



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guía de soluciones de MS Teams

Versión del documento 1.0

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks™ Corporation (MITEL®)**. 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") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at legal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Acerca de este documento..... | 1 |
| 2 | Público objetivo..... | 2 |
| 3 | Introducción..... | 3 |
| 4 | Soluciones de Mitel MS Teams..... | 4 |
| 5 | Requisitos del sistema..... | 5 |
| 6 | Configuración de la solución Mitel MS Team e integración de CloudLink Gateway..... | 7 |
| 7 | Sincronización de presencia a través de CloudLink con Microsoft Teams..... | 14 |
| 8 | Preguntas Frecuentes..... | 20 |
| 9 | Búsqueda de palabras clave..... | 25 |

Acerca de este documento

1

Este documento contiene información sobre cómo implementar e integrar una solución de Comunicaciones Unificadas (UC) de Mitel con MS Teams. Esto permite a los usuarios utilizar las aplicaciones de telefonía de Mitel con MS Teams. Este documento también proporciona los requisitos mínimos del sistema necesarios para implementar e integrar la solución de UC de Mitel con MS Teams.

Este documento servirá como una guía introductoria para los lectores que buscan una perspectiva de alto nivel sobre cómo implementar e integrar la solución de Comunicaciones Unificadas (UC) de Mitel con Microsoft Teams. El documento está destinado a planificadores e ingenieros. Se requieren conocimientos básicos de UC, tecnología IP y tecnología en la nube para comprender el contenido presentado en este documento.

Los clientes de Mitel ya implementaron una solución de Microsoft Teams, pero desean conservar el acceso total a las potentes soluciones de voz y telefonía de calidad empresarial de Mitel. La solución Mitel MS Teams permite a los usuarios utilizar Mitel Phone con MS Teams mediante la integración de la solución Mitel UC.

La solución Mitel MS Teams consta de los siguientes componentes:

- Mitel Assistant
- Aplicaciones de Mitel
 - MiCollab PC Client (modo normal o solo de telefonía)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client
 - Mitel One web
 - Marcador Mitel
- CloudLink Gateway
- Cloud Platform
- Inicio de sesión único de Microsoft Azure AD (autenticación SSO/CloudLink)
- Sincronización de Microsoft Azure AD (sincronización de CloudLink)
- PBXs de Mitel
 - [MiVoice Office 400](#) - solo admite Mitel One y MiCollab.
 - [MiVoice 5000](#) - solo admite Mitel Dialer y MiCollab.
 - [MiVoice MX-ONE](#) - solo admite MiCollab.
 - [MiVoice Business](#) - solo admite MiCollab.

Las siguientes secciones de este documento describen los componentes, los requisitos del sistema y las configuraciones necesarias para integrar una solución Mitel UC con MS Teams.

Las posibilidades de solución que ofrece Mitel con MS Teams son:

- **Mitel Assistant** - con Mitel Assistant integrado con Microsoft Teams, puede crear marcaciones rápidas y realizar llamadas a sus contactos en Microsoft Teams y en Microsoft Outlook utilizando cualquier aplicación de telefonía Mitel compatible.
- **Historial de llamadas** - como usuario de Mitel Assistant, puede ver el historial de llamadas de su Mitel Phone desde Mitel Assistant application después de iniciar sesión en su cuenta de CloudLink.
- **Sincronice la presencia a través de Cloudlink con MS Teams** - CloudLink Accounts se pueden integrar con MS Teams para sincronizar la presencia desde un Mitel PBX a MS Teams, lo que permite a los usuarios ver el estado de los usuarios en MS Teams. Para obtener más información sobre la función de integración de presencia de CloudLink a Teams, consulte [Sincronizar presencia a través de CloudLink con Microsoft Teams](#).

Note:

La sincronización de presencia es una dirección desde Mitel PBX a MS Teams. Los cambios de presencia en MS Teams no se sincronizan con MiCollab, Mitel One o Mitel PBX.

- **MiCollab Client** - el MiCollab Client compatible incluye el PC Client (modo solo de telefonía o modo normal), MiCollab Client en Mac, y MiCollab Mobile Client (Android y iOS). El modo de solo telefonía de MiCollab Client mejora la experiencia del usuario final cuando las llamadas se realizan con una aplicación de Mitel utilizando MiCollab Client como terminal de telefonía.
- **Mitel Dialer** - Mitel Dialer es una aplicación de escritorio de Windows que controla un terminal telefónico conectado a un servidor de llamadas de Mitel. Esta aplicación se utiliza para configurar y controlar las comunicaciones telefónicas. Dialer es compatible con los siguientes tipos de dispositivos: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, también teléfonos IP y digitales heredados, teléfonos DECT, teléfonos analógicos. Mitel Dialer solo es compatible con MiVO 5000.

Note:

Solo puede monitorear teléfonos analógicos, pero no puede controlarlos.

- **Mitel One** - Mitel One web application proporciona funciones de comunicación avanzadas y se integra con los administradores de llamadas de Mitel (en la nube y en las instalaciones) para mejorar la eficiencia del trabajo y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo. Mitel One solo es compatible con MiVO 400.

Requisitos del sistema

5

Aunque Mitel Assistant se ejecuta dentro de cualquier cliente de MS Teams, se deben considerar los requisitos del sistema para la aplicación que maneja la telefonía (por ejemplo, el cliente MiCollab).

Sistema operativo compatible (MiCollab Client)

| Sistema operativo | Versión |
|-------------------|------------------|
| Windows | 10 o superior |
| macOS | 10,14 o superior |

Navegadores compatibles (Mitel Assistant)

| Navegador | Versión |
|-----------------|--------------------------------------|
| Google Chrome | 102.0.5005.115 (64 bits) o posterior |
| Microsoft Edge | 102.0.1245.41 (64 bits) o posterior |
| Mozilla Firefox | 101,0 o superior |

Aplicaciones de telefonía de Mitel compatibles

| Aplicación | Versión |
|---|---|
| MiCollab Desktop Client | 9,6 o superior |
| MiCollab PC Client Modo de solo telefonía | 9,6 o superior |
| MiCollab Mobile Client | iOS 9.7.10 o posterior Note: El MiCollab iOS Client solo es compatible con Mitel Assistant 1.1.1-14 o versiones posteriores. Android 8 o posterior. |

| Aplicación | Versión |
|----------------|--------------------|
| Mitel One Web | 1.13.1 o posterior |
| Marcador Mitel | 2,2 o superior |

Configuración de la solución Mitel MS Team e integración de CloudLink Gateway

6

Esta sección describe la configuración de la solución MS Teams y cómo un administrador de cuenta puede configurar una Integración de CloudLink Gateway. Los siguientes se abarcan en esta sección:

- Configuración y funciones de la solución Mitel MS Teams
- Configuración de Integraciones de CloudLink Gateway
- Integraciones de CloudLink con Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Configuración y funciones de la solución Mitel MS Teams

La configuración de la solución Mitel MS Teams incluye la incorporación de usuarios a CloudLink Platform y la integración de las funciones compatibles.

Las características de la solución MS Teams y los requisitos para admitirlas son las siguientes:

- Solución MS Teams con solo la aplicación Mitel Assistant (sin telefonía)
 - Integración de MS Teams con CloudLink. Para obtener más información, consulte la sección [Integraciones de CloudLink con Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) en este documento.
 - Inicio de sesión único de Microsoft Azure AD (autenticación de SSO/CloudLink): la autenticación de CloudLink requiere la integración de CloudLink Gateway con el PBX. Para obtener más información, consulte la sección [Configuración de integraciones de CloudLink Gateway](#) en este documento.
 - Integración de presencia de CloudLink-to-Teams: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con el PBX. Para obtener más información, consulte la sección [Configuración de integraciones de CloudLink Gateway](#) en este documento.
 - Historial de llamadas: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con el PBX. Para obtener más información, consulte la sección [Configuración de integraciones de CloudLink Gateway](#) en este documento.
- Solución MS Teams con Mitel Assistant junto con MiCollab Client (modo normal o modo de solo telefonía) o Mitel One
 - Integración de MS Teams con CloudLink. Para obtener más información, consulte la sección [Integraciones de CloudLink con Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) on page 12 de este documento.
 - Inicio de sesión único de Microsoft Azure AD (autenticación de SSO/CloudLink): la autenticación de CloudLink requiere la integración de CloudLink con MiCollab. Para

obtener más información, consulte el documento [Solución MiCollab Documento de autenticación y sincronización de CloudLink](#).

- Integración de presencia de CloudLink-to-Teams: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con el PBX. Para obtener más información, consulte la sección [Configuración de integraciones de CloudLink Gateway](#) en este documento.
- Historial de llamadas: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con el PBX. Para obtener más información, consulte la sección [Configuración de integraciones de CloudLink Gateway](#) en este documento.
- Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync): CloudLink Sync requiere la integración de CloudLink con MiCollab. Para obtener más información, consulte el documento [Solución MiCollab Documento de autenticación y sincronización de CloudLink](#).
- MiCollab Client: esta función requiere configurar MiCollab Client. Mac solo admite MiCollab Client, y PC admite tanto MiCollab Client como MiCollab PC Client en modo solo telefonía. Para obtener más información, consulte la [Guía del administrador de MiCollab Client](#) y la [Ayuda en línea para el usuario final de MiCollab for PC Client](#).
- Mitel One: esta función requiere configurar el cliente Mitel One. Para obtener más información, consulte [Guía del usuario de Mitel One web application](#).

Note:

Las integraciones de CloudLink incluyen la incorporación de usuarios finales a CloudLink platform y la habilitación de funciones o integraciones en CloudLink Account Console. Las integraciones con una aplicación de terceros, como MS Teams, involucran al personal de Mitel o a los técnicos de socios con credenciales para habilitar las funciones en las aplicaciones de terceros que interactúan con los profesionales de TI del cliente.

Un Administrador de MS Teams debe cargar Mitel Assistant application en la tienda de aplicaciones de Teams de la organización a través del portal de administración de MS Teams. Después de cargar la aplicación en la tienda, el Administrador debe agregar la aplicación al inquilino de Azure AD, lo que permite a los usuarios finales agregar Mitel Assistant application a su cliente de MS Teams.

Un administrador de MS Teams puede hacer lo siguiente mediante la sección **Administrar aplicaciones** del portal de administración de MS Teams:

- [Controlar la disponibilidad de las aplicaciones para los usuarios de la organización](#)
- [Crear políticas de configuración de aplicaciones; por ejemplo, instalar la aplicación para todos los usuarios de forma predeterminada.](#)
- [Configurar políticas de permisos de aplicaciones](#)

Un administrador de MS Teams puede agregar Mitel Assistant application al cliente de MS Teams desde la sección **Aplicaciones** de la aplicación. Para obtener más información, consulte [Agregar una aplicación a MS Teams](#).

Como administrador de la cuenta, debe asegurarse de lo siguiente:

1. Los usuarios de su cuenta deben configurar una aplicación de telefonía Mitel compatible como la aplicación de llamadas predeterminada en su dispositivo para poder realizar llamadas desde Mitel Assistant.

i Note:

Mitel recomienda utilizar MiCollab Client o Mitel One junto con Mitel Assistant para realizar llamadas a números de teléfono. MiCollab PC Client (a partir de la versión 9.6) admite un perfil de usuario solo de telefonía que se puede seleccionar en el perfil de usuario del portal del administrador de MiCollab Client Service y proporciona una experiencia más fluida.

i Note:

Con MiVoice Business, se requiere la versión 9.7 de MiCollab para realizar llamadas desde la pestaña **Historial de llamadas** de Mitel Assistant.

- **Lanzamiento cruzado de MiCollab:** Mitel Assistant lanza de forma cruzada MiCollab Client mediante el protocolo Tel-URI. Cuando se instala MiCollab Client (PC, Mac o Android), se registrará como el controlador predeterminado para Tel-URI si no se selecciona ninguna

otra aplicación. Si ya se seleccionó alguna otra aplicación, realice los siguientes pasos para configurar Tel-URI manualmente para MiCollab PC Client:

- a. En **Configuración del sistema**, elija **Aplicaciones predeterminadas**.
- b. En **Aplicaciones predeterminadas**, seleccione la opción **Elegir aplicaciones predeterminadas por protocolo**.
- c. En la lista de aplicaciones predeterminadas, haga clic en la opción **Elegir una opción predeterminada** para seleccionar la aplicación deseada.
- d. Seleccione **MiCollab**. El protocolo Tel-URI está configurado.

Para obtener información sobre la configuración de Tel-URI en Mac, consulte los manuales de Apple. Para obtener información sobre la configuración de Tel-URI en Android, consulte la documentación del fabricante respectivo.

Note:

Mitel Assistant inicia MiCollab Client mediante un URI personalizado en iOS. El URI personalizado es compatible con MiCollab 9.7.10 o versiones posteriores. iOS no admite el lanzamiento cruzado de MiCollab Client mediante Tel-URI. Al marcar un número desde un dispositivo iOS sin MiCollab instalado, el marcador nativo de MS Teams no se iniciará.

Para obtener información sobre la configuración del servidor del cliente solo de telefonía, consulte [MiCollab Client Administrator Console \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Interfaz del administrador > Perfiles de usuario > Activación del modo solo de telefonía de MiCollab Client. La configuración del servidor solo la puede realizar un Administrador de MiCollab.

- **Lanzamiento cruzado de Mitel One:** Mitel Assistant lanza de forma cruzada Mitel One web Client mediante el protocolo Tel-URI. #Para configurar Tel-URI para Mitel One web Client, consulte [Haga clic para marcar con la aplicación web Mitel One](#).
2. La aplicación Mitel Assistant Enterprise debe agregarse a su arrendatario de Azure AD desde la galería. #Esto permite a sus usuarios finales agregar la aplicación a su cliente de MS Teams. #Para obtener más información sobre los requisitos previos, los permisos y los requisitos del sistema para implementar Mitel Assistant, consulte la [Guía del usuario de Mitel Assistant](#).

Configuración de Integraciones de CloudLink Gateway

Para crear una cuenta de cliente en CloudLink, administrar y configurar la integración de CloudLink Gateway con el PBX, el administrador de la cuenta debe hacer lo siguiente :

1. Cree una cuenta de cliente en la Consola de cuentas.

Para obtener más información sobre cómo crear y administrar la cuenta, consulte [Crear cuentas de clientes y agregar usuarios](#).

2. Implemente e integre CloudLink Gateway para asociar Gateway con la cuenta del cliente, configure y conecte un PBX e implemente una aplicación CloudLink para todos los usuarios.

Para obtener más información, consulte [Integración de CloudLink Gateway con CloudLink Accounts](#).

Para obtener información sobre la integración de CloudLink con PBXs, consulte:

- [Integración de CloudLink con MiVoice Office 400](#)
- [Guía de implementación de CloudLink con MiVoice 5000](#)
- [MiVoice Business: integración de CloudLink con la guía de implementación de MiVoice Business](#)
- [CloudLink - Guía de implementación con MiVoice MX-ONE](#)

Para la documentación del PBX, consulte:

- [MiVoice Office 400](#)
- [MiVoice 5000](#)
- [MiVoice MX-ONE](#)
- [MiVoice Business](#)

Para obtener información sobre la integración de CloudLink con MiCollab, consulte el documento [Solución MiCollab CloudLink](#).

Note:

El administrador debe asignar un rol de CloudLink a los usuarios configurados en MiVoice 5000 PBX y MX-ONE (en la aplicación web admin o PBX Manager). La función CTI debe usarse para MiVoice 5000 y la función Usuario debe usarse para MX-ONE. El número máximo de usuarios que se pueden asignar con roles es 1000. Después de asignar una función de CloudLink a un usuario, CloudLink Gateway supervisará la PBX configurada para el usuario. Por lo tanto, la sincronización de presencia de MS Teams y el historial de llamadas de Mitel Assistant estarán disponibles para los usuarios que tengan asignado un rol de CloudLink. Para obtener más información sobre la función Historial de Llamadas, consulte la [Guía del usuario de Mitel Assistant](#).

El número máximo de usuarios que pueden incorporarse y la Finalización de llamadas en horas pico (BHCC) para cada PBX se indica en la siguiente tabla:

| PBX | Máximo de usuarios admitidos | BHCC |
|--------------------|------------------------------|-------|
| MiVoice Office 400 | 800 | 4200 |
| MiVoice 5000 | 5000 | 16000 |
| MiVoice MX-ONE | 5000 | 15000 |
| MiVoice Business | 2500 | 12000 |

Integraciones de CloudLink con Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Note:

La integración de MS Teams con CloudLink debe habilitarse solo si la función de integración de presencia de CloudLink a Teams es un requisito para esa cuenta.

La integración de MS Teams con una cuenta de CloudLink para proporcionar la función de integración de presencia de CloudLink a Teams implica un rol de administrador de Microsoft Azure AD y un rol de administrador de CloudLink. Estos roles pueden ser proporcionados por una combinación de personal de Mitel, socios o profesionales de TI. Para obtener más información sobre la integración de MS Teams con CloudLink, consulte [Integración de aplicaciones de terceros con CloudLink Accounts](#).

Mitel Assistant Application

Un administrador de Microsoft Teams puede agregar Mitel Assistant application y ponerla a disposición de los usuarios de MS Teams.

Los usuarios pueden iniciar sesión en CloudLink dentro de la aplicación Mitel Assistant para ver el historial de llamadas e informar problemas. Los usuarios que ya usan la autenticación basada en CloudLink en otras aplicaciones pueden usar las mismas credenciales que para esas aplicaciones para iniciar sesión en CloudLink dentro de Mitel Assistant. Otras soluciones que admiten la autenticación basada en CloudLink incluyen MiCollab, MiTeam Meetings y Mitel One. La autenticación basada en CloudLink es opcional en la solución MiCollab.

Para obtener más información sobre Mitel Assistant application, consulte [Guía del usuario de Mitel Assistant](#).

Si la autenticación basada en CloudLink aún no se está utilizando en una solución existente, entonces, como Administrador de la Cuenta, puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Configure las integraciones de Azure AD SSO y Azure AD Sync en la cuenta de CloudLink.

Si la cuenta de CloudLink está configurada con las integraciones de Azure AD Single Sign-On y Azure AD Sync, los usuarios asignados a la aplicación SCIM en Azure AD pueden usar sus credenciales empresariales para iniciar sesión en CloudLink dentro de Mitel Assistant. Estas integraciones se recomiendan al integrar CloudLink con MS Teams.

- Enviar un correo electrónico de bienvenida a los usuarios.

Los usuarios que reciban este correo electrónico pueden usar el enlace/botón en este correo electrónico para activar su cuenta de CloudLink y establecer una contraseña si SSO no está habilitado para ellos. Luego pueden usar esta contraseña para iniciar sesión en Mitel Assistant.

i Note:

Mitel recomienda habilitar Azure AD SSO y Azure AD sync (SCIM) para sus cuentas de cliente. Se recomienda habilitar Azure AD SSO para que los usuarios puedan usar las mismas credenciales de inicio de sesión que usan para MS Teams para iniciar sesión en Mitel Assistant. Se recomienda habilitar la sincronización de Azure AD para la alineación de los nombres de usuario entre Mitel Assistant y MS Teams. Para más información, consulte [Integración de aplicaciones de terceros con CloudLink Accounts](#).

Sincronización de presencia a través de CloudLink con Microsoft Teams

7

Mitel proporciona la función de integración de presencia de CloudLink a Teams, que permite a los usuarios conocer el estado de disponibilidad de los usuarios en la cuenta de CloudLink como parte de su presencia en MS Teams.

Como administrador de una cuenta de CloudLink, puede habilitar la integración de presencia de CloudLink-to-MS Teams para su cuenta haciendo lo siguiente:

1. Configuración de integración de CloudLink Gateway con el PBX (consulte la sección [Configuración de integraciones de CloudLink Gateway](#) en este documento.)
2. Integración de MS Teams con CloudLink (consulte la sección [Integraciones de CloudLink con Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) en este documento)

La presencia de CloudLink es una combinación de presencia de estado de línea de PBX y presencia de usuario de PBX. Después de habilitar la sincronización de presencia para los usuarios, el estado de presencia que se muestra en MS Teams será una combinación de la presencia de los usuarios de los clientes de MS Teams y la presencia de CloudLink.

Note:

La presencia de usuario de PBX solo se aplica a MiVoice 400. MiCollab muestra la presencia del estado de línea de PBX pero no muestra la presencia de usuario de PBX.

Para obtener más información acerca de la configuración de la telefonía, consulte la sección [Configuración y características de la solución Mitel MS Teams](#) en este documento.

Importante

- El Administrador de Azure de su organización debe registrar y configurar una aplicación en el portal de registro de aplicaciones de Azure antes de poder habilitar la sincronización de presencia para una cuenta. Después de configurar la aplicación en Azure Portal, el administrador de la cuenta debe integrar CloudLink con MS Teams en Account Console. Para obtener más información sobre la integración de MS Teams con CloudLink, consulte [Integración de aplicaciones de terceros con CloudLink Accounts](#).
- Mientras habilita la Integración de presencia de CloudLink-a-Teams para una cuenta, el Administrador de la Cuenta debe asegurarse de que las ID de correo electrónico de

CloudLink de los usuarios de la cuenta coincidan con su nombre principal de usuario o ID de correo electrónico en Azure AD para que la función trabaje.

MS Teams y CloudLink combinan las sesiones de presencia de manera diferente. En MS Teams, un usuario puede tener varias sesiones de presencia porque el usuario puede estar en varios clientes de Teams (escritorio, móvil y web). Cada cliente de Teams tiene una sesión de presencia independiente y la presencia del usuario es un estado combinado de todas las sesiones.

En CloudLink, un usuario puede tener múltiples estados de presencia porque el usuario puede tener múltiples dispositivos/líneas conectados al PBX. Puede ser la presencia del usuario configurada en la aplicación PBX o Mitel One. De manera similar, para MS Teams, CloudLink combina la presencia de todos los dispositivos PBX/estados de línea y del usuario.

La siguiente es la prioridad de cómo se combinan los estados de sesión en MS Teams:

- *Configurado por el usuario* > *configurado por la aplicación*
El estado *configurado por el usuario* anula otros.
- Entre la *configuración de la aplicación*: **No molestar** (actualmente no sincronizado de Mitel CloudLink a MS Teams) > **Ocupado** > **Disponible** > **Ausente**

La siguiente es la prioridad de cómo se combinan los estados de sesión en CloudLink:

- **Ausente** > **No molestar** > **Ocupado** > **Disponible** > **Sin conexión** > **Desconocido**

El estado de presencia de CloudLink se sincroniza con MS Teams como un estado de presencia configurado por la aplicación mediante la creación de una sesión de presencia de la aplicación. MS Teams trata esta presencia de la misma manera que trata la presencia de las aplicaciones cliente de MS Teams.

Para obtener más información sobre los estados de presencia en MS Teams, consulte la documentación de Microsoft [Presencia de usuario en Teams](#).

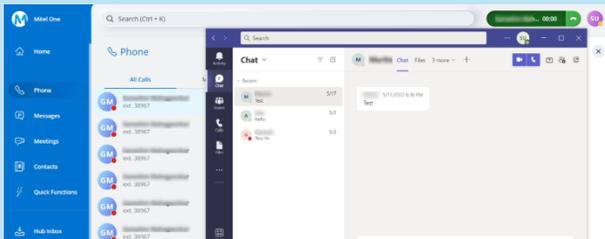
Para obtener más información sobre la asignación de presencia de MiVO400 PBX a CloudLink, consulte la siguiente tabla:

| Presencia de CloudLink | Estado de presencia del usuario MIVO400 |
|------------------------|---|
| Disponible | Disponible |
| Ausente | Ausente |
| Ocupado | Ocupado o Reunión |

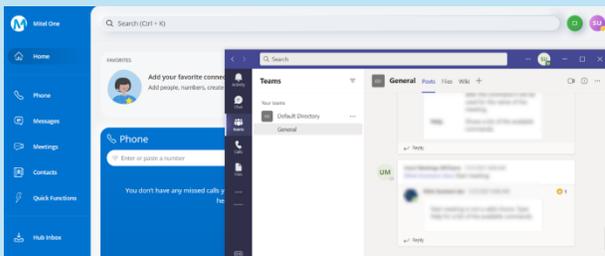
| Presencia de CloudLink | Estado de presencia del usuario MIVO400 |
|------------------------|---|
| No molestar | No disponible |

i Note:

- Los usuarios aparecerán como **Ocupados** en MS Teams cuando estén **Ocupados** en sus teléfonos, a menos que hayan configurado **Ausente**. Cuando inicia una llamada mientras está en estado **Ausente** en la aplicación Mitel One, su estado no cambiará a **Ocupado**; ya que **Ausente** tiene mayor prioridad que **Ocupado** en la aplicación Mitel One. La siguiente captura de pantalla ilustra el escenario mencionado anteriormente con Mitel One ejecutándose en MiVoice Office 400.



- En Teams, cuando el estado de presencia del usuario es **Disponible** y el estado del usuario es **Ausente** en la aplicación Mitel One, el estado **Ausente** no se mostrará en Teams porque **Ausente** tiene menor prioridad que **Disponible** en Teams. Cuando cierre la sesión de todos los clientes de Teams, su estado se mostrará como **Ausente** para otros usuarios en Teams porque **Ausente** tiene mayor prioridad que **Sin conexión** en Teams. La siguiente captura de pantalla ilustra el escenario mencionado anteriormente con Mitel One ejecutándose en MiVoice Office 400.



Configuración de presencia en MiCollab/Mitel One o MiVoice Office 400 PBX

Si configura explícitamente su estado de presencia en el cliente MiCollab, esto no se sincroniza con MS Teams.

Si configura explícitamente su presencia en el cliente Mitel One o en la PBX MiVoice Office 400 (por ejemplo, desde el teléfono de escritorio), el estado de presencia se sincroniza con MS Teams. Sin embargo, existen limitaciones que pueden causar un comportamiento inesperado, como se muestra en la siguiente tabla.

Los estados de presencia mencionados en la siguiente tabla se basan en la suposición de que no ha establecido explícitamente su estado de presencia en MS Teams. Si configura su estado de presencia explícitamente en MS Teams, ese estado de presencia siempre tiene prioridad y se muestra a otros usuarios en MS Teams. La siguiente tabla muestra solo algunos ejemplos de presencia. No se cubren todas las combinaciones posibles de presencia de dispositivo y aplicación.

| Presencia telefónica de PBX | Presencia de usuario de PBX | Presencia de Mitel One | Estado del cliente de MS Teams | Estado de presencia de MS Teams (lo que otros ven) |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|---|--|
| Disponible | Disponible | Disponible | Desconectado | Desconectado |
| Disponible | Disponible | Disponible | Conectado, Inactivo | Ausente |
| Disponible | Disponible | Disponible | Conectado, Activo | Disponible |
| Disponible | Disponible | Disponible | Ocupado (en una llamada/reunión de Teams) | Ocupado |
| Disponible | Disponible | Disponible | Enfoque/Presentación | No molestar |
| Ocupado | Disponible | Ocupado | Desconectado | Ocupado |
| Ocupado | Disponible | Ocupado | Conectado, Inactivo | Ocupado |
| Ocupado | Disponible | Ocupado | Conectado, Activo | Ocupado |
| Ocupado | Disponible | Ocupado | Ocupado (en una llamada/reunión de Teams) | Ocupado |
| Ocupado | Disponible | Ocupado | Enfoque/Presentación | No molestar |
| Disponible | Ocupado | Ocupado | Desconectado | Ocupado |
| Disponible | Ocupado | Ocupado | Conectado, Inactivo | Ocupado |
| Disponible | Ocupado | Ocupado | Conectado, Activo | Ocupado |
| Disponible | Ocupado | Ocupado | Ocupado (en una llamada/reunión de Teams) | Ocupado |
| Disponible | Ocupado | Ocupado | Enfoque/Presentación | No molestar |

Las siguientes definiciones se aplican a la tabla anterior:

Estado de presencia del teléfono PBX - cuando realiza una llamada o responde una llamada usando su teléfono de escritorio, su estado de presencia será **Ocupado**, de lo contrario, estará **Disponible**.

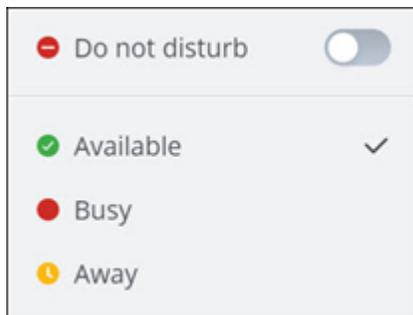
Estado de presencia del usuario de PBX - su estado de presencia se puede administrar a través del menú del sistema en el teléfono Mitel 69xx o mediante la asignación de una tecla. Puede buscar la presencia de otros usuarios en una búsqueda de directorio o en una lista de llamadas, en el teléfono de escritorio.

También puede administrar su estado de presencia mediante el portal de autoservicio.

Se pueden establecer los siguientes estados de presencia, cuyo nombre puede cambiar el Administrador:

- Disponible (predeterminado)
- Ausente
- En reunión
- Ocupado
- No disponible

Estado de presencia de Mitel One - también puede administrar su presencia desde la aplicación Mitel One mediante el siguiente menú:



Estos estados de presencia en Mitel One están sincronizados con su presencia en el PBX MiVO400 de la siguiente manera:

| Estado de presencia de Mitel One | Estado de presencia de MiVoice Office 400 |
|----------------------------------|---|
| Disponible | Disponible |
| Ausente | Ausente |
| Ocupado | Ocupado o Reunión |
| No molestar | No disponible |

Estado de presencia del cliente de MS Teams

Su presencia en MS Teams depende de sus aplicaciones cliente de MS Teams (escritorio, móvil y web) y aplicaciones conectadas como MS Outlook o MS PowerPoint.

Cada cliente de Teams tiene una sesión de presencia independiente y su presencia en MS Teams es un estado combinado de todas las sesiones. Del mismo modo, las aplicaciones conectadas como Outlook tienen su propia sesión de presencia combinada.

Si sus clientes de Teams no se están ejecutando y no están activos, su estado es **Sin conexión**.

Si sus clientes de Teams se están ejecutando pero no están activos (por ejemplo, la pantalla está bloqueada), su estado es **Ausente**.

Si sus clientes de Teams se están ejecutando y están activos, su estado es **Disponible**.

Su cliente de Teams o la aplicación conectada enviarán su estado como **Ocupado** si está en una llamada de audio de Teams o si está en una reunión.

Su cliente de Teams o la aplicación conectada enviarán su estado como **No molestar** si está presentando o enfocándose.

También hay otros estados de presencia, pero estos son los más comunes.

La siguiente es la prioridad de cómo se combinan los estados de sesión de las aplicaciones:

- *Configurado por el usuario > configurado por la aplicación* (el estado *configurado por el usuario* anula otros)
- Entre la configuración de la aplicación: **No molestar > Ocupado > Disponible > Ausente**

1. ¿Cómo puede un socio identificar la causa de un problema?

Respuesta: El socio tiene acceso a los registros enviados por los usuarios finales cuando envían un problema mediante la opción **Problemas y comentarios** de la aplicación Mitel Assistant. El socio también tiene acceso a los registros del gateway de CloudLink y los registros de PBX. Estos registros pueden incluir información relacionada con un problema informado. Los socios pueden acceder a los registros enviados por los usuarios finales cuando envían un problema mediante la consola de cuentas de CloudLink en la sección **Registros de soporte**. Los registros del gateway se pueden encontrar en la sección **Gateway**. Se recomienda que los socios revisen estos registros y busquen el término **Error**.

2. ¿Qué se requiere antes de ponerse en contacto con el soporte de Mitel?

Respuesta: Tener un informe de los registros es útil antes de ponerse en contacto con el soporte de Mitel. Los registros de Mitel Assistant application ya están disponibles en la consola de cuentas. Se recomienda que los administradores descarguen estos registros y los tengan disponibles antes de ponerse en contacto con el soporte de Mitel. Para la función de **integración de presencia de CloudLink-to-Teams**, los administradores deben ponerse en contacto con el Soporte de Mitel.

3. Su propia presencia que se muestra a los usuarios en el cliente web o de escritorio de MS Teams (en su propio avatar), o la presencia de otro usuario que se muestra en la aplicación móvil de MS Teams podría no ser lo que se muestra en la Solución Mitel (por ejemplo, el usuario podría ser ocupado en el teléfono y se muestra como **Ocupado** en el cliente MiCollab o Mitel One, así como en los teléfonos de escritorio PBX, pero se muestra como Disponible en el cliente de MS Teams).

Respuesta: Puede haber una demora de varios minutos antes de que se muestre la presencia actualizada en el cliente de MS Teams. A veces, la presencia actualizada no se muestra hasta que hay una interacción del usuario; por ejemplo, el cliente de MS Teams puede mostrar la presencia actualizada solo al hacer clic en un usuario. Esta es una limitación de MS Teams y Mitel ha planteado el problema con el canal de soporte de Microsoft. Además, el cliente MiCollab no muestra la presencia del usuario de PBX, solo la presencia de línea de PBX.

4. ¿Varía el estado de precedencia para las aplicaciones MS Teams y CloudLink?

Respuesta: Si. MS Teams y CloudLink combinan la presencia de múltiples fuentes; por ejemplo, cuando inicia sesión en un cliente de MS Teams, MS Teams muestra su presencia como **Disponible** y cuando realiza una llamada usando el PBX, CloudLink muestra su presencia como **Ocupado**. Puede establecer explícitamente su presencia en cualquiera de las aplicaciones.

Un usuario puede tener varias sesiones de presencia porque puede estar en varios clientes de Teams (escritorio, móvil y web) o usar varios servicios en CloudLink, lo que genera varios estados

de presencia. Cada cliente de Teams tiene una sesión de presencia independiente y la presencia del usuario es un estado combinado de todas las sesiones.

De manera similar, una aplicación puede tener su propia sesión de presencia para un usuario, según la cual la aplicación actualiza el estado del usuario. La presencia de CloudLink también se combina de manera similar y la presencia combinada de CloudLink se sincroniza con MS Teams como la presencia de la aplicación CloudLink.

La siguiente es la prioridad de cómo se combinan los estados de sesión:

Table 1: Precedencia de cómo se combinan los estados

| MS Teams | Aplicaciones CloudLink |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Configurado por el usuario > configurado por la aplicación (el estado configurado por el usuario anula otros)</i> • Entre la configuración de la aplicación: No molestar > Ocupado > Disponible > Ausente | <ul style="list-style-type: none"> • Ausente > No molestar > Ocupado > Disponible > Sin conexión > Desconocido |

5. En Teams, cuando el estado de presencia del usuario es **Disponible** y el estado del usuario es **Ausente** en la aplicación Mitel One o **Ausente** en MiVO400 PBX, es posible que el estado **Ausente** no se muestre en Teams. ¿Por qué?

Respuesta: El estado **Disponible** en Teams tiene mayor prioridad que el estado **Ausente** (establecido por una aplicación).

6. ¿La función de integración de presencia admite varios inquilinos de Azure AD para una cuenta de CloudLink?

Respuesta: No se admiten varios inquilinos de Azure AD para la misma cuenta de CloudLink.

7. ¿Por qué vuelve a aparecer la ventana emergente "Inténtelo de nuevo" cuando un usuario intenta iniciar sesión en Mitel Assistant?

Respuesta: Una solución para este problema es hacer clic en la **Aplicación emergente**  y luego ingresar las credenciales cuando se le solicite.

8. ¿Cuáles podrían ser las razones por las que los usuarios no pueden iniciar sesión en CloudLink y por las que SSO no funciona?

Respuesta: Hay dos formas de incorporar usuarios a la solución. Si está utilizando la integración de Azure AD Sync (SCIM), es posible que la integración no esté habilitada para la cuenta, es posible que el usuario no haya sido aprovisionado en la aplicación SCIM en Azure AD, o si está enviando correos electrónicos de bienvenida a los usuarios, es posible que no hayan establecido

una contraseña de CloudLink, como lo exige el correo electrónico. Si está utilizando SSO, puede haber un problema con la configuración. Vuelva a verificar todos los aspectos de las integraciones de Azure AD en la consola de cuentas de CloudLink.

9. ¿Qué pasa si SSO funciona para algunos usuarios, mientras que para otros no?

Respuesta: La dirección de correo electrónico de CloudLink de los usuarios en la cuenta de CloudLink debe coincidir con su nombre principal de usuario o el correo electrónico principal en Azure AD.

10. ¿Qué pasa si la presencia se sincroniza para algunos usuarios pero no para otros?

Respuesta: Confirme que la dirección de correo electrónico de CloudLink de todos los usuarios de la cuenta de CloudLink coincida con el nombre principal del usuario o el correo electrónico principal en Azure AD. Para MiV5000, asegúrese de que se asigne una función de CloudLink al suscriptor a través de la aplicación de administrador o administrador web de PBX. El rol de CTI se debe utilizar en la mayoría de los casos.

11. ¿Qué sucede si no se inicia ninguna aplicación de telefonía (como el cliente MiCollab o Mitel One) al hacer clic en el botón de llamada para realizar una llamada en Mitel Assistant?

Respuesta: Confirme que el usuario final ha configurado una aplicación para manejar el tel: Protocolo URI (ver arriba).

12. ¿Por qué no se pueden realizar llamadas desde el cliente MiCollab o el cliente Mitel One haciendo clic en los iconos/botones de llamada de audio en la sección **Llamadas** del cliente MS Teams?

Respuesta: MS Teams incluye un servicio telefónico de forma nativa (que depende de la licencia de MS Teams), pero la funcionalidad de llamadas de audio no forma parte de la integración de Mitel. Para realizar llamadas con el cliente MiCollab o Mitel One, utilice el complemento Mitel Assistant o haga clic en el usuario y luego haga clic en uno de los números de teléfono que aparecen en la información de contacto del usuario.

13. ¿Qué números de teléfono se muestran en Mitel Assistant para un usuario?

Respuesta: Los números de teléfono de un contacto que se muestran en las listas de contactos de **Marcación rápida** incluyen números de teléfonos comerciales, teléfonos particulares y números móviles.

14. ¿Cuánto tiempo tarda la presencia combinada en reflejarse en MS Teams después de que la función de integración de presencia de CloudLink-to-Teams está habilitada para una cuenta?

Respuesta: La presencia combinada tarda unos minutos en reflejarse en MS Teams después de habilitar la función.

15. La aplicación Mitel Assistant no se muestra en la galería de Azure AD. La aplicación tampoco aparece en la lista de aplicaciones empresariales. ¿Por qué?

Respuesta: Mitel Assistant es una aplicación de MS Teams. A menos que un Administrador de MS Teams lo haya agregado a la galería de Azure AD mediante el portal de administración de MS Teams, no se mostrará en la Galería de Azure AD.

La aplicación aparecerá en la lista de Aplicaciones empresariales solo después de que los usuarios finales/administradores agreguen Mitel Assistant a su cliente de MS Teams.

16. Cuando establece manualmente el estado de presencia en MS Teams en **Ausente** o **Disponible** y luego realiza una llamada desde o hacia los contactos asociados con MS Teams, el estado en MS Teams no se sincroniza con el estado del teléfono. ¿Por qué?

Respuesta: El estado configurado por el usuario en MS Teams anula el estado configurado por la aplicación. Por lo tanto, el estado de presencia establecido manualmente (**Ausente** o **Disponible**) tiene prioridad sobre el estado de presencia del teléfono.

17. ¿Qué sucede si la función de integración de presencia de CloudLink-to-Teams que funcionaba para una cuenta deja de funcionar?

Respuesta: En Azure AD, verifique que el secreto del cliente sea válido en la sección **Certificado y secretos**. (Inicio >> **Registros de aplicaciones** >> {Nombre de la aplicación} >> **Certificado y secretos**)

18. Después de registrar y configurar una aplicación en el portal de registro de aplicaciones de Azure, ¿el administrador debe otorgar su consentimiento a la aplicación?

Respuesta: Si. El Administrador Global de Azure AD debe dar su consentimiento a la aplicación para autorizar la aplicación dentro del portal de registro de aplicaciones de Azure.

19. ¿Qué sucede si el usuario no puede ver la pestaña Historial de Llamadas después de iniciar sesión en CloudLink?

Respuesta: El Administrador de la cuenta debe asegurarse de que la integración de PBX con CloudLink esté habilitada para el usuario y que el usuario haya iniciado sesión en CloudLink.

20. ¿Cómo puedo hacer una verificación rápida si la función de integración de presencia de CloudLink-to-Teams no funciona para una cuenta?

Respuesta: Como Administrador de la cuenta debe asegurarse de lo siguiente:

- a.** La nueva aplicación se registra en Azure AD y se otorgan los permisos necesarios.
- b.** El administrador global de Azure AD ha otorgado su consentimiento a la aplicación.
- c.** El secreto del cliente se genera y valida.
- d.** La integración de MS Teams se agrega en la consola de cuentas.
- e.** La función de integración de presencia de CloudLink-to-Teams está habilitada.

Para obtener más información, consulte la sección **Integración de MS Teams** en la [Guía del usuario de la consola de CloudLink Accounts](#).

Búsqueda de palabras clave

9

Las siguientes palabras clave se pueden utilizar para encontrar los documentos de Mitel Assistant en el [Centro de documentación](#):

- MS Teams
- Microsoft Teams
- Equipos
- Integración de Teams
- Mitel Assistant
- Solo telefonía

