el teléfono.

Programación de teclas de función en distintos niveles

La asignación de las teclas de función puede ser doble: al primer nivel se pueden asignar todas las funciones disponibles y al segundo números de teléfono externos. Para utilizar el segundo nivel, el teléfono debe tener configurada la tecla de cambio de nivel (tecla Mayús). El LED de las teclas de función siempre tiene asignado el primer nivel.

Nota: Al pasar de un dispositivo físico a VoIP y viceversa, las teclas de función programadas no se borran.

6.3.1 Cómo programar las teclas de función del teléfono

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre y luego en **Ajustes**.
- 2) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 3) Haga clic en el enlace **Programación de teclas**. En el navegador Web se abre una ventana para programar las teclas de función del teléfono.
 - a) Si aparece un mensaje similar a Hay un problema con el certificado de seguridad de la página Web, haga clic en **Continuar cargando este sitio Web**.
- 4) Bajo el icono del teléfono, haga clic en la zona de teclas que quiera editar.

- 5) En la vista detallada del área de teclas, haga clic en el icono de tecla al final de la línea correspondiente. El icono se vuelve rojo e indica que la función está activa para programación.
 - a) Si quiere ver los detalles de la función actual de una tecla, mueva el puntero del ratón sobre el campo de etiqueta, a la izquierda de la tecla.
- 6) En la lista desplegable **Seleccionar función**, seleccione la deseada.
 - a) Si una función requiere información adicional (parámetros), seleccione los detalles o introduzca los datos necesarios.

Nota: Seleccione la función **Conmutar nivel** para que una tecla de función tenga acceso a un segundo nivel en el que puede programar números de teléfono externos.

- 7) Haga clic en **Guardar**.
- 8) Si ha seleccionado un teléfono de sistema con rotulación de teclas automática, en la columna **Rotul.** puede introducir el texto de la tecla de función.
- 9) Si en una tecla de función ha configurado **Conmutar nivel**, active la casilla de verificación de **nivel 2**. Indique los números de teléfono externos tal y como se describe en los pasos del 7 al 9.
- 10) Si desea programar más teclas de función, repita los pasos del 5 al 10.
- 11) Cierre la ventana del navegador Web para la programación de teclas.
- 12) En la pestaña **Apariencia**, haga clic en **Aceptar**.

6.4 Ajustes generales

Puede definir ajustes de configuración generales para myPortal @work, por ejemplo, el formato de fecha o la dirección del servidor.

Conexiones de servidor

Para acceder a una extensión en diferentes ubicaciones (por ejemplo, por LAN en la oficina o por Internet), se pueden configurar hasta 4 conexiones de servidor. El servidor utilizado es OpenScape Business UC Server.

6.4.1 Cómo modificar la contraseña de myPortal @work

Requisitos previos

Esta función solo está disponible si la conexión con el sistema está cifrada (https).

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en **Identif. usuario** y luego en el botón **Cambiar contraseña**.

4) Modo UC Smart

- a) En **Contraseña anterior** introduzca su contraseña antigua.
- b) En **Nueva contraseña y Repetir contraseña**, introduzca su nueva contraseña, que debe cumplir las políticas de seguridad.

Nota: La contraseña debe tener entre 8 y 16 caracteres y debe contener al menos una mayúscula, una minúscula, un número y un carácter especial. Recuerde exactamente cuál es esa contraseña.

- c) Haga clic en **Aceptar**.

5) Modo UC Suite:

- a) En **Nueva contraseña y Repetir contraseña**, introduzca su nueva contraseña, que debe cumplir las políticas de seguridad.

Nota: En el modo UC Suite la contraseña debe estar formada sólo por dígitos e incluir al menos seis dígitos. Además, el número máximo de caracteres repetidos de la contraseña es de dos y el número máximo de caracteres secuenciales es de tres y también el nombre de la cuenta (invertido o no) no puede formar parte de la contraseña. Recuerde exactamente cuál es esa contraseña.

- b) Haga clic en **Aceptar**.

6.4.2 Cómo activar o desactivar el inicio de sesión automático de myPortal @work

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Si quiere iniciar sesión automáticamente como usuario de myPortal @work, seleccione la casilla **Inicio de sesión automático**.
 - Si no quiere un inicio de sesión automático en myPortal @work, desactive la casilla de verificación **Inicio de sesión automático**.
 - Si desea que myPortal @work se inicie automáticamente al encender el ordenador, seleccione la casilla de verificación **Abrir aplicación al inicio**.

6.4.3 Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 4) En la lista desplegable **Idioma**, seleccione el deseado.

myPortal @work cambia el idioma automáticamente.

6.4.4 Cómo seleccionar el formato de fecha

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Apariencia**.
- 4) En la lista desplegable **Formato de fecha** seleccione el formato deseado.

6.4.5 Cómo configurar la visibilidad de la ventana emergente para llamadas activas

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre de usuario.
- 2) Haga clic en **Configuración > Apariencia**.
- 3) Seleccione una de las siguientes opciones en la lista desplegable **Visibilidad de ventana emergente**:

Opción	Descripción
Siempre visible	La ventana emergente siempre aparece
5 segundos	La ventana emergente aparece durante 5 segundos
10 segundos	La ventana emergente aparece durante 10 segundos
Cuando se minimiza	La ventana emergente aparece solo cuando está minimizada o cuando la ventana de pin está deshabilitada
Nunca visible	La ventana emergente nunca aparece

6.4.6 Cómo agregar un contacto personal

Requisitos previos

Modo UC Smart

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en **Contactos personales** y luego en el icono **Agregar contacto personal**.
- 4) Rellene los campos de la ventana **Agregar a contactos personales**.

- 5) Haga clic en **Aceptar**. El contacto aparece en los contactos personales. myPortal @work en modo UC Smart permite añadir o importar 3000 contactos.

6.4.7 Cómo importar contactos a Contactos personales

Requisitos previos

Dispone de un archivo XML adecuado en UTF-8 o de un archivo CSV con contactos personales. Hay disponible una plantilla en el Centro de descargas de la Gestión basada en Web (WBM) del sistema de comunicación que se puede modificar, por ejemplo, con Microsoft Excel.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en **Contactos personales**.
- 4) Para importar un archivo CSV/XML, seleccione la codificación del archivo CSV/XML bajo la lista desplegable **Codificación de archivo, importación CSV/XML**.
- 5) Haga clic en el icono **Importar contactos personales de CSV/XML**.
- 6) Desplácese hasta el lugar de almacenamiento del archivo XML o CSV y haga clic en **Abrir**. En cuanto termine la importación, podrá ver el resultado en la ventana.

6.4.8 Cómo modificar los ajustes del servidor

Nota: Solo debe modificar los ajustes del servidor si así se lo indica el administrador del sistema de comunicación. Si la dirección de servidor no es válida, no puede utilizar myPortal @work.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Identif. usuario**.
- 4) Seleccione la conexión del servidor correcta (1-4).
- 5) En **Dirección IP del servidor** introduzca la dirección IP o el nombre del sistema de comunicación (p.ej. 192.168.1.2).
- 6) En **Dirección de puerto de servidor**, indique el que utiliza el cliente de UC para comunicarse con el sistema de comunicación (predeterminado: 8802).
- 7) Haga clic en **Reconectar**.

6.4.9 Cómo configurar más conexiones de servidor

Esta configuración se usa para cambiar de usuarios.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Identif. usuario**.
- 4) En **Conexiones de servidor**, seleccione el índice para la siguiente conexión de servidor disponible.
- 5) En **Nombre de usuario**, introduzca un nombre para la conexión de servidor.
- 6) En **Contraseña**, introduzca la contraseña para la conexión de servidor de acuerdo con las políticas de seguridad.

Nota: La contraseña debe tener entre 8 y 16 caracteres y debe contener al menos una mayúscula, una minúscula, un número y un carácter especial. Recuerde exactamente cuál es esa contraseña.

- 7) Opcional para MULAP: En el campo **Dispositivo controlado** introduzca el número del teléfono asociado.

Requisitos previos: Su nombre de usuario representa una MULAP. En caso de duda, pregunte a su administrador del sistema.
- 8) Solo para usuarios de conexión móvil: En la lista desplegable **Procedimiento de marcación**, seleccione una de estas opciones:
 - Si desea iniciar llamadas salientes con su teléfono de oficina, seleccione **Acceso para marcación asociada**.
 - Si desea iniciar llamadas salientes con su teléfono móvil, seleccione **Enlace de devol. llam. preferido**.
- 9) En el campo **Dirección IP del servidor**, introduzca la dirección IP o el nombre de dominio del servidor y el número de puerto (valor estándar: 8802) en una línea separada por dos puntos (:).
- 10) Haga clic en **Reconectar**.
- 11) Si desea configurar más conexiones con el servidor, repita los pasos anteriores.

Nota: Las configuraciones del servidor se sincronizan automáticamente y se guardan en la pantalla de inicio de sesión al iniciar myPortal @work.

6.4.10 Cómo introducir el número del teléfono asignado (para una MULAP)

Requisitos previos

Su nombre de usuario representa una MULAP.

El administrador le ha proporcionado el número del teléfono asociado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Identif. usuario**.

- 4) En el campo **Dispositivo controlado** introduzca el número del teléfono asociado.
- 5) Haga clic en **Reconectar**.

6.4.11 VoIP en myPortal @work

myPortal @work proporciona un cliente VoIP integrado que permite al usuario hacer y recibir llamadas VoIP. Se puede utilizar con la soluciones de UC Smart y UC Suite. No es necesario conectar ningún dispositivo telefónico físico para realizar llamadas VoIP a través de myPortal @work. Cuando la funcionalidad VoIP está activada, todas las llamadas de telefonía son controladas por el cliente de telefonía VoIP integrado.

Nota: El cliente VoIP solo se puede activar y utilizar si el administrador de OpenScape Business System ha cumplido los requisitos previos adecuados para la telefonía de voz sobre IP.

Nota: Cuando se activa la funcionalidad VoIP, cualquier tecla que haya programado previamente en su dispositivo telefónico físico no se borra, ya que myPortal @work se considera que pertenece a la misma familia de dispositivos que su teléfono de escritorio.

En caso de VoIP, se requieren ajustes adicionales para:

- El proceso de negociación SDP, véase [Cómo activar la negociación SDP simplificada](#) en la página 62.
- La selección de Entrada de audio, Salida de audio y Dispositivo de timbre, consulte [Cómo gestionar los ajustes de audio](#).

En caso de que haya problemas de VoIP o el administrador pida:

- Comprobar el tipo de NAT, consulte [Cómo comprobar el tipo de NAT](#) en la página 63.
- Añadir un servidor STUN, consulte [Cómo añadir un servidor STUN](#) en la página 64.

6.4.11.1 Cómo activar VoIP

Con myPortal @work se pueden realizar y recibir llamadas a través de VoIP.

Requisitos previos

Para poder realizar llamadas a través de VoIP desde myPortal @work, no debe conectar ningún dispositivo físico.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **VoIP**.

- 4) Si desea habilitar las llamadas VoIP, cambie **VoIP deshabilitado** en ON (verde).

Por defecto está deshabilitado (gris).

Si VoIP está habilitado, el icono **Mostrar VoIP en la barra de título** también está habilitado.

Si la función VoIP está desactivada, puede decidir si desea que el botón de Configuración de VoIP esté visible en la barra de título o no.

Si la configuración no es adecuada (por ejemplo, licencia faltante, dispositivo controlado no compatible), **VoIP deshabilitado** se desactiva automáticamente.

Alternativamente, puede navegar rápidamente a la Configuración de VoIP, haciendo clic en el botón VoIP y luego haciendo clic en **Configuración de VoIP**. Cuando activa la función VoIP, también debe administrar la configuración de audio (véase [Cómo gestionar la configuración de audio](#)).

Nota: Si está en un MULAP, pulse en **Dispositivo controlado** para seleccionar su número de teléfono de WebRTC. Para elegir el número específico, consulte al administrador del sistema.

6.4.11.2 Cómo activar la negociación SDP simplificada

Para reducir los retrasos en la carga útil de las llamadas VoIP con myPortal @work que son causados por mensajes SIP RE-Invite del lado del ITSP, se recomienda habilitar la **Preselección de códecs**. Esto simplifica el proceso de negociación SDP limitando las opciones de códec dentro de la respuesta SDP y, por tanto, evitando los mensajes SIP RE-Invite desde el lado ITSP.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **VoIP**.
- 4) Haga clic en **Configuración avanzada**.
- 5) Si desea activar la negociación SDP simplificada, active la **Preselección de códecs** (verde).

Por defecto está desactivada (gris).

Nota:

Si habilita la **Preselección de códecs**, la limitación de códecs será aplicada para todas las llamadas VoIP dentro de myPortal @work.

La **Preselección de códecs** solo debe activarse cuando hay retrasos en la carga útil causados por mensajes SIP RE-Invite del lado ITSP.

6.4.11.3 Cómo administrar la configuración de audio

Puede elegir los dispositivos que desea utilizar para la comunicación de voz y, posiblemente, un dispositivo de audio aparte para la salida del timbre de llamadas entrantes.

Requisitos previos

Los dispositivos de audio apropiados deben ser compatibles y habilitados dentro del sistema operativo Microsoft Windows.

Paso a paso

Haga clic en el botón **Configuración de VoIP** en la parte superior de myPortal @work y luego:

- a) En **Micrófono**, elija el dispositivo o auricular que desea usar para las llamadas y el dispositivo seleccionado se resaltará.
- b) En el área **Salida de audio**, elija el dispositivo de audio o auricular que desea usar para llamadas de audio en myPortal @work y el dispositivo seleccionado se resaltará.
- c) En **Dispositivo de timbre**, elija el dispositivo de audio o auricular que desea que suene para las llamadas entrantes y el dispositivo seleccionado se resaltará.

Nota: Cuando se conecta/desconecta un nuevo dispositivo, la lista **Configuración de VoIP** se actualiza automáticamente y el botón de **Configuración de VoIP** parpadea.

6.4.11.4 Cómo comprobar el tipo de NAT

Requisitos previos

VoIP está habilitado.

Cuando haya problemas con VoIP o cuando el administrador se lo solicite, puede utilizar el siguiente procedimiento para verificar el tipo de NAT.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Configuración**.
- 3) Haga clic en la pestaña **VoIP**.
- 4) Haga clic en **Configuración avanzada**.
- 5) Haga clic en **Verificar tipo de NAT**.
Aparece una ventana emergente con el título **Detección de tipo NAT** y una barra de progreso que muestra que la operación se está cargando.

6) Una vez completada la operación, aparece una nueva ventana emergente con uno de los siguientes mensajes según el tipo de NAT detectado:

- **Tipo de NAT: simple**

Un mensaje informa al usuario que los servicios de VoIP se pueden utilizar sin restricciones.

- **Tipo de NAT: Simétrico**

Un mensaje informa al usuario que los servicios VoIP detrás de un NAT simétrico no son compatibles con redes públicas. El cliente aún podrá utilizarse en una red local.

- **No se pudo detectar el tipo de NAT.**

Un mensaje informa al usuario que la solicitud está tardando demasiado y se agotó el tiempo de espera, o que el UDP parece estar bloqueado.

6.4.11.5 Cómo añadir un servidor STUN

Requisitos previos

VoIP está activado.

myPortal @work está configurado con un servidor STUN predeterminado que se utiliza para la comunicación VoIP. Cuando haya problemas con VoIP o cuando se lo pida el administrador, puede utilizar el siguiente procedimiento para añadir un servidor STUN.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **VoIP**.
- 4) Haga clic en **Configuración avanzada**.
- 5) Haga clic en **Comprobar el estado de ICE** para comprobar si se puede acceder al servidor STUN.

Nota: El servidor STUN por defecto no aparecerá en la lista de **Servidores ICE** y no podrá eliminarlo.

- 6) Haga clic en **Añadir servidor** para introducir un servidor STUN.

Nota: El administrador puede proporcionarle las direcciones del servidor que desea añadir.

La dirección del servidor se añade a la lista si es válida.

Si hay algún problema, aparece la notificación *No se ha podido añadir el servidor. Aparece Compruebe su entorno.*

Si el servidor introducido ya se encuentra en la lista, aparece la notificación *El servidor ya está presente.*

6.4.12 Cómo configurar la integración de los auriculares

La integración de auriculares permite controlar las llamadas utilizando los botones de los auriculares.

Los siguientes controles de llamada son compatibles con los auriculares Jabra y Plantronics:

- Contestar llamada entrante
- Rechazar o finalizar la llamada
- Silenciar/desactivar silencio de llamada

Dependiendo de los auriculares, se admiten controles de llamada adicionales, como:

- Retener / recuperar llamada
- Alternar entre llamadas.

Nota:

Para las llamadas paralelas, no es posible manipular los botones de los auriculares telefónicos (contestar/rechazar llamadas)

Requisitos previos

Conectar los auriculares al ordenador.

Para los modelos Plantronics, descargue la aplicación: <https://www.poly.com/ca/en/support/downloads-apps/hub-desktop>.

Paso a paso

- 1) Habilitar llamadas a través de VoIP (véase [Cómo activar VoIP](#)).
- 2) En la pestaña **VoIP**, active la **Integración de auriculares Jabra** o la **Integración de auriculares Plantronics** en función de su dispositivo de auriculares.
Una vez establecida correctamente la conexión con su dispositivo, el mensaje: `Conectado con <modelo de dispositivo>` aparece en la pantalla.
- 3) Seleccione su dispositivo en los ajustes de VoIP, si no está ya seleccionado (consulte [Cómo gestionar la configuración de audio](#)).

6.4.13 Cómo modificar el procedimiento de marcación (solo para usuarios de conexión móvil)

Requisitos previos

Tiene habilitada la función de movilidad en el sistema de comunicación.

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Identif. usuario**.

- 4) En la lista desplegable **Procedimiento de marcación**, seleccione una de estas opciones:
 - Si desea iniciar llamadas salientes con su teléfono de oficina, seleccione **Acceso para marcación asociada**.
 - Si desea iniciar llamadas salientes con su teléfono móvil, seleccione **Enlace de devol. llam. preferido**.
- 5) Haga clic en **Reconectar**.

6.4.14 Cómo volver a conectarse a myPortal @work

Paso a paso

- 1) Haga clic en su nombre.
- 2) Haga clic en **Ajustes**.
- 3) Haga clic en la pestaña **Identif. usuario**.
- 4) Solo si desea utilizar otra conexión de servidor: seleccione la conexión deseada en **Conexiones de servidor**.
- 5) Haga clic en **Reconectar**.

6.5 Integración de Web Collaboration

Para la integración de Web Collaboration, el sistema de comunicación debe conocer la dirección del servidor de Web Collaboration. El fabricante ofrece el servidor de Web Collaboration en Internet como servicio (Public Server). Mediante una conexión segura https se transmiten el número de licencia y la contraseña. De forma predeterminada se utiliza el puerto TCP 5100.

Nota: Para el uso de Web Collaboration, los clientes de PC de UC y el sistema de comunicación requieren una conexión a Internet. El sistema de comunicación no admite conexiones mediante proxy.

7 myContacts

El complemento de Outlook myContacts es un complemento opcional para usuarios de UC Smart y UC Suite, para los contactos personales de Outlook. En las configuraciones de UC Smart, el usuario debe tener asignada una licencia de myPortal @work para poder acceder al servidor UC Smart. En las configuraciones de UC Suite, se requiere una licencia de usuario o groupware UC.

7.1 Introducción

El complemento permite sincronizar contactos personales de Outlook con el servidor UC de forma manual o mediante tareas programadas de sincronización automática. Al sincronizar, los clientes siguientes podrán acceder a los contactos personales del usuario en Outlook, para consultar la agenda e identificar quién llama:

- Teléfonos del sistema
- Clientes myPortal to go (Android, iOS y Web Edition)
- Otros clientes con Interfaz de Web Services (WSI), incluidas aplicaciones de terceros

Nota: Los clientes de escritorio clásicos de la UC Suite no se ven afectados, ya que acceden a los contactos de Outlook localmente, en el PC cliente.

7.1.1 Requisitos mínimos

El complemento de Outlook está disponible para:

- OpenScape Business V2R5 o posterior, con UC Smart o UC Suite activo.
- Entornos de escritorio con Microsoft Windows 7, Windows 8.x y Windows 10 (arquitecturas x86 y x64).
- Versiones de Outlook: Outlook 2010, 2013, 2016 (32 bits o 64 bits).

7.2 Cómo instalar myContacts

Requisitos previos

El administrador de su sistema de comunicación le ha proporcionado los archivos de instalación o el enlace a los archivos.

Paso a paso

- 1) Cierre Outlook.
- 2) Ejecute el programa `myContactsforOutlook.exe`.
- 3) Si aparece la ventana **Control de cuentas de usuario**, haga clic en **Permitir** o **Sí**.
- 4) Marque la casilla de verificación **Acepto los términos y condiciones de licencia**.

- 5) Haga clic en **Instalar**.
- 6) Espere a que termine la instalación del complemento **myContacts**.
- 7) Haga clic en **Finalizar** para completar la instalación.

Pasos siguientes

Inicie Outlook.

7.3 Cómo desinstalar myContacts

Paso a paso

- 1) Cierre Outlook.
- 2) En el **Panel de control**, haga clic en **Programas y características**.
- 3) Haga clic en **Cambiar**, en el menú contextual de **myContacts**.
- 4) Haga clic en **Desinstalar**.
- 5) Seleccione el complemento **myContacts** que desea desinstalar.

7.4 Actualizaciones automáticas

El complemento de Outlook incluye un mecanismo de actualización que comprueba si hay disponible una versión más reciente del software en el servidor OpenScape Business para su descarga e instalación.

Si hay disponible una actualización, se ofrecen instrucciones de descarga e instalación para el usuario. Si es preciso, aparece un mensaje para indicar que se deben cerrar una o varias aplicaciones para poder realizar la actualización.

Nota: Es aconsejable realizar siempre las actualizaciones sugeridas. Lo mismo se recomienda para software necesario para determinados clientes UC.

Nota: Los equipos Mac no admiten la actualización automática de myPortal @work.

7.4.1 Cómo realizar actualizaciones automáticas

Requisitos previos

Ha recibido un mensaje como el siguiente: Ya está disponible una nueva versión de myContacts seguido de las Notas de la versión.

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

a) Omitir esta versión

La versión existente permanece instalada.

b) Recordarme más tarde

Aparecerá una nueva ventana emergente con las siguientes opciones:

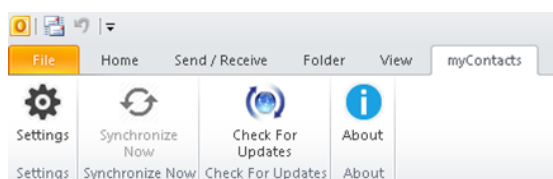
- **Sí, por favor recuérdemelo más tarde** y una lista desplegable para seleccionar el tiempo antes del próximo recordatorio.
- **No, descargar actualizaciones ahora (recomendado)**

c) **Actualizar**

La instalación de la última versión se inicia automáticamente.

7.5 Interfaz de usuario

La pestaña **myContacts** está disponible en el área del menú principal de Outlook cuando el complemento está instalado y activo.



La interfaz contiene:

- el botón del menú **Configuración**,
- el botón del menú **Sincronizar ahora**,
- el botón **Buscar actualizaciones**,
- el botón **Acerca de**

7.5.1 Menú Ajustes

El menú Ajustes incluye lo siguiente:

- el submenú de conectividad del servidor,
- el submenú para sincronizar contactos de Outlook con el servidor UC,
- el submenú avanzado para el mantenimiento.

7.5.1.1 Cómo configurar los ajustes de conectividad para el servidor UC

Requisitos previos

Outlook está en ejecución y el complemento myContacts está instalado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **myContacts**.
- 2) Haga clic en el botón de menú **Ajustes**.
- 3) Haga clic en el botón de submenú **Servidor UC**.
- 4) Introduzca la **Dirección IP** en el área **Dirección IP del servidor UC**.
- 5) Introduzca el **Nombre de usuario** y la **Contraseña** en el área **Detalles de cuenta del servidor UC**.

- 6) Haga clic en **Aplicar** para completar la configuración de la conectividad.

Nota: La primera vez que abra Outlook después de la instalación, este menú se abre automáticamente y hay que definir la configuración antes de realizar ninguna otra acción.

7.5.1.2 Cómo sincronizar contactos

Requisitos previos

Outlook está en ejecución y el complemento myContacts está instalado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **myContacts**.
- 2) Haga clic en el botón de menú **Ajustes**.
- 3) Haga clic en el botón de submenú **Sincronizar contactos**.
- 4) El número de contactos de Outlook aparece en Sincronizar ajustes de contactos de Outlook. Marque o desmarque las casillas de verificación **No importe contactos sin números de teléfono** e **Importar imágenes de perfil**.
- 5) En la lista desplegable, seleccione el **Intervalo de sincronización**.
- 6) Haga clic en **Iniciar sincronización ahora** para sincronizar los contactos de Outlook.

Como alternativa, puede hacer clic en el botón **Sincronizar ahora** sin abrir el menú **Ajustes**.

Nota: Siempre que sea posible, los números de teléfono de contacto se deben introducir en formato canónico (por ejemplo, +4989700798765).

7.5.1.3 Cómo definir los ajustes de configuración avanzada

Si existen problemas técnicos, puede que tenga que proporcionar un archivo de seguimiento de myContacts para que lo analice el equipo de asistencia técnica.

Requisitos previos

Outlook está en ejecución y el complemento myContacts está instalado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **myContacts**.
- 2) Haga clic en el botón de menú **Ajustes**.
- 3) Haga clic en el botón de submenú **Avanzado**.
- 4) Marque o desmarque la casilla de verificación **Habilitar registro** para indicar si se debe generar un archivo de registro.
- 5) Seleccione el **nivel de registro** en la lista desplegable.

- 6) Haga clic en **Aplicar** para completar la configuración avanzada.

Nota: Si ha aumentado el nivel de seguimiento, recuerde reducirlo de nuevo cuando termine la creación del seguimiento.

7.5.2 Buscar actualizaciones

Salvo con el mecanismo de actualización automática, el usuario puede comprobar manualmente si hay una versión actualizada del complemento myContacts.

7.5.2.1 Cómo buscar actualizaciones

Requisitos previos

Outlook está en ejecución y el complemento myContacts está instalado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **myContacts**.
- 2) Haga clic en el botón **Buscar actualizaciones**.
- 3) Haga clic en el botón **Buscar actualizaciones**.

Si hay disponible una nueva versión, aparecerá una ventana con información sobre la versión disponible.

- 4) Haga clic en **Sí** para actualizar la aplicación.

Índice

A

actualizaciones automáticas [68](#)
ad-hoc, conferencia [45](#)
ajustes del programa [53](#)
alternar [35](#)
archivo WAV
 notificación [45](#)
ausencia [24](#)
autenticación
 participante de conferencia [45](#)

C

CallMe [28](#)
comunicaciones unificadas [22](#)
conferencia [35](#), [45](#)
conferencia controlada por aplicación [45](#)
conferencia permanente [45](#)
conferencia programada [45](#)
conferencia, controlada por teléfono [45](#)
configuración [53](#)
configurar [53](#)
consulta en espera [35](#)
contacto [29](#)
contraseña [15](#)
correo de voz [35](#)
correo electrónico
 invitación a conferencia [45](#)
 notificación [45](#)

D

desconectar [35](#)
desviar [35](#), [35](#)
diario
 llamada [35](#)
dirección de correo electrónico [53](#)
dirección de servidor [53](#)
dirección IP [53](#)
directorio
 hacer una llamada [35](#)

E

estado de conexión [24](#)
Estado de presencia [24](#)
 visibilidad [24](#)
evento [53](#)
extensiones Mobility Entry
 en conferencia [45](#)

F

FastViewer [51](#)
formato de fecha [53](#)
formato de números de llamada [34](#)
formato de números de llamada canónico [34](#)
formato de números de llamada de marcación [34](#)
Funciones
 myPortal Smart [11](#)

G

gestión de conferencias [45](#)
grupo [29](#)

I

idioma [53](#)
imagen [17](#), [53](#)
información sobre herramienta [17](#)
inicio [15](#), [53](#)
 automático [53](#)
interfaz de usuario [17](#)
 idioma [53](#)
Invitación
 conferencia [45](#)

L

lista de favoritos [29](#)
Lista de favoritos
 hacer una llamada [35](#)
llamada
 contestar para otro suscriptor [35](#)
 final [35](#)
 respuesta [35](#)
llamada, funciones [35](#)

M

marcar [35](#)
marcar número [35](#)
myPortal Smart
 Funciones [11](#)

N

notificación
 mensaje de voz [45](#)
número de acceso telefónico
 conferencia [45](#)
número de puerto [53](#)
número de teléfono [53](#)

P

perfil [17](#)
pestaña [17](#)
presencia [17](#), [24](#)
presentación [53](#)
primer plano [53](#)
primeros pasos [15](#)
programación de teclas [55](#)
protocolo [53](#)

R

rellamada [35](#)

S

sala de conferencias virtual [45](#)
salir [15](#)
Servicio CallMe [28](#)
servicio de notificación [45](#)
símbolo [17](#)

T

teletrabajo [28](#)
transferir [35](#)

V

ventana
 visibilidad [53](#)
ventana principal [17](#)
ventanas emergentes [17](#)
visibilidad
 ventana [53](#)
vista [17](#)
vista compacta [17](#)
vista minimizada [17](#)
Vista normal [17](#)

W

web collaboration [51](#)

