



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guía de la solución MS Teams

July 2026

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), its affiliates, parents, or 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 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1	Acerca de este documento.....	1
2	Público destinatario.....	2
3	Introducción.....	3
4	Soluciones MS Teams de Mitel.....	4
5	Requisitos del sistema.....	6
6	Configuración de la solución MS Teams de Mitel e integración con CloudLink Gateway.....	9
7	Aplicación Mitel Assistant.....	14
7.1	Permisos requeridos del administrador.....	14
8	Sincronización de presencia a través de CloudLink con Microsoft Teams.....	16
9	Sincronización de presencia desde Microsoft Teams con MiCollab.....	22
10	Configuración de MX-ONE para la integración con Microsoft Teams a través de OpenScape SBC.....	26
11	Configuración de MiVoice Business para la integración con Microsoft Teams a través de OpenScape SBC.....	27

12 Preguntas frecuentes..... 28

13 Búsqueda por palabras clave.....32

Acerca de este documento

1

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

Este documento servirá como guía introductoria para los lectores que busquen una visión general sobre cómo desplegar e integrar una solución de UC de Mitel con Microsoft Teams. El documento está dirigido a planificadores e ingenieros. Se requieren conocimientos básicos de UC, tecnología IP y tecnología en la nube para comprender el contenido de este documento.

Esta guía de la solución explica cómo los clientes de Mitel que ya hayan desplegado una solución de Microsoft Teams, pero deseen mantener un acceso completo al potente servicio de telefonía y voz de calidad empresarial de Mitel, pueden implementar este despliegue híbrido.

La solución MS Teams de Mitel consta de los siguientes componentes:

- Mitel Assistant
- Aplicaciones de Mitel
 - MiCollab PC Client (modo Normal o modo Solo telefonía)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client (Android e iOS)
 - Aplicación web Mitel One
 - Mitel Dialer
- Pasarela CloudLink Gateway
- Plataforma en la nube
- Inicio de sesión único (SSO/Autenticación CloudLink) de Microsoft Azure AD
- Sincronización con Microsoft Azure AD (sincronización de CloudLink)
- PBX 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.

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

Soluciones MS Teams de Mitel

4

Las capacidades de la solución que ofrece Mitel con MS Teams son las siguientes:

- **Mitel Assistant:** con Mitel Assistant integrado con Microsoft Teams, puede crear marcaciones rápidas y realizar llamadas a sus contactos en Microsoft Teams y Microsoft Outlook utilizando cualquier aplicación de telefonía de Mitel compatible.
- **Historial de llamadas:** como usuario de Mitel Assistant, puede ver el historial de llamadas del teléfono Mitel desde la aplicación Mitel Assistant tras iniciar sesión en su cuenta de CloudLink. Al realizar una llamada externa, si dicho número coincide con un contacto de su directorio de Microsoft Azure o de sus contactos personales de Outlook, el nombre de la persona se mostrará en el historial de llamadas. Debe guardar los números de teléfono en uno de los formatos que se muestran en la siguiente tabla:

Formato	Ejemplo
E.164	33123456789
Formato original	33 1 23 45 67 89
Formato nacional	01 23 45 67 89
Formato internacional	+33 1 23 45 67 89
Formato internacional desde EE. UU.	011 33 1 23 45 67 89
Formato internacional desde Suiza (CH)	00 33 1 23 45 67 89
Marcación móvil (desde EE. UU.)	+33 1 23 45 67 89
Marcación nacional con código de operador preferido y código de operador alternativo vacío	01 23 45 67 89

- **Sincronizar presencia mediante CloudLink con MS Teams:** las cuentas de CloudLink se pueden integrar con MS Teams para sincronizar la presencia desde una PBX de Mitel con MS Teams, lo que permite a los usuarios ver el estado de los usuarios en MS Teams. Esto se denomina presencia unidireccional. Para obtener más información sobre la función Integración de presencia CloudLink a Teams, consulte [Sincronización de presencia a través de CloudLink con Microsoft Teams](#).
- **Sincronizar presencia desde MS Teams con MiCollab:** la función de sincronización de presencia se ha ampliado para permitir la sincronización de la presencia en Microsoft Teams de un usuario con su MiCollab Client a través de CloudLink, lo que se conoce como sincronización bidireccional. La sincronización bidireccional de presencia se puede habilitar en la administración de Mitel (anteriormente conocida como

CloudLink Accounts Console) mediante el ajuste «*Sincronizar presencia desde MS Teams con CloudLink*». Consulte la [Guía del usuario de administración de Mitel](#) para obtener más detalles.

i Nota:

- Para disponer del historial de llamadas, se requiere la integración con CloudLink Gateway. Para obtener más información, consulte la sección «[Configuración de la integración con CloudLink Gateway](#)».
 - La función Sincronizar presencia desde MS Teams con MiCollab es compatible con las PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE y MiVoice 5000.
-
- **Cliente MiCollab:** Entre los MiCollab Client compatibles se incluyen el PC Client (modo Solo telefonía o modo Normal), el MiCollab Mac Client y el MiCollab Mobile Client (Android e iOS). El modo Solo telefonía de MiCollab Client mejora la experiencia del usuario final cuando se realizan llamadas con una aplicación de Mitel utilizando MiCollab Client como extremo 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 supervisar las comunicaciones telefónicas. Dialer es compatible con los siguientes tipos de dispositivos: Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, así como teléfonos digitales e IP heredados, terminales DECT y teléfonos analógicos. Mitel Dialer solo es compatible con MiVO 5000.

i Nota: Solo puede supervisar teléfonos analógicos, pero no controlarlos.

- **Mitel One:** La aplicación web Mitel One ofrece funciones de comunicación avanzadas y se integra con los gestores de llamadas de Mitel (en la nube y locales) para mejorar la eficiencia laboral y optimizar la comunicación en el entorno de trabajo. Mitel One solo es compatible con MiVO 400.
- **MX-ONE:** MiVoice MX-ONE ofrece un sistema de comunicación escalable y repleto de funciones para empresas de diversos tamaños, utilizando un flujo de software unificado. Diseñado para satisfacer los requisitos de empresas de entre 5 y 500 000 usuarios. OpenScape Session Border Controller (SBC) se utiliza para integrar MS Teams con MX-ONE. OpenScape SBC es un elemento de frontera de red basado en software que mejora la seguridad de VoIP y la rentabilidad dentro del conjunto de soluciones empresariales de Mitel y OpenScape.
- **MiVoice Business:** MiVoice Business ofrece un sistema de comunicación escalable y repleto de funciones para empresas de diversos tamaños, utilizando un flujo de software unificado. Diseñado para satisfacer los requisitos de empresas de entre 5 y 130 000 usuarios. OpenScape SBC se utiliza para integrar MS Teams con MiVoice Business. OpenScape SBC es un elemento de frontera de red basado en software que mejora la seguridad de VoIP y la rentabilidad dentro del conjunto de soluciones empresariales de Mitel y OpenScape.

Requisitos del sistema

5

Aunque Mitel Assistant se ejecuta en cualquier cliente de MS Teams, se deben tener en cuenta los requisitos del sistema para la aplicación que gestiona la telefonía (por ejemplo, MiCollab Client).

Sistemas operativos compatibles (MiCollab Client)

Para obtener la información de versión más actualizada sobre MiCollab Client, consulte la Guía de ingeniería de MiCollab y la Ayuda en línea de MiCollab Client. A continuación se muestra un resumen de los sistemas operativos compatibles:

Sistema operativo	Versión
Windows	10 y 11
Mac	macOS versión 26.5, 15.6 (compatible con versiones anteriores hasta 13.4)
Android	Android OS 16 (compatible con versiones anteriores hasta 12)
iOS	iPhone OS versión 26.4, 18.7 (compatible con versiones anteriores hasta 15.7)

Navegadores compatibles (Mitel Assistant)

Navegador	Versión
Google Chrome	140 (64 bits) o posterior
Microsoft Edge	140 (64 bits) o posterior
Mozilla Firefox	140 o posterior

Versión de MiCollab compatible para la presencia bidireccional

Aplicación	Versión
Servidor MiCollab	9.8 SP1 o posterior (MiVoice Business) 10.1 o posterior (MiVoice MX-ONE y MiVoice 5000)
MiCollab Client (PC, Web, Mac, Móvil)	9.8 SP1 o posterior (MiVoice Business) 10.1 o posterior (MiVoice MX-ONE y MiVoice 5000)

Versiones de PBX compatibles para la sincronización bidireccional

PBX	Versión
MiVoice Business	10.1 SP1
MiVoice MX-ONE	7.8 o posterior
MiVoice 5000	8.2 SP1 o posterior

Aplicaciones de telefonía de Mitel compatibles

Aplicación	Versión
MiCollab Mac Client	9.8 o posterior
MiCollab PC Client en modo Solo telefonía	9.8 o posterior
MiCollab Mobile Client	<i>i</i> Nota: MiCollab Client para iOS solo es compatible con Mitel Assistant 1.1.1-14 o versiones posteriores.
	Android 8 o posterior.
Aplicación web Mitel One	1.13.1 o posterior
Mitel Dialer	2.2 o posterior

Versiones de MX-ONE compatibles para OpenScape SBC

Producto	Versión mínima de software
MiVoice MX-ONE	7.6 SP1 HF0
IP Phone 69XXw	SIP 6.3.3.57
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Web Client / Desktop Client / Mobile clients (Android e iOS) de Microsoft Teams	V2

Para obtener información sobre las últimas versiones de software compatibles, consulte el documento «*MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller*» en [OpenScape Session Border Controller](#).

Versiones de MiVoice Business compatibles para OpenScape SBC

Producto	Versión mínima de software
MiVoice Business	• 10.0 SP1 (10.0.1.18) • 10.1 (10.1.0.29)
Serie 6900/6900W/5300 MiNET	02.01.00.037
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Web Client de Microsoft Teams	V2

Para obtener información sobre las últimas versiones de software compatibles, consulte el documento «*MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller*» en [OpenScape Session Border Controller](#).

Configuración de la solución MS Teams de Mitel e integración con CloudLink Gateway

6

En esta sección se describe la configuración de la solución MS Teams y cómo un administrador de la cuenta puede configurar una integración con CloudLink Gateway. En esta sección se aborda lo siguiente:

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

Configuración y funciones de la solución MS Teams de Mitel

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

Las funciones de la solución MS Teams y los requisitos para su compatibilidad son los siguientes:

- Solución MS Teams solo con la aplicación Mitel Assistant (sin telefonía)
 - Integración de MS Teams con CloudLink. Para obtener más información, consulte la sección «[Integración de CloudLink con Microsoft Azure AD: Microsoft Teams](#)» de este documento.
 - Integración de la presencia de MS Teams (presencia bidireccional) con MiCollab. Para obtener más información, consulte la sección «Integración de MS Teams» de la [Guía del usuario de administración de Mitel](#).
 - Inicio de sesión único (SSO/Autenticación CloudLink) de Microsoft Azure AD: la autenticación CloudLink requiere la integración de CloudLink Gateway con la PBX. Para obtener más información, consulte la sección «[Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway](#)» de este documento.
 - Integración de presencia CloudLink a Teams: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con la PBX. Para obtener más información, consulte la sección «[Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway](#)» de este documento.
 - Historial de llamadas: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con la PBX. Para obtener más información, consulte la sección «[Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway](#)» de este documento.

- Solución MS Teams con Mitel Assistant junto con MiCollab Client (modo Normal o modo Solo telefonía) o Mitel One
 - Integración de MS Teams con CloudLink. Para obtener más información, consulte la [Integración de CloudLink con Microsoft Azure AD: Microsoft Teams](#) en la página 13 sección de este documento.
 - Integración de la presencia de MS Teams (presencia bidireccional) con MiCollab. Para obtener más información, consulte la sección «Integración de MS Teams» de la [Guía del usuario de administración de Mitel](#).
 - Inicio de sesión único (SSO/Autenticación CloudLink) de Microsoft Azure AD: la autenticación CloudLink requiere la integración de CloudLink con MiCollab. Para obtener más información, consulte el documento «[Autenticación y sincronización de CloudLink](#)» de los documentos de solución de MiCollab.
 - Integración de presencia CloudLink a Teams: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con la PBX. Para obtener más información, consulte la sección «[Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway](#)» de este documento.
 - Historial de llamadas: esta función requiere la integración de CloudLink Gateway con la PBX. Para obtener más información, consulte la sección «[Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway](#)» de este documento.
 - Sincronización con Microsoft Azure AD (sincronización de CloudLink): la sincronización de CloudLink requiere la integración de CloudLink con MiCollab. Para obtener más información, consulte el documento «[Autenticación y sincronización de CloudLink](#)» de los documentos de solución de MiCollab.
 - MiCollab Client: esta función requiere configurar MiCollab Client. Mac solo es compatible con MiCollab Client, y PC es compatible tanto con MiCollab Client como con 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 para PC Client](#).
 - Mitel One (solo con MiVoice Office 400): esta función requiere configurar el cliente Mitel One. Para obtener más información, consulte la [guía del usuario de la aplicación web Mitel One](#).

i Nota: Las integraciones de CloudLink incluyen la incorporación de usuarios finales a la plataforma CloudLink y la activación de funciones o integraciones en la consola CloudLink Accounts Console. Las integraciones con aplicaciones de terceros como MS Teams requieren que el personal de Mitel o los técnicos de los socios dispongan de credenciales para activar las funciones en las aplicaciones de terceros en coordinación con los profesionales de TI del cliente.

El administrador de MS Teams debe cargar la aplicación Mitel Assistant en la tienda de aplicaciones de Teams de la organización a través del portal de administración de MS Teams. Tras cargar la aplicación en la tienda, el administrador debe agregar la aplicación al inquilino (tenant) de Azure AD, lo que permite a los usuarios finales agregar la aplicación Mitel Assistant a su cliente de MS Teams.

El administrador de MS Teams puede realizar lo siguiente desde la sección **Gestionar aplicaciones** del portal de administración de MS Teams:

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

El administrador de MS Teams puede agregar la aplicación Mitel Assistant 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 de Mitel compatible como aplicación de llamadas predeterminada en su dispositivo para poder realizar llamadas desde Mitel Assistant.

i Nota: 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 de Solo telefonía, que se puede seleccionar en el perfil de usuario desde el portal del administrador de MiCollab Client Service y ofrece una experiencia más fluida.

i Nota: 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 realiza el lanzamiento cruzado de MiCollab Client mediante el protocolo Tel-URI. Cuando MiCollab Client (PC, Mac o Android) está instalado, se registrará como el controlador predeterminado para Tel-URI si no hay ninguna otra aplicación seleccionada. Si ya hay seleccionada alguna otra aplicación, realice los siguientes pasos para configurar manualmente Tel-URI para MiCollab PC Client:
 - a. En **Configuración del sistema**, seleccione **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 aplicación predeterminada** para seleccionar la aplicación deseada.
 - d. Seleccione **MiCollab**. El protocolo Tel-URI queda 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 correspondiente. En dispositivos Android, debe borrar las aplicaciones predeterminadas si no puede ver MiCollab Client al marcar e iniciar el lanzamiento cruzado. Para borrar las aplicaciones predeterminadas de sus dispositivos Android, realice una de las siguientes acciones:

- **Ajustes > Aplicaciones o Gestión de aplicaciones > Teléfono > Establecer como predeterminado > Borrar.**
- **Ajustes > Aplicaciones > Aplicaciones predeterminadas > Apertura de enlaces > Teléfono > Borrar.**

Después de borrar las aplicaciones predeterminadas, se le pedirá que elija una aplicación al marcar e iniciar el lanzamiento cruzado.

i Nota: En Mac, puede cambiar la configuración de la aplicación de llamadas predeterminada en FaceTime. En iOS, no es necesario realizar ningún cambio en los ajustes.

i Nota: Mitel Assistant realiza el lanzamiento cruzado de MiCollab Client mediante una URI personalizada en iOS. La URI personalizada es compatible a partir de la versión 9.7.10 de MiCollab. iOS no admite el lanzamiento cruzado de MiCollab Client mediante Tel-URI. Al marcar un número desde un dispositivo iOS sin MiCollab instalado, no se iniciará el marcador nativo de MS Teams.

Para obtener información sobre la configuración del servidor del cliente Solo telefonía, consulte [Consola de administración de MiCollab Client \(UCA\)](#) > Servicio de MiCollab Client > Interfaz de administración >

Perfiles de usuario > Habilitar el modo Solo telefonía de MiCollab Client. La configuración del servidor solo la puede realizar un administrador de MiCollab.

- **Lanzamiento cruzado de Mitel One:** Mitel Assistant realiza el lanzamiento cruzado del Web Client de Mitel One mediante el protocolo Tel-URI. Para configurar Tel-URI para el Web Client de Mitel One, consulte [Hacer clic para marcar con la aplicación web Mitel One](#).
2. La aplicación empresarial Mitel Assistant debe agregarse al inquilino de Azure AD desde la galería. Esto permite a los 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 desplegar Mitel Assistant, consulte la [Guía del usuario de Mitel Assistant](#).

Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway

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

1. Crear una cuenta de cliente en CloudLink Accounts Console.

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

2. Desplegar e integrar CloudLink Gateway para asociar la pasarela con la cuenta de cliente, configurar y conectar una PBX y desplegar 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 PBX, consulte:

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

Para obtener documentación sobre la 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 [de la solución MiCollab CloudLink](#).

i Nota: El administrador debe asignar un rol de CloudLink a los usuarios configurados en las PBX MiVoice 5000 y MX-ONE (en la administración web o en la aplicación PBX Manager). Debe utilizarse el rol CTI para MiVoice 5000 y el rol Usuario para MX-ONE. El número máximo de usuarios a los que se pueden asignar roles es: MiVoice Business con 2500 usuarios, MiVoice 5000 con 2500 usuarios y MX-ONE con 5000 usuarios. Una vez asignado un rol de CloudLink a un usuario, la pasarela CloudLink Gateway supervisará la PBX configurada para dicho 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 dispositivos compatibles y la finalización de llamadas en la hora punta (BHCC) para cada PBX se muestran en la siguiente tabla:

PBX	Máximo de dispositivos compatibles	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	2500	16 000
MiVoice MX-ONE	10 000	24 000
MiVoice Business	5000	12 000

i Nota: Para MiVoice Business, se admite la resiliencia de dispositivos.

Integración de CloudLink con Microsoft Azure AD: Microsoft Teams

i Nota: La integración de MS Teams con CloudLink solo debe habilitarse si la función Integración de presencia es un requisito para dicha cuenta.

La integración de MS Teams con una cuenta de CloudLink para proporcionar la función Integración de presencia requiere un rol de administrador de Microsoft Azure AD y un rol de administrador de CloudLink. Estos roles los puede proporcionar 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](#).

Aplicación Mitel Assistant

7

- [Permisos requeridos del administrador](#)

Un administrador de Microsoft Teams puede agregar la aplicación Mitel Assistant 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 y notificar problemas. Los usuarios que ya utilizan la autenticación basada en CloudLink en otras aplicaciones como MiCollab, MiTeam Meetings y Mitel One pueden usar las mismas credenciales que para dichas aplicaciones para iniciar sesión en CloudLink dentro de Mitel Assistant. La autenticación basada en CloudLink es opcional en la solución MiCollab.

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

Si la autenticación basada en CloudLink aún no se utiliza en una solución existente, como administrador de la cuenta puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

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

Si la cuenta de CloudLink está configurada tanto con el inicio de sesión único de Azure AD como con las integraciones de sincronización de Azure AD, los usuarios asignados a la aplicación SCIM en Azure AD pueden utilizar sus credenciales corporativas para iniciar sesión en CloudLink dentro de Mitel Assistant. Se recomienda utilizar estas integraciones al integrar CloudLink con MS Teams.

- Enviar un correo electrónico de bienvenida a los usuarios.

Los usuarios que reciban este correo electrónico pueden utilizar el enlace o botón de dicho correo para activar su cuenta de CloudLink y establecer una contraseña si no tienen habilitado el SSO. A continuación, pueden utilizar esta contraseña para iniciar sesión en Mitel Assistant.

i Nota: Mitel recomienda habilitar Azure AD SSO y la sincronización de Azure AD (SCIM) para sus cuentas de cliente. Se recomienda habilitar Azure AD SSO para que los usuarios puedan utilizar las mismas credenciales de inicio de sesión que usan para MS Teams al 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 obtener más información,

consulte [Integración de aplicaciones de terceros con CloudLink Accounts](#).

7.1 Permisos requeridos del administrador

Cuando un administrador de Microsoft Teams agrega la aplicación Mitel Assistant a Microsoft Teams, aparece un aviso solicitando el permiso del administrador para utilizar Mitel Assistant con Microsoft Teams.

Permisos para Mitel Assistant

En la siguiente tabla se enumeran los permisos que solicita la aplicación Mitel Assistant y la información a la que puede acceder si concede dichos permisos.

Permiso	Información de acceso
User.Read	Lee el perfil del usuario y la información básica de la empresa.
User.ReadWrite	Guarda los contactos del usuario en la lista de marcación rápida.
Contacts.Read	Lee los contactos personales del usuario desde Outlook.
User.ReadBasic.All	Lee un conjunto básico de propiedades del perfil de otros usuarios de la organización, incluidos su nombre para mostrar, nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, foto y contactos en la lista de marcación rápida.
Directory.Read.All	Lee todos los números de teléfono de otros usuarios de la organización.
Chat.Read	Lee los ID de usuario de los participantes en chats 1:1 y recupera la información de su perfil para mostrarla en la tarjeta de contacto.
Presence.Read	Lee la información de presencia del usuario.
Presence.Read.All	Lee la información de presencia de todos los usuarios de la organización.

i Nota: Incluso después de agregar los permisos requeridos, los usuarios deben comprobar la opción **UsersPermissionToReadOtherUsersEnabled** en **MsolCompanySettings** si siguen sin poder acceder a **los contactos de Entra ID** o a **otros usuarios** en **Mitel Assistant para Teams**. Esta opción se debe establecer en **True**. Para obtener más detalles, consulte [Set-MsolCompanySettings \(MSOnline\)](#).

Sincronización de presencia a través de CloudLink con Microsoft Teams

8

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

Como administrador de una cuenta de CloudLink, puede habilitar la función Integración de presencia CloudLink a MS Teams para su cuenta realizando lo siguiente:

1. Configurar una integración de CloudLink Gateway con la PBX (consulte la sección «[Configuración de las integraciones con CloudLink Gateway](#)» de este documento).
2. Integrar MS Teams con CloudLink (consulte la sección «[Integración de CloudLink con Microsoft Azure AD: Microsoft Teams](#)» de este documento).

La presencia de CloudLink es una combinación de la presencia del estado de línea de la PBX y la presencia de usuario de la PBX. Una vez habilitada la sincronización de presencia para los usuarios, el estado de presencia que se muestre en MS Teams será una combinación de la presencia de los usuarios procedente de los clientes de MS Teams y la presencia de CloudLink.

Nota:

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

Para obtener más información sobre la configuración de la telefonía, consulte la sección «[Configuración y funciones de la solución MS Teams de Mitel](#)» de 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. Tras configurar la aplicación en el portal de Azure, el administrador de la cuenta debe integrar CloudLink con MS Teams en la consola de la cuenta. Para obtener información sobre la integración de MS Teams con CloudLink, consulte [Integración de aplicaciones de terceros con CloudLink Accounts](#).
- Al habilitar la función Integración de presencia CloudLink a Teams para una cuenta, el administrador de la cuenta debe asegurarse de que los ID de correo electrónico de CloudLink de los usuarios de la cuenta coincidan con su nombre principal de usuario (User Principal Name) o correo electrónico en Azure AD para que la función sea operativa.

MS Teams y CloudLink combinan las sesiones de presencia de forma diferente. En MS Teams, un usuario puede tener varias sesiones de presencia porque puede estar conectado 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 varios estados de presencia porque puede tener varios dispositivos/líneas asociados a la PBX. Puede tratarse de la presencia de usuario configurada en la PBX o en la aplicación Mitel One. Del mismo modo, para MS Teams, CloudLink combina la presencia procedente de todos los estados de dispositivos/líneas de la PBX y del usuario.

A continuación se muestra el orden de precedencia sobre cómo se combinan los estados de sesión en MS Teams:

- *Configurado por el usuario > Configurado por la aplicación*

El estado *configurado por el usuario* prevalece sobre los demás.

- Entre los *configurados por la aplicación*: **No molestar > Ocupado > Disponible > Ausente**.

A continuación se muestra el orden de precedencia sobre 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 del mismo modo que trata la presencia procedente de las aplicaciones de cliente de MS Teams.

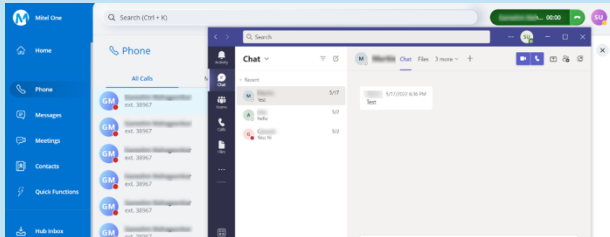
Para obtener más información sobre los estados de presencia en MS Teams, consulte el documento de Microsoft «[Presencia de usuario en Teams](#)».

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

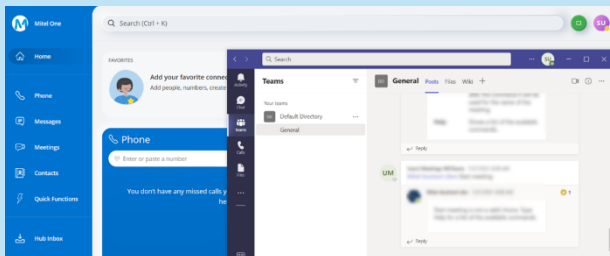
Presencia de CloudLink	Estado de presencia de usuario de MiVO400
Disponible	Disponible
Ausente	Ausente
Ocupado	Ocupado o Reunión
No disponible	No disponible

i Nota:

- Los usuarios aparecerán como **Ocupado** en MS Teams cuando estén **ocupados** en sus teléfonos, a menos que hayan configurado **Ausente**. Cuando se inicia una llamada mientras se está en estado **Ausente** en la aplicación Mitel One, su estado no cambiará a **Ocupado**, ya que **Ausente** tiene una precedencia mayor 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 una precedencia menor que **Disponible** en Teams. Cuando cierra sesión en todos los clientes de Teams, su estado se mostrará como **Ausente** para los demás usuarios en Teams, ya que **Ausente** tiene una precedencia mayor 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 la presencia en MiCollab/Mitel One o en la PBX MiVoice Office 400

Cuando la integración de presencia de Microsoft Teams está habilitada, no puede cambiar su estado de presencia en MiCollab. MiCollab muestra el estado proporcionado por Microsoft Teams. Para cambiar su estado, actualícelo directamente en Microsoft Teams.

Si establece 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, tal y 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 establece su estado de presencia explícitamente en MS Teams, dicho estado de presencia siempre prevalece y se muestra a los demás usuarios en MS Teams. La siguiente tabla solo muestra algunos ejemplos de presencia. No se incluyen todas las combinaciones posibles de presencia de dispositivos y aplicaciones.

Presencia del teléfono de la PBX	Presencia de usuario de la PBX	Presencia de Mitel One	Estado del cliente de MS Teams	Estado de presencia de MS Teams (lo que ven los demás)
Disponible	Disponible	Disponible	Sin conexión	Sin conexión
Disponible	Disponible	Disponible	Conectado, inactivo	Ausente
Disponible	Disponible	Disponible	Conectado, activo	Disponible
Disponible	Disponible	Disponible	Ocupado (en llamada/reunión de Teams)	Ocupado
Disponible	Disponible	Disponible	Enfoque/Presentando	No molestar
Ocupado	Disponible	Ocupado	Sin conexión	Ocupado
Ocupado	Disponible	Ocupado	Conectado, inactivo	Ocupado
Ocupado	Disponible	Ocupado	Conectado, activo	Ocupado
Ocupado	Disponible	Ocupado	Ocupado (en llamada/reunión de Teams)	Ocupado
Ocupado	Disponible	Ocupado	Enfoque/Presentando	No molestar
Disponible	Ocupado	Ocupado	Sin conexión	Ocupado
Disponible	Ocupado	Ocupado	Conectado, inactivo	Ocupado
Disponible	Ocupado	Ocupado	Conectado, activo	Ocupado
Disponible	Ocupado	Ocupado	Ocupado (en llamada/reunión de Teams)	Ocupado
Disponible	Ocupado	Ocupado	Enfoque/Presentando	No molestar

Las siguientes definiciones se aplican a la tabla anterior:

Estado de presencia del teléfono de la PBX: cuando realiza o responde a una llamada desde su teléfono de escritorio, su estado de presencia será **Ocupado**; de lo contrario, será **Disponible**.

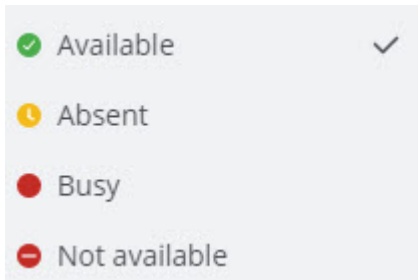
Estado de presencia de usuario de la PBX: su estado de presencia se puede gestionar a través del menú del sistema del teléfono Mitel 69xx o asignando una tecla. Puede consultar la presencia de otros usuarios en una búsqueda en el directorio o en una lista de llamadas desde el teléfono de escritorio.

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

Se pueden configurar los siguientes estados de presencia, los cuales pueden ser renombrados por su administrador:

- Disponible (predeterminado)
- Ausente
- Reunión
- Ocupado
- No disponible

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



Estos estados de presencia en Mitel One se sincronizan con su presencia en la 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 disponible	No disponible

Estado de presencia del cliente de MS Teams

Su presencia en MS Teams depende de sus aplicaciones de cliente de MS Teams (escritorio, móvil y web) y de las 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 están en ejecución ni activos, su estado es **Sin conexión**.

Si sus clientes de Teams están en ejecución pero no activos (por ejemplo, con la pantalla bloqueada), su estado es **Ausente**.

Si sus clientes de Teams están en ejecución y 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 en una reunión.

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

El estado de presencia se mostrará como **Ocupado** si el usuario está utilizando activamente su teléfono de la PBX, o se mostrará como **No molestar** si el usuario ha activado la función No molestar en la PBX.

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

A continuación se muestra el orden de precedencia sobre cómo se combinan los estados de sesión procedentes de las aplicaciones:

- *Configurado por el usuario > Configurado por la aplicación* (el estado *configurado por el usuario* prevalece sobre los demás)
- Entre los configurados por la aplicación: **No molestar > Ocupado > Disponible > Ausente**

i Nota: En MiVoice Business, un ajuste de CoS permite habilitar No molestar para una extensión cuando se utiliza el audio de PC Link en un teléfono 69xx. Esto establecerá el estado del usuario en MS Teams como No molestar durante las reuniones si opta por utilizar el teléfono 69xx para el audio. Normalmente, un usuario se marcaría como Ocupado en Teams durante una reunión a menos que esté presentando.

Sincronización de presencia desde Microsoft Teams con MiCollab

9

i Nota: La sincronización bidireccional de presencia desde Microsoft Teams con MiCollab es compatible con las PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE y MiVoice 5000.

Mitel ofrece una nueva mejora que permite la integración fluida de la presencia de MS Teams, lo que permite la sincronización de la presencia de Microsoft Teams de un usuario con MiCollab Client a través de CloudLink. Esta función se conoce como sincronización bidireccional de presencia.

La sincronización bidireccional de presencia se puede habilitar para usuarios nuevos y usuarios existentes para los cuales la presencia unidireccional o la sincronización de presencia de CloudLink a Microsoft Teams ya esté habilitada. La sincronización bidireccional de presencia o de Microsoft Teams a CloudLink se puede configurar en la consola de administración de Mitel (anteriormente conocida como Accounts Console).

Los dos procedimientos principales que habilitan la integración de Microsoft Teams con la administración de Mitel son:

1. Integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente
2. Habilitación de la función de presencia

Requisitos previos

Las demás dependencias relacionadas con las PBX incluyen:

- **Requisito de sincronización horaria**

Para el correcto funcionamiento del sistema, es esencial que todos los servidores implicados (es decir, MiCollab, la PBX [MiVoice Business, MiVoice MX-ONE o MiVoice 5000] y CloudLink Gateway) mantengan los ajustes de hora sincronizados. Una desalineación horaria entre estos componentes puede provocar errores de autenticación, registro de eventos y correlación de eventos. Para garantizar la coherencia, se recomienda configurar todos los servidores para que utilicen la misma fuente de Protocolo de tiempo de red (NTP).

- **Configuración de puertos para MiVoice 5000**

Quando se ejecutan varios servicios con MiVoice 5000, se deben configurar varios puertos para permitir una sincronización adecuada. Esta configuración se realiza en la sección **Ajustes de CSTA** dentro de la pestaña **Nodo PBX** de la consola del administrador de MiCollab Client Service.

- Se deben abrir y mapear correctamente los siguientes puertos en el caso de MiVoice 5000:
 - 3211: Puerto predeterminado
 - 3212
 - 3213

Se pueden agregar más puertos según la carga.

Para obtener más detalles, consulte *Consola del administrador de MiCollab Client > pestaña Nodo PBX > sección Ajustes de CSTA*.

Además, la pasarela X25 se debe configurar para alojar estos puertos recién agregados en MiVoice 5000. Garantizar una configuración adecuada de los puertos evitará fallos de comunicación y problemas de sincronización entre servicios.

Dependencias

Para configurar la integración de presencia con Microsoft Teams, se requiere acceso de nivel de administrador para lo siguiente:

1. Microsoft Azure Active Directory (AD) con acceso de administrador global de Microsoft Office 365
2. Acceso de administrador de cliente o de socio a la cuenta de CloudLink del cliente

Es necesario disponer de un contrato SWA activo de tipo Advantage o Premium para poder utilizar la función de sincronización de presencia entre MiCollab y MS Teams, en consonancia con los requisitos de otras aplicaciones de CloudLink.

Integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente (cliente nuevo)

La configuración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente nueva implica dos procedimientos diferentes.

1. Configuración de los requisitos de la función en Azure (como administrador de Azure)
2. Configuración de la función de presencia en la administración de Mitel (como administrador de CloudLink)

Puede consultar los procedimientos detallados y los pasos asociados en la [Guía del usuario de administración de Mitel](#), en la sección *Presencia bidireccional > Integración de Microsoft Teams*.

Integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente (cliente existente)

Si ya realiza la sincronización con la función de sincronización unidireccional de presencia, puede configurar Microsoft Teams mediante las dos opciones siguientes:

1. Los administradores pueden eliminar la aplicación de Azure existente, configurar monitores de presencia y crear aplicaciones de Azure nuevas con la configuración para una cuenta de cliente nueva.
2. Un enfoque alternativo consiste en que el administrador de Azure mantenga la configuración actual de la aplicación de Azure para la presencia unidireccional. En este escenario serán necesarios pasos de configuración adicionales a los especificados en la sección Presencia unidireccional.

Puede consultar los procedimientos detallados y los pasos asociados para la presencia unidireccional en la [Guía del usuario de administración de Mitel](#), en la sección *Presencia unidireccional > Integración de Microsoft Teams*.

Puede consultar los procedimientos detallados y los pasos asociados para la presencia bidireccional en la [Guía del usuario de administración de Mitel](#), en la sección *Presencia bidireccional > Integración de Microsoft Teams*.

Presencia bidireccional en MiCollab Client

La presencia en MS Teams de un usuario se puede integrar y sincronizar con su cliente MiCollab una vez que se activa el ajuste de sincronización de presencia en la configuración de la administración de Mitel. El administrador de MiCollab habilita la integración de Microsoft Teams con MiCollab a través de la interfaz de administración del servidor de MiCollab Client.

Cuando la integración de MS Teams se habilita en un perfil de usuario a través de la administración del servidor de MiCollab Client, MiCollab Client solo mostrará los estados de MS Teams para los usuarios. Para los ajustes de configuración de MS Teams en el portal del administrador de MiCollab Client Service, consulte la sección *Ajustes de configuración de MS Teams / Presencia bidireccional* > [Consola del administrador de MiCollab Client](#), versión 10.1.

Cuando la sincronización bidireccional de presencia está habilitada para un usuario, ya sea mediante la asignación del usuario al perfil de Microsoft Teams o marcando el estado de Microsoft Teams en su perfil de usuario, MiCollab Client mostrará únicamente los estados de Microsoft Teams. Los estados dinámicos creados por el administrador de MiCollab mediante los perfiles de usuario de MiCollab, o los estados creados por el usuario en MiCollab Client, no se mostrarán ni se utilizarán en MiCollab Client mientras la integración de la presencia de Microsoft Teams permanezca habilitada. Para obtener detalles del usuario final de MiCollab sobre cómo se gestiona la presencia bidireccional en los MiCollab Client, consulte la sección *Integración de Microsoft Teams / Presencia bidireccional* > [Ayuda en línea para el usuario final de MiCollab para PC / web / Mac / Mobile Client](#), versión 10.1.

A partir de MiCollab 10.3, la sincronización de presencia con Microsoft Teams admite un máximo de 7500 usuarios. Para utilizar esta función, la integración de MS Teams se debe habilitar en Ajustes de configuración de MS Teams. De forma predeterminada, la sincronización de presencia es unidireccional, lo que significa que los cambios de disponibilidad realizados en Microsoft Teams se reflejan en MiCollab, pero las actualizaciones de presencia realizadas en MiCollab no se vuelven a sincronizar con Microsoft Teams. Para habilitar la sincronización bidireccional de presencia, vaya a **Servicio de MiCollab Client > Configurar servicio de MiCollab Client > Empresa** y habilite **Sincronizar presencia con CloudLink**. Para obtener más detalles, consulte la sección *Ajustes de configuración de MS Teams / Presencia bidireccional* > [Consola del administrador de MiCollab Client](#), versión 10.3.

i Nota: Cuando la sincronización bidireccional de presencia está habilitada para un usuario, y dicho usuario ha configurado «respuestas automáticas» en Outlook o tiene un evento marcado como *Fuera de la oficina* en su calendario, su estado de presencia en MiCollab no se alinea con su estado en Microsoft Teams. En este caso, los demás ven el estado de presencia del usuario como *Fuera de la oficina* en Microsoft Teams, pero como *Ausente* en MiCollab al pasar el cursor sobre el avatar del usuario. Esto se debe a que Microsoft Teams envía un estado *Ausente* a MiCollab.

i Nota: MiCollab admite la **sincronización de presencia de Microsoft Teams con MiCollab** a velocidades de tráfico de hasta 15 solicitudes por segundo (RPS). Cuando la función **Sincronizar presencia con MiCollab** está habilitada, MiCollab admite un tráfico de sincronización combinado de hasta 3 RPS para despliegues de hasta 7500 usuarios conectados.

Solución de problemas de la presencia de MS Teams

Problema: La presencia de MS Teams deja de funcionar y los informes de verificación de usuario se muestran como se indica a continuación.

MS Teams presence: Available
MiCollab presence: Error requesting presence - check user's configuration on MiCollab
CloudLink presence: Available

Pasos para resolverlo:

- 1. Compruebe el token de servicios web de la **API SAS** en MSL en el servidor de MiCollab.

The following table shows the list of approved tokens, representing an approved client for this web service.

Consumer	Token ID	Secret	Expiry	Description			
Final tokens							
MBG			July 12, 2023, 11:35 a.m.		Modify	Renew	Revoke
MiCollab Client Deployment			July 12, 2023, 11:49 a.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			July 12, 2023, 12:28 p.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			May 17, 2024, 12:56 p.m.		Modify	Renew	Revoke
CloudlinkGW			Sept. 20, 2024, 10:38 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			March 7, 2025, 12:32 p.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			March 19, 2025, 7:15 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			April 10, 2025, 8:45 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			May 29, 2025, 1:10 p.m.		Modify	Renew	Revoke
SAS API			June 26, 2025, 11:05 a.m.		Modify	Renew	Revoke
MiCollab Client Deployment			Aug. 15, 2025, 8:45 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			Sept. 4, 2025, 12:13 p.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			Oct. 3, 2025, 9:19 a.m.		Modify	Renew	Revoke
Users and Services			Oct. 3, 2025, 9:22 a.m.		Modify	Renew	Revoke
SAS API			Oct. 3, 2026, 11:51 a.m.		Modify	Renew	Revoke

- 2. Verifique que el token no haya caducado.
- 3. Si el token ha caducado, haga clic en **Renovar** para generar uno nuevo.

Configuración de MX-ONE para la integración con Microsoft Teams a través de OpenScape SBC

10

Para integrar Microsoft Teams con MX-ONE, se utiliza OpenScape SBC como un elemento de frontera de red basado en software, lo que mejora la seguridad de la voz sobre IP (VoIP) y la rentabilidad dentro del conjunto de soluciones empresariales de Mitel y OpenScape.

Para obtener más información sobre los pasos de configuración esenciales para integrar sin problemas MX-ONE y OpenScape SBC con Microsoft Teams, consulte el documento «*MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller*» en [OpenScape Session Border Controller](#).

Configuración de MiVoice Business para la integración con Microsoft Teams a través de OpenScape SBC

11

Para integrar Microsoft Teams con MiVoice Business, se utiliza OpenScape SBC como un elemento de frontera de red basado en software, lo que mejora la seguridad de VoIP y la rentabilidad dentro del conjunto de soluciones empresariales de Mitel y OpenScape.

Para obtener más información sobre los pasos de configuración esenciales para integrar sin problemas MiVoice Business y OpenScape SBC con Microsoft Teams, consulte el documento «*MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller*» en [OpenScape Session Border Controller](#).

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 notifican un problema mediante la opción **Problemas y comentarios** de la aplicación Mitel Assistant. El socio también tiene acceso a los registros de la pasarela CloudLink Gateway y de la PBX. Estos registros pueden incluir información relacionada con un problema notificado. Los socios pueden acceder a los registros enviados por los usuarios finales al notificar un problema mediante la consola CloudLink Accounts Console, en la sección **Registros de soporte**. Los registros de la pasarela se encuentran 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 técnico de Mitel?

Respuesta: Resulta útil disponer de un informe de los registros antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de Mitel. Los registros de la aplicación Mitel Assistant ya están disponibles en la consola de la cuenta. Se recomienda que los administradores descarguen estos registros y los tengan disponibles antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de Mitel. Para la función de **integración de presencia de CloudLink a Teams**, los administradores deben ponerse en contacto con el soporte técnico de Mitel.

3. Es posible que la propia presencia mostrada a los usuarios en el Web Client o Desktop Client de MS Teams (en su propio avatar), o la presencia de otro usuario mostrada en la aplicación móvil de MS Teams, no coincida con la que se muestra en la solución de Mitel (por ejemplo, el usuario puede estar ocupado al teléfono y mostrarse como **Ocupado** en MiCollab Client o en Mitel One, así como en los teléfonos de escritorio de la PBX, pero aparecer como Disponible en el cliente de MS Teams).

Respuesta: Puede haber un retraso de un minuto o más antes de que se muestre la presencia actualizada en el cliente de MS Teams. En ocasiones, la presencia actualizada no se muestra hasta que se produce una interacción del usuario; por ejemplo, es posible que el cliente de MS Teams solo muestre la presencia actualizada al hacer clic en un usuario. Se trata de una limitación de MS Teams y Mitel ha trasladado la incidencia al canal de soporte técnico de Microsoft. Además, MiCollab Client no muestra la presencia de usuario de la PBX, sino únicamente la presencia de la línea de la PBX. Por ejemplo, el usuario puede aparecer como Disponible en el MiCollab Client mientras está como Ocupado en MS Teams.

Por lo tanto, se recomienda utilizar la versión nueva del cliente de MS Teams.

4. ¿Varían los estados de precedencia entre las aplicaciones de MS Teams y CloudLink?

Respuesta: Sí. MS Teams y CloudLink combinan la presencia procedente de varias fuentes; por ejemplo, cuando inicia sesión en un cliente de MS Teams, MS Teams muestra su presencia como **Disponible**, y cuando realiza una llamada utilizando la 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 conectado en varios clientes de Teams (escritorio, móvil y web) o utilizar varios servicios en CloudLink, lo que genera múltiples 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.

Del mismo modo, una aplicación puede tener su propia sesión de presencia para un usuario, a partir de la cual actualiza el estado del usuario. La presencia de CloudLink también se combina de forma similar

y la presencia combinada de CloudLink se sincroniza con MS Teams como la presencia de la aplicación CloudLink.

A continuación se muestra el orden de precedencia sobre cómo se combinan los estados de sesión:

Tabla 1: Precedencia para la combinación de estados

MS Teams	Aplicaciones de CloudLink
- Configurado por el usuario > Configurado por la aplicación (el estado configurado por el usuario prevalece sobre los demás) - Entre los configurados por la aplicación: No molestar > Ocupado > Disponible > Ausente	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 la PBX MiVO400, es posible que el estado «**Ausente**» no se muestre en Teams. ¿Por qué?

Respuesta: El estado «**Disponible**» en Teams tiene una precedencia mayor que el estado «**Ausente**» (configurado por una aplicación).

6. ¿Admite la función Integración de presencia varios inquilinos de Azure AD para una misma cuenta de CloudLink?

Respuesta: No se admiten varios inquilinos de Azure AD para una 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 alternativa para este problema es hacer clic en el icono «**Desacoplar aplicación**



» y, a continuación, introducir las credenciales cuando se le solicite.

8. ¿Cuáles podrían ser los motivos por los que los usuarios no pueden iniciar sesión en CloudLink y el inicio de sesión único (SSO) no funciona?

Respuesta: Hay dos formas de incorporar usuarios a la solución. Si utiliza la integración de sincronización de Azure AD (SCIM), es posible que dicha integración no esté habilitada para la cuenta, que el usuario no se haya aprovisionado en la aplicación SCIM en Azure AD o que, si está enviando correos electrónicos de bienvenida a los usuarios, estos no hayan establecido una contraseña de CloudLink tal y como exige el correo electrónico. Si utiliza SSO, es posible que haya un problema con la configuración. Vuelva a comprobar todos los aspectos de la integración de Azure AD en la consola CloudLink Accounts Console.

9. ¿Qué ocurre si el SSO funciona para algunos usuarios pero no para otros?

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

10. ¿Qué ocurre 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 de usuario (User Principal Name) o con el correo electrónico primario en Azure AD. Para MiV5000, asegúrese de que se haya asignado un rol de CloudLink al suscriptor a través de la administración web o de la aplicación Manager de la PBX. En la mayoría de los casos se debe utilizar el rol CTI.

11. ¿Qué ocurre si no se inicia ninguna aplicación de telefonía (como MiCollab Client 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 gestionar el protocolo Tel-URI (consulte más arriba).

12. ¿Por qué no se pueden realizar llamadas desde MiCollab Client o el cliente Mitel One haciendo clic en los iconos o botones de llamada de audio en la sección **Llamadas** del cliente de 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, a continuación, en uno de los números de teléfono indicados en su información de contacto.

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 **marcado rápido** incluyen los números de teléfono del trabajo, de casa y el número de teléfono móvil.

14. ¿Cuánto tiempo tarda en reflejarse la presencia combinada en MS Teams tras habilitar la función Integración de presencia CloudLink a Teams 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 Aplicaciones empresariales. ¿Por qué?

Respuesta: Mitel Assistant es una aplicación de MS Teams. A menos que un administrador de MS Teams la 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 solo aparecerá en Aplicaciones empresariales después de que los usuarios finales o administradores agreguen Mitel Assistant a su cliente de MS Teams.

16. Cuando establece manualmente el estado de presencia en MS Teams como «**Ausente**» o «**Disponible**» y, a continuación, realiza una llamada desde o hacia los contactos asociados a 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 prevalece sobre el estado configurado por la aplicación. Por lo tanto, el estado de presencia establecido manualmente («**Ausente**» o «**Disponible**») prevalece sobre el estado de presencia del teléfono.

17. ¿Qué ocurre si la función Integración de presencia CloudLink a Teams, que funcionaba para una cuenta, deja de funcionar?

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

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

Respuesta: Sí. El administrador global de Azure AD debe conceder el consentimiento a la aplicación para autorizarla dentro del portal de registro de aplicaciones de Azure.

19. ¿Qué ocurre si el usuario no puede ver la pestaña Historial de llamadas tras iniciar sesión en CloudLink?

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

20. ¿Cómo puedo realizar una comprobación rápida si la función Integración de presencia CloudLink a Teams no funciona para una cuenta?

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

- a. La nueva aplicación está registrada en Azure AD y se han concedido los permisos necesarios.
- b. El administrador global de Azure AD ha concedido el consentimiento a la aplicación.
- c. El secreto de cliente se ha generado y validado.
- d. La integración con MS Teams se ha agregado en la consola de la cuenta.
- e. La función Integración de presencia CloudLink a Teams está habilitada.

Para obtener más información, consulte la sección «**Integración de MS Teams**» de la [Guía del usuario de administración de Mitel](#).

21. ¿Por qué aparece **NO DISPONIBLE** junto a los contactos al intentar agregar una marcación rápida?

Respuesta: Solo se pueden agregar como marcaciones rápidas aquellos contactos que tengan rellenado uno o varios de los campos de número de teléfono del trabajo, de casa o móvil. Los contactos sin un número válido se mostrarán como **NO DISPONIBLE**.

Se pueden utilizar las siguientes palabras clave para buscar documentos de Mitel Assistant en el [centro de documentación](#):

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

