



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel Administration

Guía del Usuario de Mitel Administration

December 2024

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 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Descripción General.....	1
1.1 ¿Qué es Mitel Administration.....	1
1.2 Inicie sesión en Mitel Administration.....	1
1.3 Panel de Mitel Administration.....	5
2 Gestión de Accounts de Clientes.....	10
2.1 Correo electrónico de bienvenida.....	10
2.2 Administrar Accounts.....	12
2.3 Información de la cuenta de administrador del cliente.....	15
2.4 Administrar usuarios.....	16
2.5 Roles de usuario y privilegios.....	28
2.6 Pedidos.....	29
2.7 Suscripciones.....	30
2.8 Importación masiva de usuarios.....	33
2.9 Support Contacts.....	37
2.10 Registros de soporte.....	38
2.11 Pasarela (gateway).....	44
2.12 Permitir a los usuarios editar o eliminar mensajes de chat en aplicaciones de CloudLink.....	46
2.13 Apoyo.....	47
2.14 Roles y permisos.....	47
2.14.1 Cuenta (para administrador).....	51
2.14.2 Cuenta (para Partners).....	51
2.14.3 Usuarios.....	52
2.14.4 Plantillas de usuario.....	53
2.14.5 Roles y permisos.....	53
2.14.6 Integraciones & Apps.....	54
2.14.7 Suscripciones.....	54
2.14.8 Apoyo.....	55
2.14.9 MiVoice Business.....	55
2.14.10 Atención al cliente.....	56
2.14.11 Desarrollador.....	56
2.14.12 Pedidos.....	56
2.15 Administradores de cuentas.....	57
2.15.1 Delegación de la gestión de cuentas de Partners.....	58
2.16 Historial de eventos.....	66
2.17 Inventario del sistema.....	73
2.17.1 Plataformas.....	74
2.17.2 Aplicaciones.....	78
3 Integraciones de Mitel Administration.....	80
3.1 Integración de aplicaciones Mitel con Mitel Administration.....	85
3.1.1 Integración de CloudLink Gateway con Mitel Administration.....	87
3.1.2 Integración de MiVoice Business.....	98

3.1.3 MiContact Center Business.....	112
3.1.4 Integración de Mitel One.....	116
3.1.5 Integración de MiTeam Meetings.....	129
3.1.6 Integración de Mitel Voice Assist.....	134
3.2 Integración de aplicaciones de terceros con Mitel Administration.....	145
3.2.1 Integración del inicio de sesión único con Mitel Administration.....	145
3.2.2 Integración de Microsoft Office 365 con Mitel Administration.....	168
3.2.3 Integración de Twilio con Mitel Administration.....	177
3.2.4 Integración de CM.com con Mitel Administration.....	182
3.2.5 Aprovisionamiento de usuarios de Azure Active Directory en CloudLink.....	185
3.2.6 Integración de equipos de Microsoft.....	205

Descripción General

1

This chapter contains the following sections:

- [¿Qué es Mitel Administration](#)
- [Inicie sesión en Mitel Administration](#)
- [Panel de Mitel Administration](#)

¡Bienvenido a **Mitel Administration**! Antes de incorporar a su primer cliente, consulte los siguientes temas:

1.1 ¿Qué es Mitel Administration

Mitel Administration es una aplicación basada en web que permite a los Mitel Partners crear y administrar cuentas de clientes, y permite al Administrador de Cuentas de un cliente administrar la cuenta del cliente y los usuarios en esa cuenta del cliente. Los usuarios de una cuenta de cliente pueden utilizar las distintas aplicaciones de Mitel y las aplicaciones CloudLink de terceros después de que la integración de CloudLink esté habilitada en estas aplicaciones. Además, con la integración de la solución MiVoice Business, ahora permite que tanto los Partners como los Clientes de Mitel administren usuarios en la solución MiVoice Business.

1.2 Inicie sesión en Mitel Administration



Note:

Mitel Administration admite los siguientes navegadores:

- Apple Safari
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

Inicie sesión como Socio Mitel

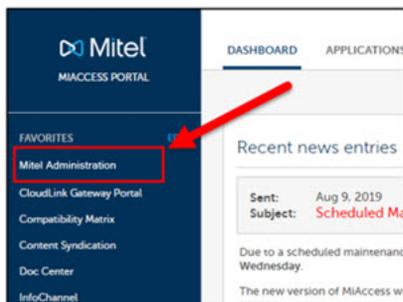
Como Mitel Partner, puede iniciar sesión en Mitel Administration a través del [Mitel MiAccess Portal](#) o mediante la URL <https://accounts.mitel.io>.

Note:

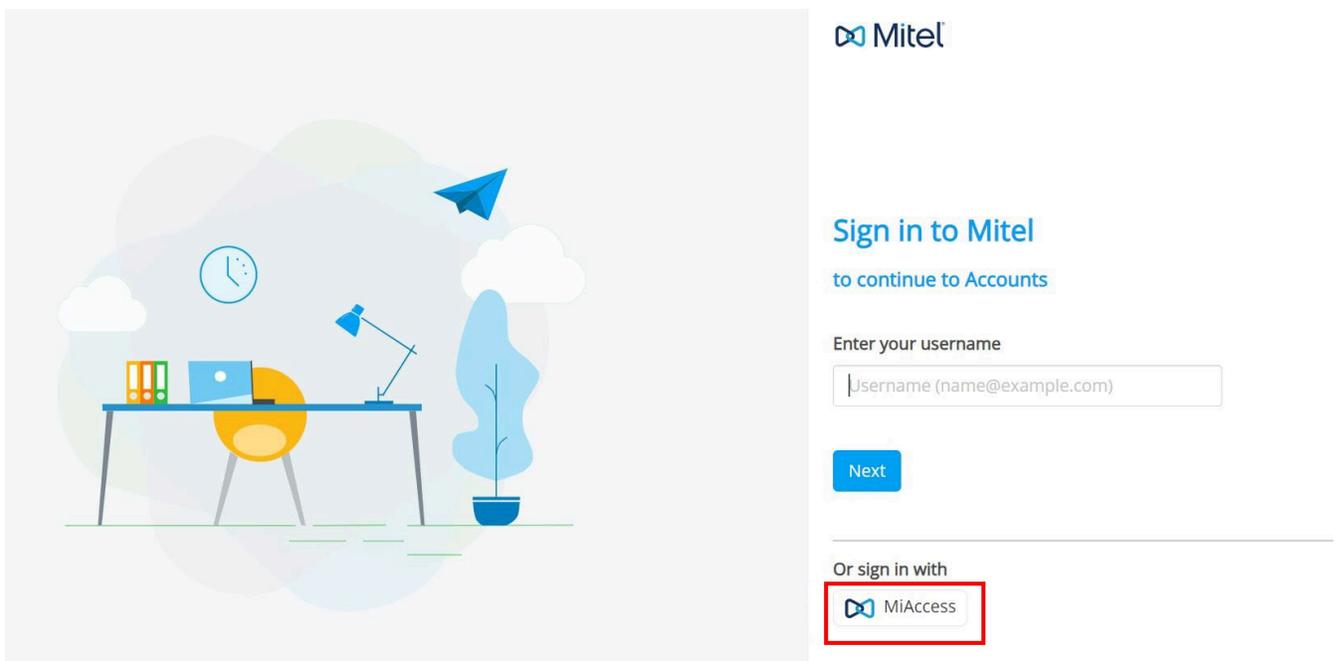
Si inicia sesión a través del **Mitel MiAccess Portal**, utilice **Mitel Administration Portal** para la gestión de clientes y usuarios.

Consulte la *Guía del usuario de CloudLink Gateway* para obtener detalles sobre la implementación del gateway.

Para iniciar sesión en Mitel Administration directamente a través del portal MiAccess, primero debe iniciar sesión en el Portal Mitel MiAccess usando sus credenciales de MiAccess. En la página de inicio de MiAccess portal, **Mitel Administration** aparecerá en el lado izquierdo del sitio, siempre que se le haya asignado la política CloudLink. Haga clic en **Mitel Administration**. Se abre Mitel Administration y se muestra el **Panel de control**.



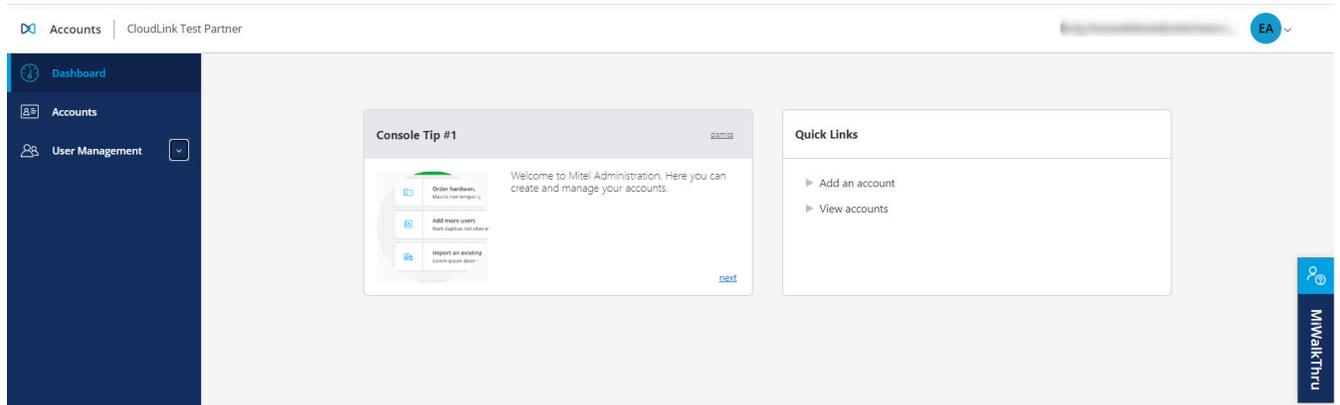
Para iniciar sesión a través de la URL, haga clic en el botón **MiAccess** en la pantalla de inicio de sesión de **Cuentas**.



Descripción General

En la página de inicio de sesión de Mitel **MiAccess**, ingrese sus credenciales de MiAccess y haga clic en **ACCESO** para iniciar sesión en Mitel Administration. Al iniciar sesión correctamente, se abre Mitel Administration y se muestra el **Panel de control**.

La siguiente imagen muestra un ejemplo del **Tablero de Control** cuando un Mitel Partner inicia sesión en Mitel Administration por primera vez.



Cuando inicia sesión en Mitel Administration por primera vez, se crea una cuenta de Partner predeterminada y se le asigna en Mitel Administration y se crea un nuevo usuario (Partner) para usted utilizando sus credenciales de usuario de Mitel MiAccess. La cuenta de socio mantiene los detalles de inicio de sesión de todos los socios. La cuenta de socio y el socio de una cuenta no se pueden eliminar.

Después de iniciar sesión, los Mitel Partners pueden [Agregar una cuenta](#) on page 12, [editar](#), [desactivar](#), o [eliminar](#) sus cuentas de clientes; y [agregar](#), [editar](#), o [eliminar](#) usuarios; y [habilitar o deshabilitar derechos administrativos](#) para los usuarios. También pueden [asignar contactos de soporte](#) para una cuenta, [habilitar o deshabilitar integraciones](#) y [asignar pedidos](#) para una cuenta de cliente.

Note:

Como Mitel Partner, puede restringir el acceso a cuentas de clientes finales específicas para los técnicos y administradores de servicios dentro de esa cuenta de Partner.

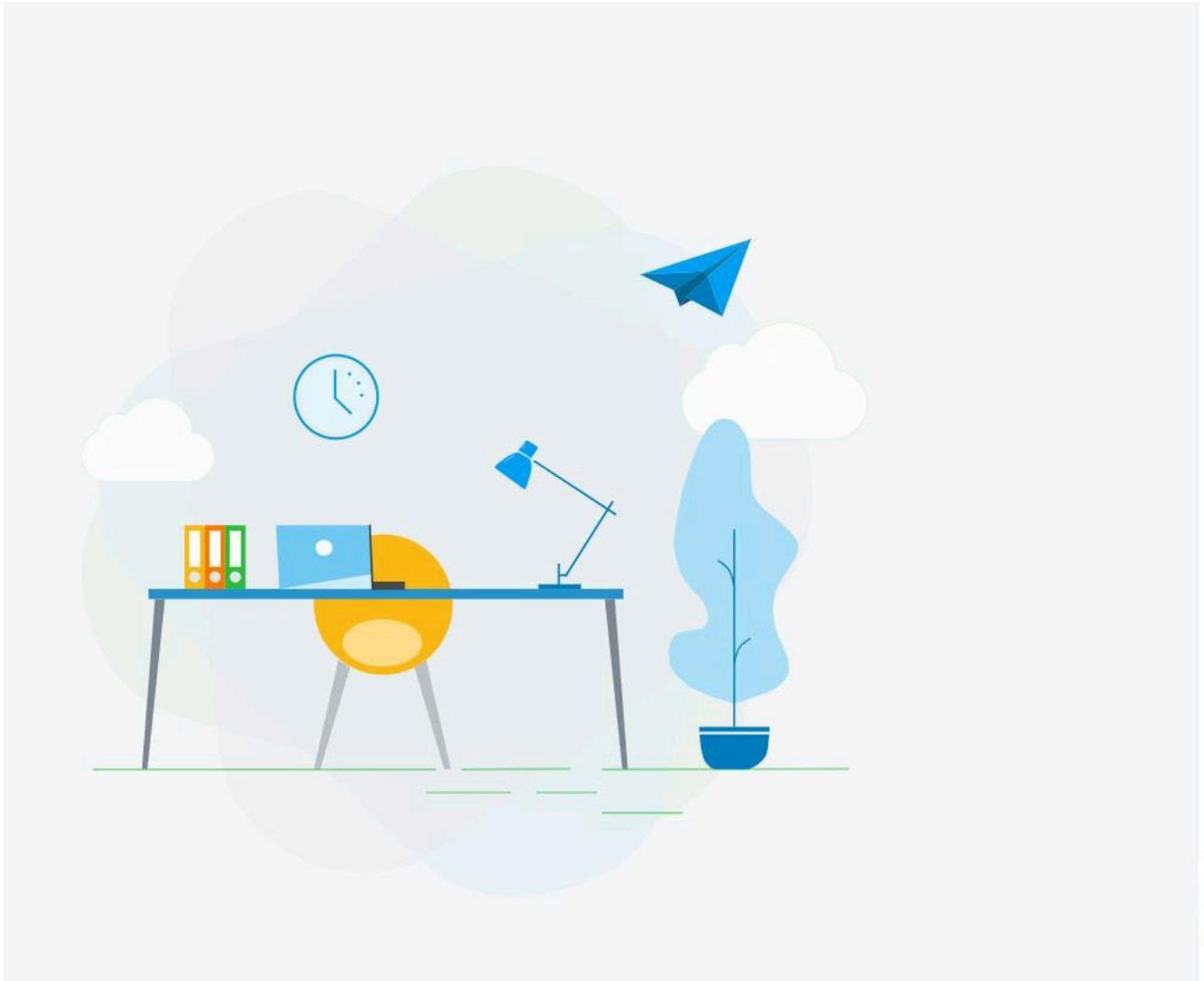
Note:

Los detalles de inicio de sesión de un Partner permanecen en Mitel Administration incluso después de que las credenciales de usuario de MiAccess de ese Partner se deshabiliten o eliminen. Para eliminar un socio de la cuenta de socio, póngase en contacto con el soporte técnico de socios de Mitel iniciando sesión en <https://www.mitel.com/en-ca/login>

Inicie sesión como administrador de cuenta o usuario

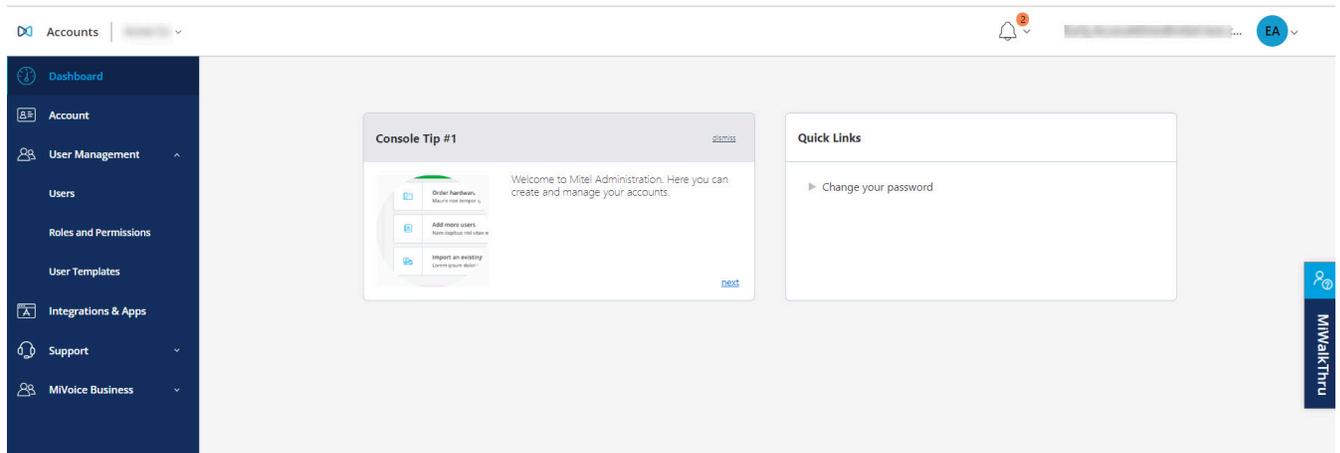
Como Administrador de Cuenta de una cuenta de cliente o como usuario, puede iniciar sesión en Mitel Administration directamente a través de la URL <https://accounts.mitel.io> después de haber registrado su cuenta.

Para obtener información sobre cómo registrar una cuenta, vea [Correo electrónico de bienvenida](#) on page 10. Para iniciar sesión, debe ingresar la dirección de correo electrónico (especificada en la cuenta para usted) como el nombre de usuario y la contraseña (seleccionada por usted al registrar la cuenta) como contraseña. Y haga clic en **Siguiente**.



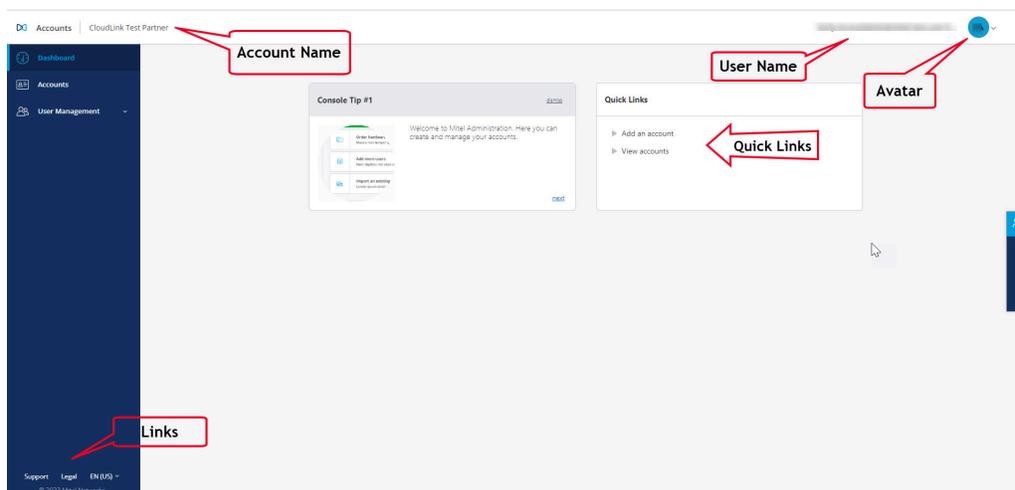
Después de iniciar sesión, un administrador de cuenta de una cuenta de cliente puede [agregar](#), [editar](#) o [eliminar](#) usuarios (incluidos otros administradores de cuenta) en esa cuenta; y [habilitar](#) o [deshabilitar los derechos administrativos](#) para estos usuarios.

La siguiente imagen muestra un ejemplo del panel de control cuando un administrador de clientes o un administrador de cuentas inicia sesión en Mitel Administration por primera vez.

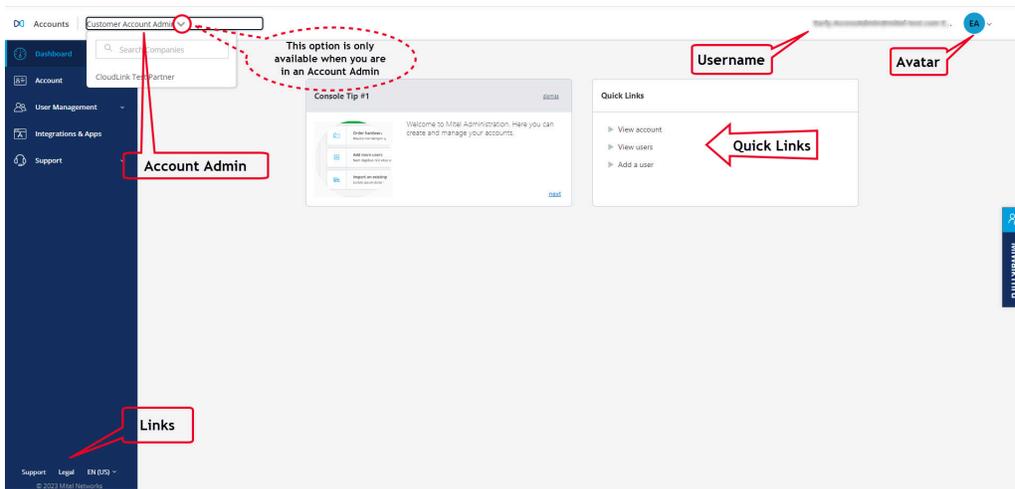


1.3 Panel de Mitel Administration

La siguiente imagen muestra el panel de Mitel Administration cuando un Mitel Partner inicia sesión.



La siguiente imagen muestra el panel de Mitel Administration cuando un usuario administrativo inicia sesión.



Note:

- Esta opción  *solo* está disponible para un administrador de Partner y un administrador de Partner que asuma el rol de administrador de cuenta. El administrador puede utilizar esta opción para buscar otras cuentas de clientes bajo esta cuenta de Partner.
- Como Mitel Partner, puede restringir el acceso a cuentas de clientes finales particulares para técnicos y administradores de servicios asociados con esa cuenta de Partner. Esto garantiza que no todos los técnicos o administradores de servicios tengan la capacidad de ver o gestionar todos los clientes finales dentro de la cuenta del Partner.

La siguiente tabla describe los elementos de la interfaz de usuario en estos dos paneles.

Elemento del tablero	Función
Nombre de usuario	Este es el nombre del Mitel Partner o del Administrador de Cuenta como en Mitel Administration. Para cambiar este nombre, haga clic en el usuario en la página Usuarios, edite el nombre y haga clic en Guardar.
Avatar	Puede hacer clic en su avatar y hacer clic en Cerrar sesión para cerrar sesión en la aplicación.
Nombre de la cuenta	Este es el nombre de cuenta del cliente agregado por un Socio Mitel.

Elemento del tablero	Función
Enlaces	<p>En la parte inferior de Mitel Administration se encuentran los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte: acceso a la ayuda en línea de CloudLink. • Legal: acceso al acuerdo de licencia de usuario final de las aplicaciones CloudLink. • Idiomas admitidos: haga clic en la flecha hacia abajo para seleccionar los idiomas admitidos de la lista.
Cuentas / Ver cuentas	<p>Esta opción solo está disponible para un Socio Mitel. Us e esta opción para ver y administrar Accounts de cliente s. Para obtener más información, consulte Gestión de cuentas.</p>
Facturación	<p>Esta opción solo está disponible para un Socio Mitel. Us e esta opción para acceder a la sección Pedidos.</p>
Pedidos	<p>Esta opción solo está disponible para un Socio Mitel. Us e esta opción para ver una lista y administrar todos los pedidos que el socio ha comprado.</p>
Cuenta / Ver cuenta	<p>Esta opción está disponible en el Panel de Mitel Adminis tration para un Administrador de Partner y un Administra dor de Cuenta. Use esta opción para ver y administrar una cuenta de cliente. Esta opción está disponible para un Socio Mitel solo después de seleccionar una cuenta de cliente.</p>
Usuarios / Ver usuarios	<p>Esta opción está disponible en el Panel de Mitel Adminis tration solo para un Administrador de Cuenta. Use esta opción para ver y administrar los usuarios en una cue nta de cliente. Para obtener más información, consulte Gestión de usuarios. Esta opción está disponible para un Socio Mitel solo después de seleccionar una cuenta de cliente.</p>
Agregar un usuario	<p>Esta opción está disponible en el Panel de Mitel Adminis tration solo para un Administrador de Cuenta. Use esta opción para agregar un nuevo usuario a una cuenta de cliente. Esta opción está disponible para un Socio Mitel solo después de seleccionar una cuenta de cliente.</p>
Cambie la contraseña	<p>Utilice esta opción para cambiar la contraseña utilizada para acceder a Mitel Administration. Esta opción no será visible para un Socio Mitel que inicie sesión en la Con sola de cuentas a través de MiAccess.</p>

Notificaciones

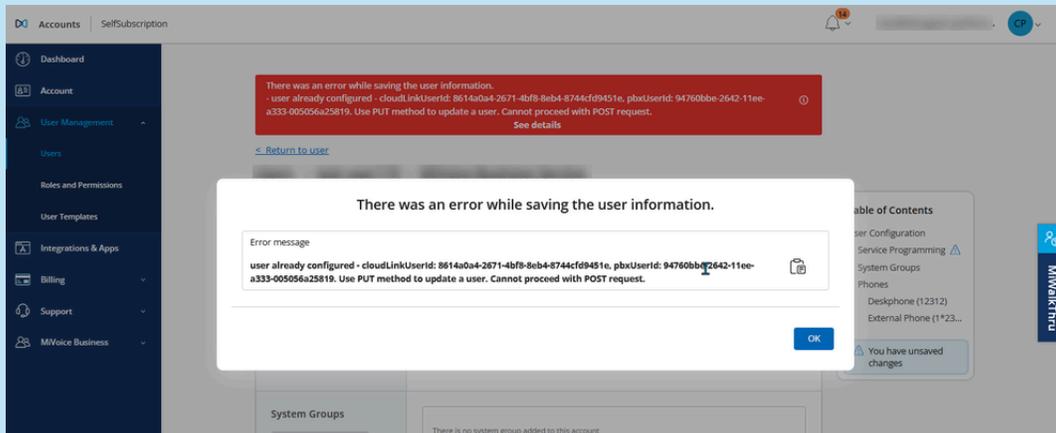
El icono de campana de notificación se muestra para alertar al Partner y al Administrador de Cuenta sobre nuevas actividades, actualizaciones o tareas relevantes realizadas por ellos.

El icono de campana muestra una pequeña insignia numerada en color contrastante para indicar la

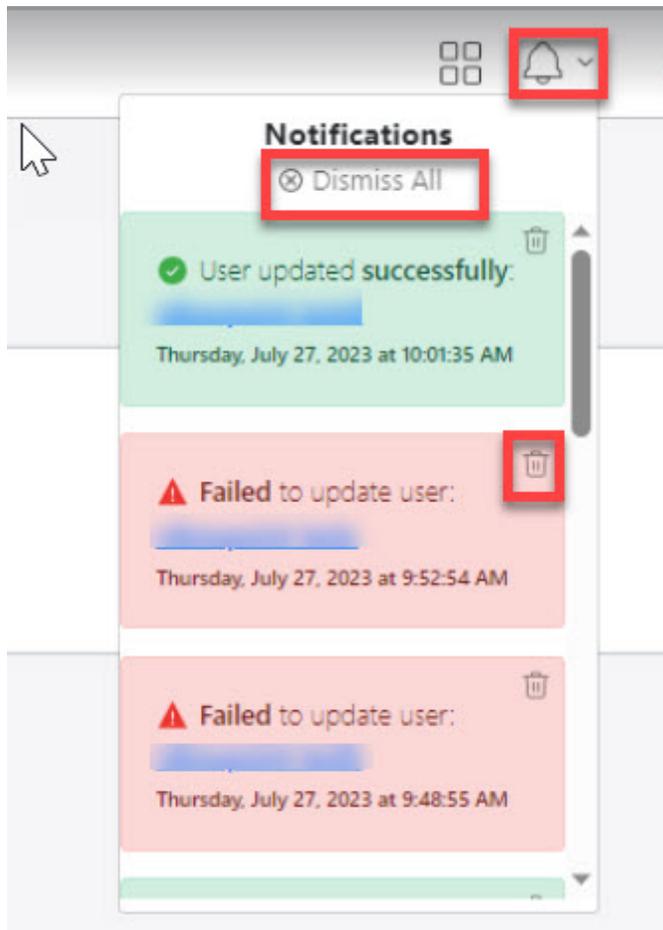
cantidad de notificaciones pendientes . Al hacer clic en el ícono, los usuarios pueden acceder rápidamente a un menú desplegable de notificaciones que enumera las últimas actividades y su estado de finalización en Mitel Administration.

Note:

Para ver detalles completos sobre un error, acceda a la lista desplegable de notificaciones y haga clic en el hipervínculo **Ver detalles**.



Los Partners o administradores de cuentas tienen la posibilidad de ocultar todas las notificaciones a la vez usando la opción **Descartar todo** o eliminar permanentemente las notificaciones individuales usando el ícono .



i Note:

La opción **Descartar todo** eliminará las notificaciones de la vista actual, sin embargo, una actualización de página o una nueva notificación recargará todas las notificaciones. Utilice el ícono



para eliminar permanentemente notificaciones individuales.

This chapter contains the following sections:

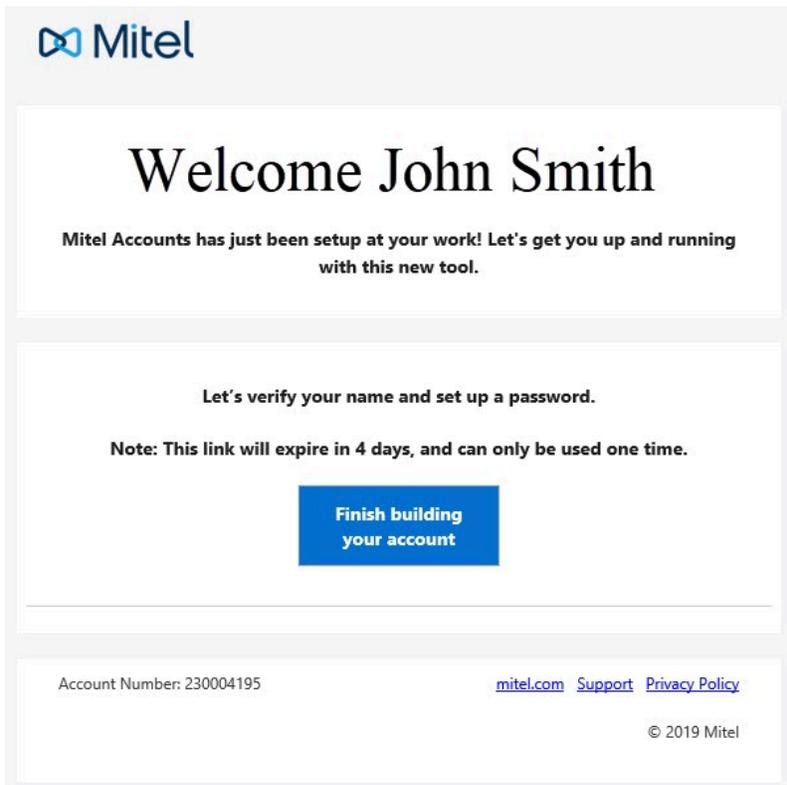
- [Correo electrónico de bienvenida](#)
- [Administrar Accounts](#)
- [Información de la cuenta de administrador del cliente](#)
- [Administrar usuarios](#)
- [Roles de usuario y privilegios](#)
- [Pedidos](#)
- [Suscripciones](#)
- [Importación masiva de usuarios](#)
- [Support Contacts](#)
- [Registros de soporte](#)
- [Pasarela \(gateway\)](#)
- [Permitir a los usuarios editar o eliminar mensajes de chat en aplicaciones de CloudLink](#)
- [Apoyo](#)
- [Roles y permisos](#)
- [Administradores de cuentas](#)
- [Historial de eventos](#)
- [Inventario del sistema](#)

Los temas que se enumeran brindan instrucciones para administrar cuentas de clientes y usuarios, asignar contactos de soporte, agregar usuarios a una cuenta de cliente de forma masiva y para ver y asignar la suscripción de MiTeam Meetings comprada por un Partner a una cuenta de cliente y usuarios en la cuenta.

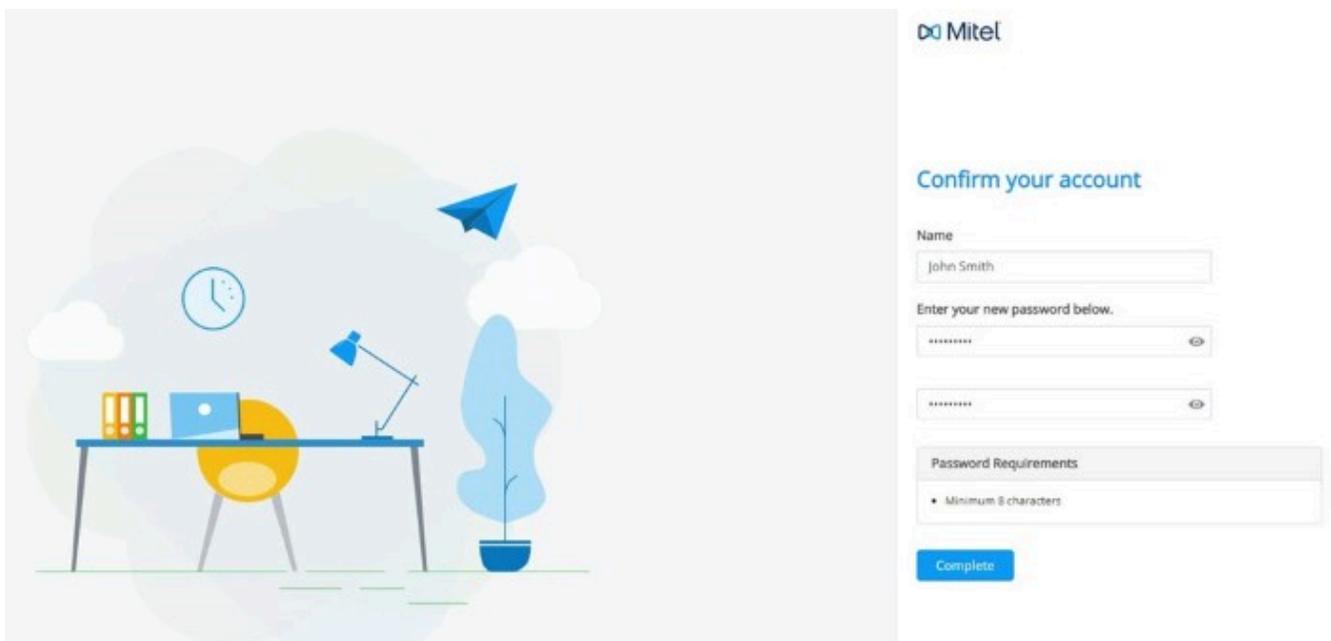
2.1 Correo electrónico de bienvenida

Después de iniciar sesión, los Mitel Partners deben [Correo electrónico de bienvenida](#) on page 10 a estas cuentas. Pueden conferir derechos administrativos a los usuarios que agregan a una cuenta de cliente. Los usuarios administrativos o administradores de cuentas de una cuenta de cliente también pueden agregar usuarios a la cuenta.

Después de que un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta agrega un usuario a una cuenta de cliente, Mitel Administration envía un correo electrónico de verificación al usuario. Los usuarios deberán completar el registro.



Este correo electrónico de verificación incluye un hipervínculo **Finalizar la creación de su cuenta**. Al hacer clic en este enlace, los usuarios accederán a la página de registro de **Cuentas Mitel**.



Aquí, los usuarios deben crear una nueva contraseña para las cuentas de Mitel y hacer clic en **Completar** para completar el proceso de registro.

Note:

La contraseña debe contener al menos 8 caracteres.

Una vez completado el registro, un Administrador de Cuenta o un usuario normal puede iniciar sesión en Mitel Administration. Para obtener más información sobre cómo iniciar sesión en Mitel Administration, consulte [Inicie sesión como administrador de cuenta o usuario](#) on page 4.

Note:

Un Mitel Partner tiene derechos administrativos para todas las cuentas de clientes que ese Partner creó en la misma cuenta de Partner. Un Administrador de Cuenta tiene derechos administrativos solo para la cuenta de cliente a la que pertenece. Para obtener más información sobre los tipos de roles de usuario y sus privilegios, consulte [Roles y privilegios de usuario](#).

2.2 Administrar Accounts

La página Cuentas permite que un Socio Mitel vea, busque, agregue, edite, elimine y desactive todas las cuentas de clientes creadas por ese Socio. Para acceder a esta página, el Partner debe hacer clic en la opción **Cuentas** del menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de Mitel Administration.

Note:

Los Mitel Partners pueden ver las cuentas de clientes creadas por otros Partners dentro de la misma cuenta de Partner.

Agregar una cuenta

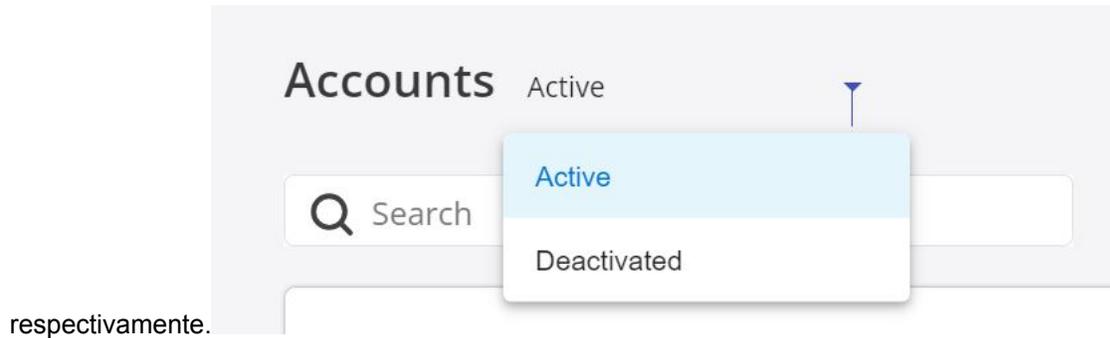
Para agregar una nueva cuenta, haga clic en el botón **Agregar cuenta**. Ingrese el **nombre del cliente**, **país**, **dirección**, **ciudad / pueblo** y **código postal / postal** del cliente. Elija el **Idioma predeterminado** para la cuenta y asigne **Contactos de soporte**. Haga clic en **Guardar**.

Note:

A cada cuenta de cliente en Mitel Administration se le asigna un identificador único conocido como "ID de cuenta". Para ver el ID de cuenta de una cuenta, vaya a la página [Información de Cuenta](#) de esa cuenta.

Ver Accounts

Haga clic en la flecha hacia abajo sobre la barra de **búsqueda** en la página **Cuentas** y, en la lista desplegable, seleccione para ver una lista de cuentas activas o cuentas desactivadas haciendo clic en **Activas** o **Desactivadas**



respectivamente.

Buscar Accounts

En la barra de **búsqueda**, escriba el nombre de la cuenta que está buscando. El campo de búsqueda muestra una lista de nombres de cuenta coincidentes a medida que escribe las letras.

Editar una Accounts

Para editar los detalles de una cuenta, haga clic en la cuenta y edite los detalles de la cuenta en la página **Información de Cuenta** que aparece.

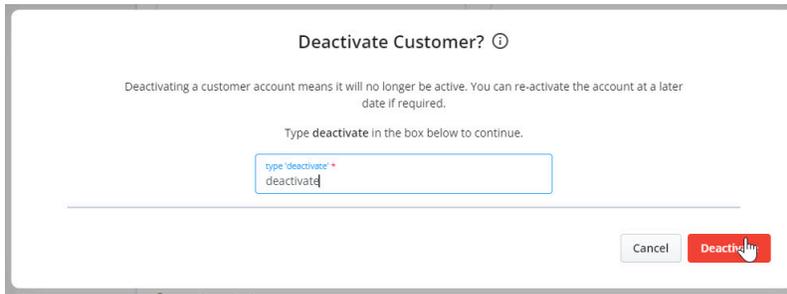
Haga clic en el icono  en la parte inferior derecha para guardar los cambios.

Note:

Esta opción también está disponible para el administrador de una cuenta.

Desactivar una Accounts

El Mitel Partner puede desactivar una cuenta. Haga clic en la opción **Cuenta** en el menú de navegación izquierdo y seleccione la cuenta en la página **Cuentas**. Haga clic en el botón **Desactivar** en la página **Información de la cuenta** que se abre. Aparece una pantalla emergente. Para continuar con la desactivación de la cuenta, escriba la palabra "desactivar" en el cuadro de texto y haga clic en **Desactivar**.



Cuando desactiva una cuenta, los usuarios de esa cuenta ya no podrán iniciar sesión en Mitel Administration ni usar ninguna aplicación de CloudLink.

Eliminar una cuenta

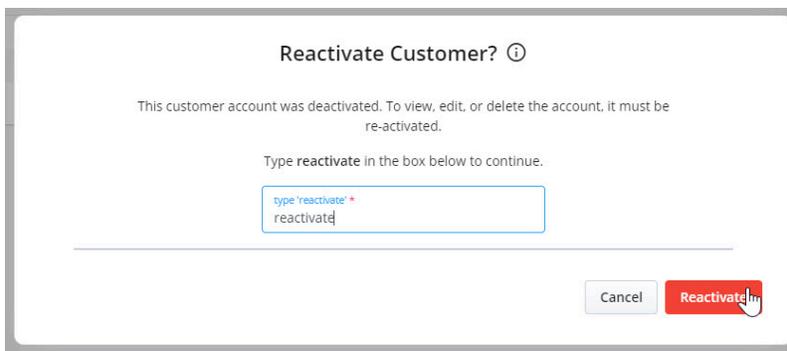
i Note:

Cuando elimina una cuenta, el dispositivo CloudLink Gateway asociado con la cuenta se restablecerá de fábrica. Para obtener más información sobre el restablecimiento de fábrica, consulte **Opciones del sistema** en [Configurar Opciones](#) y [Opciones Avanzadas](#).

Para eliminar una cuenta, seleccione la cuenta de la lista y haga clic en el botón **Eliminar**. Se abre una pantalla emergente. Para continuar eliminando la cuenta, escriba la palabra "eliminar" en el cuadro de texto que aparece y haga clic en **Eliminar**.

Reactivar una cuenta

El Partner Mitel puede reactivar una cuenta previamente desactivada. Para ello, en la página **Cuentas**, seleccione **Desactivado** usando la flecha hacia abajo, ver [Ver Accounts](#) on page 13. Seleccione la cuenta desactivada de la lista de cuentas desactivadas en la página **Cuentas**. Se abre una pantalla emergente. Para continuar con la reactivación de la cuenta, escriba la palabra "reactivar" en el cuadro de texto que aparece y haga clic en **Reactivar**.



Al reactivar una cuenta, los usuarios de la cuenta podrán iniciar sesión y acceder a todas las aplicaciones y servicios de CloudLink. Además, la cuenta aparecerá en el portal CloudLink Gateway.

2.3 Información de la cuenta de administrador del cliente

La página de **Información de Cuenta** de una cuenta de administración del cliente permite al Mitel Partner y al Administrador de Cuenta ver y editar la Información de Cuenta, ver el ID de la cuenta y la ubicación en la nube, asignar contactos de soporte y habilitar o deshabilitar las integraciones para una cuenta. El Socio de Mitel también puede eliminar o desactivar la cuenta del cliente y ver los detalles de las suscripciones de la cuenta.

Para acceder a la página de **Información de Cuenta** de un cliente:

- Un Mitel Partner debe hacer clic en esa cuenta desde la página **Cuentas**.
- Un Administrador de Cuenta de cliente de esa cuenta de cliente debe hacer clic en la opción **Cuenta** del menú de navegación izquierdo del Panel de Mitel Administration.

Para obtener más información, consulte [Panel de Mitel Administration](#).

Información del cliente

El panel de información del cliente le permite ver y editar los detalles del cliente al que pertenece la cuenta. Puede editar el **nombre del cliente**, el **país**, la **provincia / estado**, la **dirección**, la **ciudad** y el **código postal** del cliente. También puede ver y copiar el **ID de cuenta** de la cuenta del cliente y elegir el **idioma predeterminado** y el **tipo de negocio** del cliente. El panel de información del cliente también muestra el [Número de cliente de SAP](#) on page 16, la [ubicación en la nube](#) y el **tipo de PBX** de la cuenta del cliente.

**Note:**

El tipo PBX está disponible solo después de que la incorporación de CloudLink Gateway se haya completado con éxito.

Contactos de soporte

Debe asignar contactos de soporte para una cuenta de cliente a la que se envían todos los informes de problemas relacionados con esa cuenta. Para obtener más información, consulte [Contactos de soporte](#).

Integraciones

Puede integrar cuentas de clientes con otras aplicaciones de Mitel - **CloudLink Gateway**, **MiCC**, **MiCollab**, **Mitel One**, **MiTeam Meetings**, **Mitel Voice Assist**, y **MiVoice Business** deslizando el interruptor asociado a cada una de estas aplicaciones. Para obtener más información, consulte [Integración de aplicaciones Mitel con CloudLink](#). También puede integrar cuentas de clientes con aplicaciones de terceros: **Inicio de sesión único**, **Sincronización de Azure AD**, **Microsoft Office 365**, y **Microsoft Teams**.

Privilegios

Cuando integra una cuenta de cliente con una aplicación Mitel, los Privilegios específicos (Autenticación delegada y Permitir acceso de invitado) asociados con esa aplicación también se habilitan para esa cuenta. Un usuario también puede habilitar o deshabilitar los Privilegios por separado para una cuenta utilizando los botones de alternancia asociados con cada uno de estos privilegios. Para obtener más información, consulte [Integración de aplicaciones Mitel con CloudLink](#).

Servicios de llamada

Optimización de ancho de banda

Para habilitar la optimización de ancho de banda para una cuenta de cliente, deslice el botón de alternancia **Optimización de ancho de banda** hacia la derecha en la sección **Servicios de llamadas**. Para obtener más información sobre la optimización del ancho de banda, consulte la sección *Optimización del ancho de banda* en el tema *Requisitos del sistema* de la [documentación de CloudLink Platform](#).

[Documentación de CloudLink Platform](#).

Ubicación en la nube

La ubicación en la nube se refiere a la región geográfica física donde se almacenan y administran los datos del cliente dentro de los centros de datos en la nube.

Número de cliente de SAP

El **número de cliente SAP** es un campo de solo lectura que muestra el ID de SAP de los clientes que tienen una suscripción para un servicio o aplicación de CloudLink, según lo ordena su revendedor o distribuidor. Para una cuenta de MiCloud Connect, el nombre de este campo será **Número de cliente de facturación**.

Suscripciones

El panel **Suscripciones** muestra la lista de todas las licencias de Mitel One y MiTeam Meetings asignadas a la cuenta del cliente. Para obtener más información, consulte [Suscripciones](#) on page 30.

2.4 Administrar usuarios

La página **Usuarios** de una cuenta de administrador de Partner o cliente contiene una lista de todos los usuarios de esa cuenta. Todos los usuarios en una cuenta de cliente pueden interactuar entre ellos usando varias aplicaciones Mitel después de que la integración de CloudLink esté habilitada en estas aplicaciones.

Para integrar, habilitar y administrar las funciones de MiVoice Business desde Mitel Administration, consulte [Integración de MiVoice Business](#) on page 98 en esta guía. También puede consultar la *Guía de Mitel Administration para la solución MiVoice Business* en [Centro de documentación de Mitel](#) para obtener información detallada.

Users

Q Search Users [Add Filter](#) Manage all Add User ⋮

[Click here if you have an Azure AD Sync phone number conflict](#)

<input type="checkbox"/>	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES	ROLE
<input type="checkbox"/>	John Doe	john.doe@domain.com	100	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	Jane Smith	jane.smith@domain.com	101	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	John Doe	john.doe@domain.com	100	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	Jane Smith	jane.smith@domain.com	101	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	John Doe	john.doe@domain.com	100	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	Jane Smith	jane.smith@domain.com	101	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	John Doe	john.doe@domain.com	100	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	
<input type="checkbox"/>	Jane Smith	jane.smith@domain.com	101	2024-01-01 (Admin)	Office Business Service	

La página **Usuarios** muestra la lista de usuarios, la dirección de correo electrónico del usuario, los números de extensión, las licencias modificadas por y durante, y el rol asignado al usuario.

Note:

Cuando se modifican los detalles de un usuario, CloudLink Gateway envía la notificación de actualización al administrador como resultado directo de la modificación del usuario por parte de **Mitel Administration**.

La página Usuarios permite a los Mitel Partners y a los administradores de cuentas de un cliente agregar, editar, ver y buscar un usuario; habilitar o deshabilitar derechos administrativos para un usuario; restablecer la contraseña de un usuario; reenviar un correo electrónico de bienvenida a un usuario; asignar productos y licencias a un usuario; y eliminar un usuario de esa cuenta.

Para acceder a la página **Usuarios** de una cuenta, haga lo siguiente:

Si ha iniciado sesión como **Mitel Partner**:

1. Haga clic en **Cuentas** desde el menú de navegación de la izquierda. Se muestra la lista de usuarios.
2. Haga clic en el **Usuario** para acceder a la cuenta.

Si ha iniciado sesión como **Administrador de Cuenta** de cliente:

1. Haga clic y expanda **Administración de usuario** desde el menú de navegación izquierdo, haga clic en **Usuarios**. Se muestra la lista de usuarios de esta cuenta.
2. Haga clic en el **Usuario** para acceder a la cuenta.

Añ. usuario

El Administrador de Cuenta del cliente puede agregar usuarios a esa cuenta. Para agregar un nuevo usuario, haga lo siguiente:

1. Inicie sesión en **Mitel Administration** como **Administrador de cuenta**.
2. Haga clic y expanda **Administración de usuarios** en el menú de navegación de la izquierda.
3. Haga clic en **Usuarios**. Se abre la página Usuarios.
4. Haga clic en el botón **Agregar usuario**. Se muestra el formulario Nuevo usuario.
5. Ingrese el **nombre**, **apellido** y dirección de correo **electrónico**. Estos campos son obligatorios.

Note:

Ingrese una dirección de correo electrónico válida para el usuario en el campo **Correo electrónico**. Asegúrese de no ingresar una dirección de correo electrónico ya asignada a un usuario existente en la cuenta del cliente.

Note:

Si se muestra un error **Uno o más de los valores de atributo ya están en uso** al agregar un usuario, consulte el [artículo basado en conocimiento](#) (HO4817 CloudLink - Active Directory Administración de cuentas de directorio activo deshabilitadas).

6. Active el interruptor **Administrador de cuenta** para habilitar los derechos administrativos para el usuario. Este campo es opcional.

Note:

También puede habilitar derechos administrativos para el usuario desde la página de edición de Usuario, seleccione **Administrador de cuenta** en la lista desplegable **Rol**. Para deshabilitar los derechos administrativos de un usuario, seleccione **Usuario** en la lista desplegable **Rol**.

7. Haga clic en **Crear**. Se envía un correo electrónico de bienvenida a la dirección de correo electrónico del usuario. Mientras tanto, el Administrador de Cuenta puede asignar licencias al usuario en la página Editar usuario.

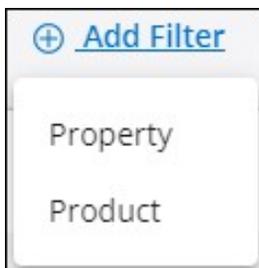
Note:

Puede optar por reenviar el correo electrónico de bienvenida de la cuenta CloudLink al usuario haciendo clic en el hipervínculo **Reenviar el correo electrónico de bienvenida** en la página Editar usuario.

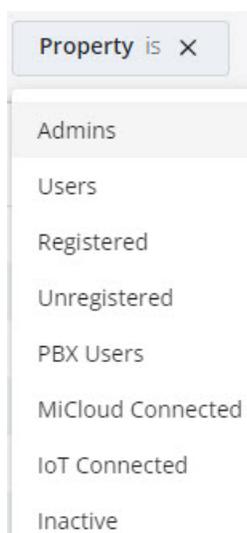
Puede agregar usuarios de forma masiva a una cuenta de cliente en Mitel Administration utilizando la función de importación masiva. Para obtener más información, consulte [Importación masiva de usuarios](#) on page 33.

Filtrar usuarios

El botón **+ Agregar filtro**  [Add Filter](#) en la página **Usuarios** permite al Administrador de Cuenta o al Mitel Partner filtrar la lista de usuarios de una cuenta por tipo de usuario y los productos para los que tienen licencias. Para filtrar, haga clic en el botón **+ Agregar filtro**. Se muestra una lista desplegable.



Para filtrar la lista de usuarios por tipo de usuario, seleccione **Propiedad**. De la lista de propiedades que se muestran, elija cualquier tipo de propiedad. Para ver una lista de usuarios administrativos, todos los usuarios, usuarios registrados o no registrados, usuarios de PBX, usuarios conectados a MiCloud o IoT, haga clic en las opciones respectivas de la lista de **Propiedades: Administradores, Usuarios, Registrado, No registrado, Usuarios de PBX, MiCloud Conectado, IoT conectado, o Inactivo**.



Para filtrar la lista de usuarios según los productos para los que tienen licencia, seleccione **Producto**. Los productos para los que un usuario tiene licencia se muestran en la lista de **Productos**.

Buscar usuarios

En la barra de **Búsqueda**, escriba el nombre, la dirección de correo electrónico o los números EXT del usuario que está buscando. La página **Usuarios** muestra una lista de usuarios coincidentes a medida que escribe las letras.

Importar Usuarios

Para agregar usuarios de forma masiva a una cuenta de cliente, seleccione la cuenta de cliente > haga

clic en **Administración de usuarios > Usuarios**. Haga clic en  y haga clic en **Importar usuarios**. Para obtener más información sobre cómo agregar usuarios en forma masiva a una cuenta de cliente, consulte [Importación masiva de usuarios](#) on page 33.

Note:

Un socio de Mitel puede agregar usuarios de forma masiva a todas las cuentas de los clientes. Un administrador de cuenta de una cuenta de cliente puede agregar usuarios de forma masiva a esa cuenta.

Editar usuario

Para editar los detalles de un usuario, haga clic en el usuario y edite los detalles del usuario en el formulario que se abre.

Puede editar el **nombre**, **nombre de pila**, **apellido**, dirección de correo **electrónico** y número de teléfono móvil de un usuario; asignar una licencia de MiTeam Meetings a un usuario (si corresponde); habilitar o deshabilitar el interruptor de **Administrador de Cuenta**; reenviar el correo electrónico de bienvenida a un usuario; restablecer la contraseña de un administrador de cuenta; o **Eliminar** un usuario.

Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios o haga clic en **Cancelar** para descartar los cambios.

Note:

- Si se crea un usuario desde una fuente externa (como SCIM, PBX o cualquier otra fuente excepto la aplicación Cuentas), algunos de los campos pueden estar deshabilitados para su edición en la aplicación Cuentas. Si se realiza algún cambio en la fuente, los datos pueden sobrescribirse en la próxima sincronización.

- Si se importa un usuario desde SCIM, la página **Editar usuario** muestra una sección **Avanzada**, que contiene los datos de SCIM de los usuarios.

- Cuando agrega el servicio MiVoice Business al usuario, el campo de nombre de usuario se habilita y se puede actualizar. Si el nombre de usuario del usuario se actualiza en la cuenta CloudLink en esta configuración inicial del servicio MiVoice Business, el nombre de usuario ingresado en el campo Nombre de usuario se sincroniza con MiCollab y MiVoice Business PBX. Sin embargo, si el nombre de usuario se edita más tarde en la cuenta de CloudLink, el nombre de usuario actualizado no se sincroniza con MiCollab y MiVoice Business, o viceversa.

Asignar un usuario como administrador de la cuenta

Para habilitar los derechos administrativos para un nuevo usuario, deslice el botón de alternancia **Administrador de cuenta** hacia la derecha en el formulario de detalles del usuario cuando lo cree. El botón de alternar se vuelve azul cuando un usuario se configura como administrador de la cuenta. Para habilitar o deshabilitar los derechos administrativos de un usuario, haga clic en el usuario desde la página **Usuarios** y en el formulario de detalles del usuario que se abre, deslice el botón de alternar **Administrador de cuenta**, respectivamente, hacia la derecha o hacia la izquierda.

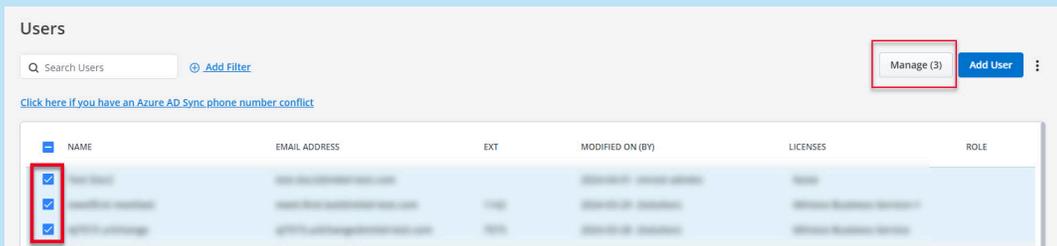
Restablecer contraseñas

Para restablecer la contraseña de todos los usuarios en una cuenta de cliente a la vez, haga clic en la opción **Administrar todos** y, en el panel que se abre, haga clic en **Restablecer contraseñas para todos**. Para restablecer la contraseña de los usuarios seleccionados, seleccione los usuarios de la página **Usuarios** y realice una de las siguientes acciones.

- Haga clic en el icono . Desde el panel que se abre, haga clic en **Restablecer contraseñas de CloudLink**.
- Haga clic en la opción **Administrar (x)** y, en el panel que se abre, haga clic en **Restablecer contraseñas de CloudLink**.

Note:

Si selecciona usuarios específicos, la opción **Administrar (x)** reflejará la cantidad de usuarios elegidos.



Se envía un correo electrónico que contiene el enlace **Restablecer contraseña** a la dirección de correo electrónico registrada del usuario.

Note:

- El correo electrónico Restablecer contraseña se envía solo a los usuarios que han registrado sus datos en Mitel y han creado una cuenta.
- Si se aplica la integración SSO a una cuenta, la función **Restablecer contraseña** se transfiere al IDP del cliente.

Enviar correo electrónico de bienvenida

Para enviar un correo electrónico de bienvenida a todos los usuarios de la cuenta de cliente a la vez, realice una de las siguientes acciones:

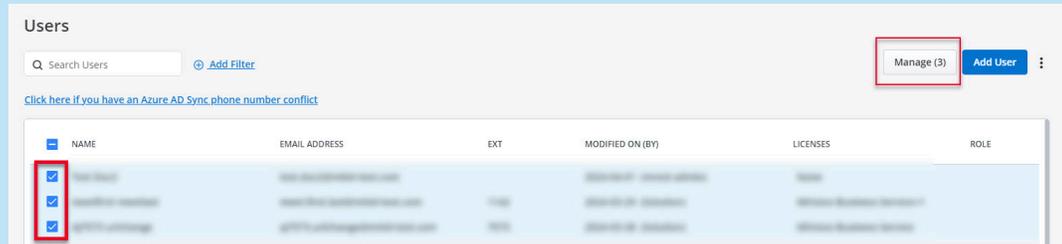
- Haga clic en el ícono  de la página **Usuarios** y, desde el panel que se abre, haga clic en **Enviar correos electrónicos de bienvenida de CloudLink a todos**, o
- Haga clic en la opción **Administrar todo** en la página **Usuarios** y, en el panel que se abre, haga clic en **Enviar correos electrónicos de bienvenida de CloudLink a todos**.

Para enviar un correo electrónico de bienvenida a los usuarios seleccionados, seleccione los usuarios de la página **Usuarios** y realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el ícono  de la página **Usuarios** y, desde el panel que se abre, haga clic en **Enviar correos electrónicos de bienvenida de CloudLink** o,
- Haga clic en la opción **Administrar (x)** en la página **Usuarios** y, en el panel que se abre, haga clic en **Enviar correos electrónicos de bienvenida de CloudLink**.

Note:

Si selecciona usuarios específicos, la opción **Administrar (x)** reflejará la cantidad de usuarios elegidos.



Enviar correos electrónicos de implementación de MiVoice Business

Cuando MiVoice Business Services se aplica a una cuenta de usuario (ya sea automáticamente a usuarios existentes o cuando se crean nuevos usuarios), a los usuarios de la cuenta de cliente se les envían dos correos electrónicos de **"Bienvenido a MiVB"**. Estos se denominan **correos electrónicos de implementación** de MiVoice Business Service. El Administrador determina cuándo se envían los correos electrónicos seleccionando usuario(s) o enviando correos electrónicos a todos los usuarios con el servicio MiVoice Business habilitado.

Como Administrador de Cuenta, puede enviar correos electrónicos de implementación de MiVoice Business a uno o más usuarios, haga lo siguiente:

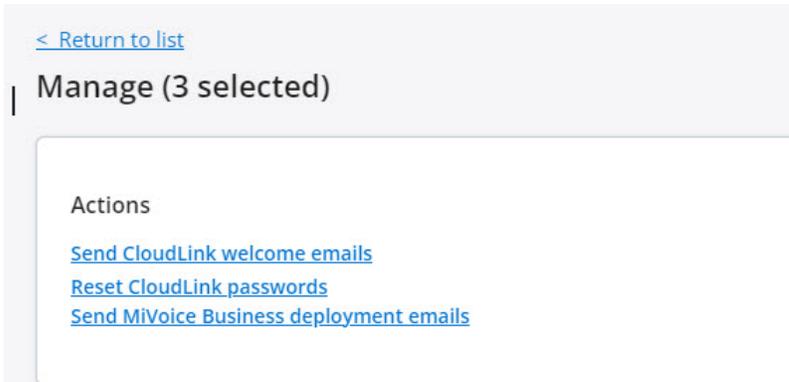
1. Inicie sesión en **Mitel Administration** como **Administrador de cuenta**.
2. Haga clic y expanda **Administración de usuarios** en el menú de navegación de la izquierda.
3. Haga clic en **Usuarios**. Se abre la página Usuarios.
4. Seleccione el(los) usuario(s) de la lista **Usuarios**. Haga clic en **Administrar (x)**.

Note:

Si selecciona usuarios específicos, la opción **Administrar (x)** reflejará la cantidad de usuarios elegidos.



- Haga clic en **Enviar correos electrónicos de implementación de MiVoice Business** para enviar el correo electrónico de implementación a los usuarios seleccionados.



- Haga clic en **Cerrar**. A los usuarios finales seleccionados se les envían dos correos electrónicos de "Bienvenido a MiVB" con detalles de implementación y contraseña.

Note:

El primer correo electrónico contiene detalles del Portal del usuario, detalles del teléfono y detalles del cliente de MiCollab (si corresponde). El segundo correo electrónico contiene contraseñas/PIN del teléfono.

Administrar la licencia de MiTeam Meetings

Al hacer clic en la opción **Administrar** en la página **Usuarios** de una cuenta de cliente, se abre un panel que muestra la cantidad de licencias de MiTeam Meetings disponibles para esa cuenta y opciones, para asignar la licencia de MiTeam Meetings a los usuarios, para anular la asignación de la licencia de MiTeam

Meetings de los usuarios existentes, para enviar correos electrónicos de bienvenida a todos los usuarios y restablecer la contraseña de los usuarios.

Note:

Los detalles de las licencias de MiTeam Meetings se mostrarán solo si:

- la cuenta tiene la integración de MiTeam Meetings activada y la integración de MiCollab desactivada.
- la cuenta tiene asignada al menos una suscripción / pedido de MiTeam Meetings.
- la cuenta no es una Cuenta de Socio.

Manage (3 selected)

Assign or unassign licenses



MiTeam Meetings
9996 available licenses

2 users available to assign

Assign (2)

1 user already assigned

Unassign (1)

- Para asignar la licencia de MiTeam Meetings a todos los usuarios de la cuenta del cliente a la vez, haga clic en la opción **Administrar** y haga clic en **Asignar todo** en el panel que se abre.
- Para anular la asignación de la licencia de MiTeam Meetings de todos los usuarios de la cuenta del cliente a la vez, haga clic en la opción **Administrar** y haga clic en **Desasignar todo** en el panel que se abre.
- Para asignar la licencia de MiTeam Meetings a usuarios seleccionados, seleccione los usuarios en la página **Usuarios**, haga clic en la opción **Administrar** y haga clic en **Asignar** en el panel que se abre.

- Para desasignar la licencia de MiTeam Meetings a usuarios seleccionados, seleccione los usuarios en la página **Usuarios**, haga clic en la opción **Administrar** y haga clic en **Desasignar** en el panel que se abre.

i Note:

Si las licencias no están disponibles para asignar a los usuarios, se muestra el mensaje **X (número de licencias requeridas) se necesitan más licencias para aplicar a los usuarios seleccionados. Compre más o anule la asignación de las licencias existentes y vuelva a intentarlo.**

Eliminar usuario

Para eliminar un usuario activo o inactivo, realice una de las siguientes acciones:

- Desde la página de lista de **Usuarios**:
 - Seleccione la casilla de verificación asociada con el/los usuario(s) que desea eliminar y haga clic en el ícono .
 - Desde el panel que se abre, haga clic en **Eliminar usuarios**. Se muestra el cuadro de diálogo **¿Eliminar usuario(s) seleccionado(s)?**.
 - Escriba la palabra **eliminar** y haga clic en **Eliminar**.
- Desde la página de detalles del usuario:
 - Seleccione el usuario en la página **Usuarios** y desplácese hasta la parte inferior de la página.
 - Haga clic en **Eliminar**. Se muestra el cuadro de diálogo **Eliminar usuario**.
 - Escriba la palabra **eliminar** y haga clic en **Eliminar**.

El usuario será eliminado.

i Note:

- No puede eliminar un Socio de Mitel o un usuario sincronizado desde MiCloud Connect.
- Eliminar un usuario sincronizado desde un PBX solo eliminará la cuenta de CloudLink del usuario y no eliminará al usuario del PBX. Después de la eliminación, el usuario continuará apareciendo en la página **Usuarios** de Mitel Administration. Para agregar una cuenta de CloudLink al usuario nuevamente, el administrador de la cuenta debe enviar un correo electrónico de bienvenida al usuario.
- Eliminar los usuarios de SCIM sincronizados desde Azure Active Directory solo eliminará la cuenta de CloudLink del usuario y no eliminará al usuario de Azure Active Directory.

2.5 Roles de usuario y privilegios

Mitel Administration asigna un rol a cada usuario cuando se agrega a Mitel Administration. El rol del usuario determina los privilegios que se le conceden. Consulte [Roles y permisos](#) on page 47 para obtener detalles sobre cómo crear roles de Partner, administrador y usuario, y modificar permisos.

Se admiten los siguientes roles y permisos de usuario:

Interlocutor

Esta función se asigna al Mitel Partner que inicia sesión en Mitel Administration mediante Mitel MiAccess. Después de iniciar sesión, un Socio Mitel puede crear, editar, desactivar o eliminar cuentas de clientes; agregar, editar y eliminar usuarios; y habilitar o deshabilitar los derechos administrativos para los usuarios.

Administrador de Cuenta

Este rol es asignado a un usuario por un Socio Mitel o por un administrador de cuenta. Después de iniciar sesión en una cuenta de cliente, un usuario que tenga este rol puede agregar, editar o eliminar usuarios (incluidos otros administradores de cuenta); y habilitar o deshabilitar los derechos administrativos para los usuarios de esa cuenta.

Usuario

Este es el rol de usuario básico en Mitel Administration. Los privilegios de usuario para este rol están restringidos a restablecer sus contraseñas de inicio de sesión.

Personalizado

Estos roles (Partner y Administrador de Cuenta) son creados y asignados por el Partner. Una vez que se asigna un rol personalizado a una cuenta, se puede asignar a cualquier usuario dentro de esa cuenta. Para obtener más información, consulte [Roles y permisos](#).

2.6 Pedidos

Orders All (45)				
<input type="text" value="Search orders"/>				
Unavailable	A-S00015651	Unavailable		
Unavailable	A-S00019297	Unavailable	Unavailable	
Unavailable	A-S00019296	Unavailable	Unavailable	
Unavailable	A-S00007601	Unavailable	Unavailable	
000123456	A-S00006225	Unavailable	Unavailable	Best Comp
0003414816	A-S00015371	Unavailable	Subsc MiVO manual	Unassigne
0003414816	A-S00015372	Unavailable	Subsc MiVO manual	Unassigne
0003581992	A-S00052240	Unavailable	test	Unassigne

La página **Pedidos** enumera las suscripciones de Mitel One y MiTeam Meetings compradas por un Mitel Partner. Cuando un Socio compra una suscripción, se incluye automáticamente en esta página como un Pedido. Los socios pueden usar esta página para ver, buscar y asignar sus pedidos a cuentas de clientes. También pueden ver el número de seguimiento del pedido, la cuenta a la que se asigna un pedido, la fecha de compra y la fecha de vencimiento de los pedidos.

Para acceder a la página **Pedidos**, haga clic en la opción **Facturación** en el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la consola de Accounts y haga clic en la opción **Pedidos** para abrir la página **Pedidos**.

Ver pedidos

Haga clic en la flecha hacia abajo junto a **Pedidos**, y en la lista desplegable, seleccione para ver una lista de todas las órdenes, órdenes no asignadas u órdenes vencidas haciendo clic en **Todos**, **Sin asignar** o **Caducan** respectivamente.

Estado del pedido

El estado del pedido indica el estado del pedido. Puede ver el estado de los pedidos en la página **Pedidos**. A continuación se muestra la lista de estados de pedidos:

- **ASIGNAR**: Indica que el pedido debe ser asignado a una cuenta.
- **PRONTO CADUCARÁ**: Indica que el pedido expirará pronto y debe asignarse a una cuenta.
- **CADUCADO**: Indica que el pedido ha caducado y ya no se puede asignar a una cuenta.
- **PERPETUO**: Indica que la orden es una orden perpetua.
- **ACTIVACIÓN PENDIENTE**: Indica que el pedido está en estado pendiente.

Buscar por pedidos

En la barra **Buscar pedidos**, escriba una de las siguientes opciones; el ID de pedido de SAP, el número de pedido del revendedor, el número de pedido del cliente, la cuenta a la que se asigna un pedido, el número de seguimiento o la fecha de vencimiento del pedido que está buscando. La página de **Pedidos** muestra una lista de pedidos coincidentes a medida que escribe los caracteres.

Asignar pedidos

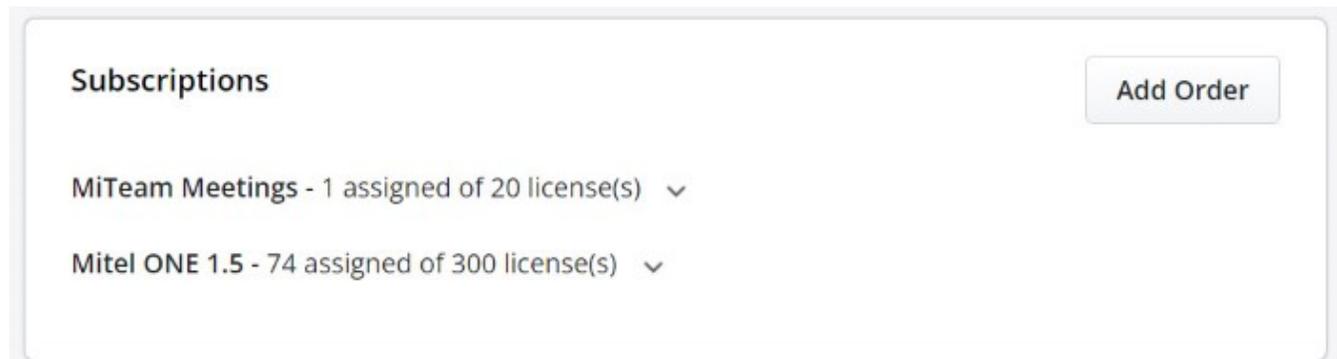
Para asignar un pedido a una cuenta, haga clic en el botón **Asignar** adyacente al pedido. Aparece un panel. Haga clic en **Empresa**. En la lista desplegable que aparece mostrando los nombres de las cuentas con un campo de búsqueda, ingrese el nombre de la cuenta a la que desea asignar el pedido. El campo de Búsqueda muestra una lista de nombres de cuenta coincidentes a medida que escribe los caracteres. Seleccione la cuenta y haga clic en **Asignar**.

Detalles del pedido

Haga clic en el pedido para ver los detalles de un pedido. Aparece un panel que muestra el número de seguimiento del pedido, el número de licencias de MiTeam Meetings en el pedido, la cuenta a la que se asigna el pedido, el plazo y la fecha de compra del pedido. Haga clic en **Ver detalles de seguimiento adicionales** para ver el **Número de pedido de revendedor**, el **ID de SAP del revendedor**, el **Número de pedido de cliente** y el **ID de pedido de SAP**. Haga clic en **Cerrar** para salir del panel.

2.7 Suscripciones

El panel **Suscripciones** muestra la lista de todas las licencias de la aplicación CloudLink asignadas a una cuenta de cliente.



En el panel **Suscripción**, haga clic en  para ver el número de suscripción, los detalles de la suscripción, el número restante de licencias disponibles para la cuenta y la fecha de inicio de la suscripción.

Subscriptions

CX - 0 concurrent license(s) [EXPAND TO REVIEW](#) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00007668	CX: CX Advanced Connect Trial	300	2021-02-18

MiTeam Meetings - 0 assigned of 0 license(s) , 7 over provisioned [EXPAND TO REVIEW](#) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00008131	MiTeam Meetings - Original V1: 54010536	20	2021-03-30

Mitel ONE 1.5 - 79 assigned of 300 license(s) ^

MitelOne_Essential - 1 assigned of 100 license(s) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Essentials Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

MitelOne_Elite - 28 assigned of 100 license(s) ^

SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Elite Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

MitelOne_Premier - 50 assigned of 100 license(s) ^

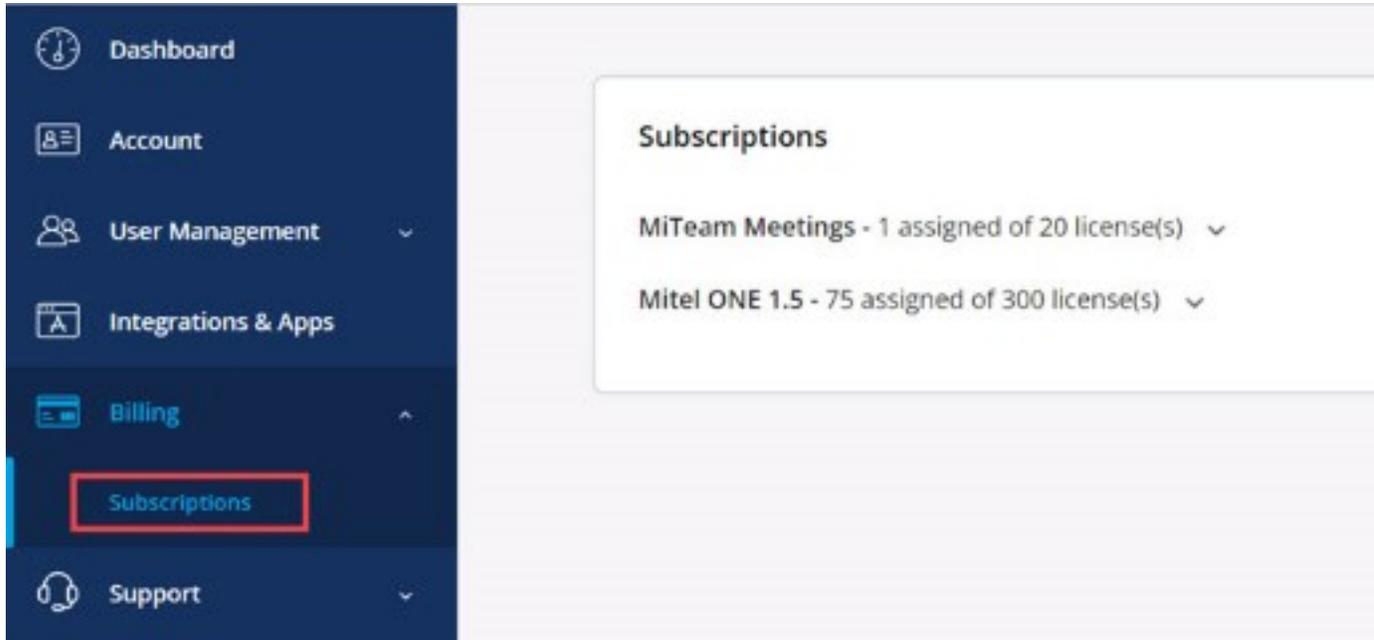
SUBSCRIPTION NUMBER ^	DETAILS	LICENSES	START DATE
A-S00012181	Mitel ONE 1.5: Mitel ONE Premier Connect Bundled Entitlement	100	2021-06-07

Note:

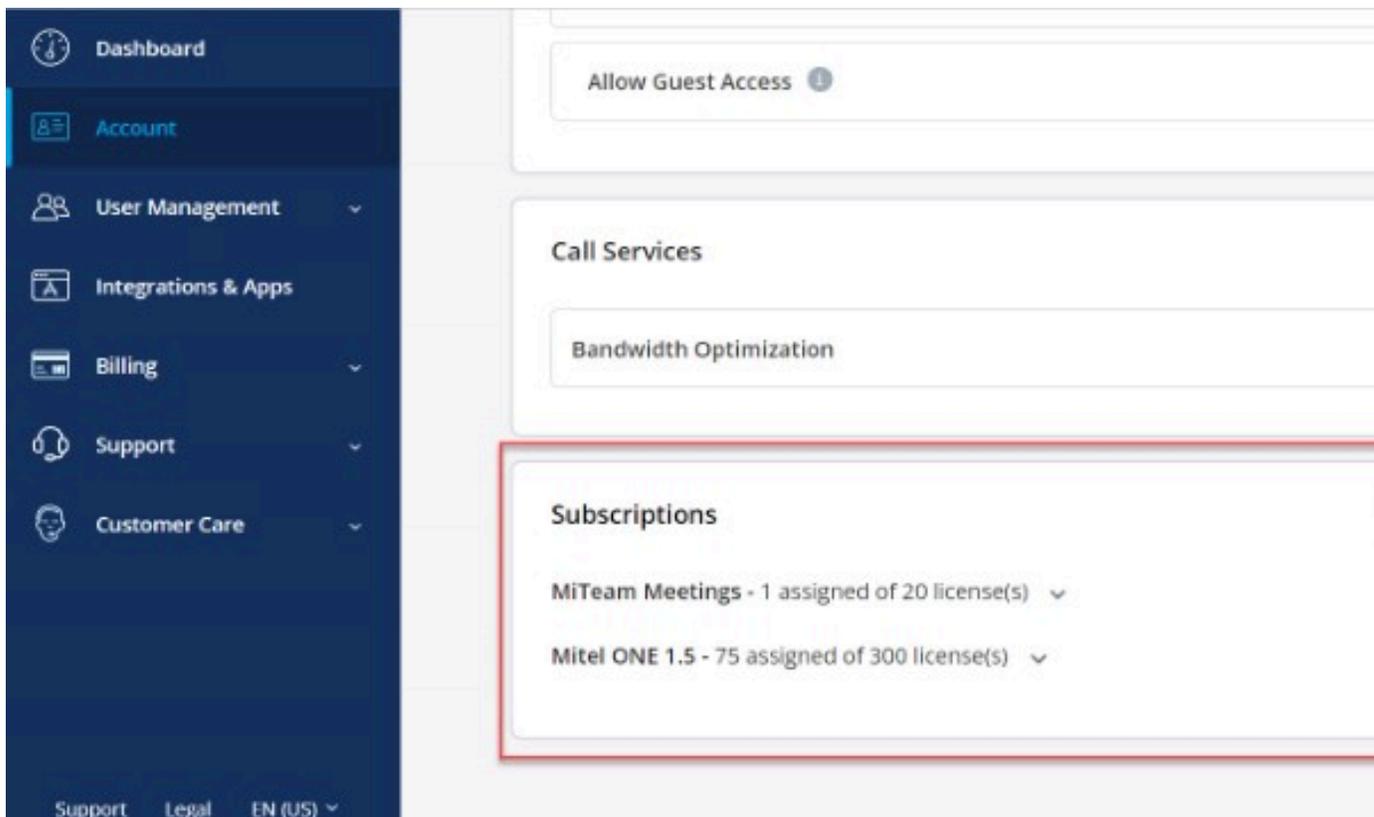
- El panel de **Suscripciones** no está disponible para las cuentas de Prime Partner.
- El panel de **Suscripciones** no está disponible para un Partner que no tenga una cuenta de facturación.

Un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta de cliente puede acceder al panel **Suscripciones** realizando una de las siguientes acciones:

- Haga clic en la opción **Facturación** en el menú de navegación izquierdo de Mitel Administration y haga clic en la opción **Suscripciones** para abrir el panel **Suscripciones**.



- Navegue a la página de **Información de Cuenta** de la cuenta del cliente. El panel **Suscripciones** se muestra en la parte inferior de la página.



Agregar pedido



Note:

Esta opción está disponible solo para un Socio de Mitel que tenga una cuenta de facturación.

La opción **Agregar pedido** en el panel **Suscripciones** de una cuenta de cliente permite al Mitel Partner agregar un pedido a la cuenta del cliente directamente desde el panel **Suscripciones**. Para hacer esto:

1. Haga clic en **Agregar pedido**. Se abre la página **Pedidos** mostrando la lista de todos los pedidos **no asignados**.
2. Para asignar un pedido a la cuenta, haga clic en el botón **Asignar** adyacente al pedido. Aparece un panel, con el campo **Compañía** mostrando el nombre de la cuenta del cliente.
3. Haga clic en **Asignar**. El pedido se asignará a la cuenta del cliente y será redirigido al panel de **Suscripciones**.

Para agregar un pedido a una cuenta de cliente diferente:

1. Haga clic en **Empresa**. Aparece una lista desplegable que muestra los nombres de las cuentas y un campo de búsqueda.
2. En el campo de búsqueda, ingrese el nombre de la cuenta a la que desea asignar el pedido. El campo de Búsqueda muestra una lista de nombres de cuenta coincidentes a medida que escribe los caracteres.
3. Seleccione la cuenta y haga clic en **Asignar**. El pedido se asignará a la cuenta del cliente; sin embargo, no será redirigido al panel de **Suscripciones** de esa cuenta, sino que permanecerá en la página de **Pedidos**.

2.8 Importación masiva de usuarios

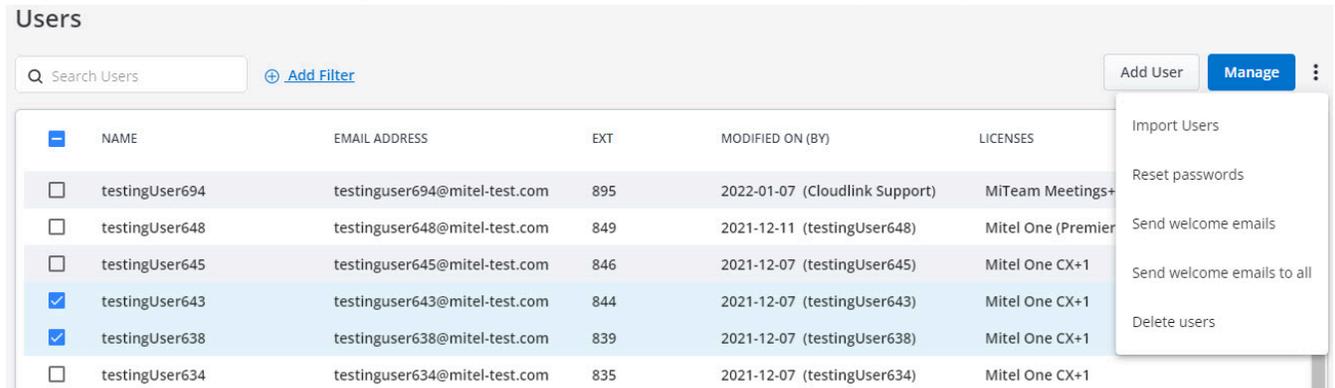
Un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede agregar usuarios en forma masiva a una cuenta de cliente en Mitel Administration mediante la función de importación masiva. Esto elimina la necesidad de que un Partner o Administrador de Cuenta agregue usuarios a la consola de uno en uno. Solo necesitan ingresar los detalles de cada usuario en la plantilla de hoja de cálculo provista, y con el clic de un botón, estos usuarios se agregarán a la cuenta del cliente.

Para agregar usuarios de forma masiva a una cuenta de administrador de cliente, haga lo siguiente:

1. Expanda Administración de usuarios desde el menú de navegación izquierdo, haga clic en **Usuarios**.

2.

Haga clic en el icono . Y haga clic en **Importar usuarios**, se abrirá el panel **Importar usuarios**.



NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES
<input type="checkbox"/> testingUser694	testinguser694@mitel-test.com	895	2022-01-07 (Cloudlink Support)	MiTeam Meetings+
<input type="checkbox"/> testingUser648	testinguser648@mitel-test.com	849	2021-12-11 (testingUser648)	Mitel One (Premier
<input type="checkbox"/> testingUser645	testinguser645@mitel-test.com	846	2021-12-07 (testingUser645)	Mitel One CX+1
<input checked="" type="checkbox"/> testingUser643	testinguser643@mitel-test.com	844	2021-12-07 (testingUser643)	Mitel One CX+1
<input checked="" type="checkbox"/> testingUser638	testinguser638@mitel-test.com	839	2021-12-07 (testingUser638)	Mitel One CX+1
<input type="checkbox"/> testingUser634	testinguser634@mitel-test.com	835	2021-12-07 (testingUser634)	Mitel One CX+1

3. Haga clic en el hipervínculo de la **plantilla de hoja de cálculo**. Consulte la [plantilla de hoja de cálculo](#) para obtener detalles sobre cómo completar la hoja de cálculo.

Import Users

1. Download the [spreadsheet template](#) (*.xlsx)
2. Fill the spreadsheet in according the template
3. Upload the spreadsheet below

Upload

You will be able to review or edit your upoad in the next step.

Cancel

4. Guarde la hoja de cálculo después de actualizarla y devuélvala a Mitel Administration.

5. Si la ventana emergente **Importar usuarios** aún está abierta, haga clic en **Cargar**. Por lo demás,

6. Regrese a la página **Usuarios** de la cuenta del cliente, haga clic en **Cargar** en el panel **Importar usuarios**.

Plantilla de hoja de cálculo

Una hoja de cálculo que contiene los campos en los que se deben ingresar los detalles del usuario se descarga a la ubicación de descarga predeterminada en su sistema. Utilizando Microsoft Excel, ingrese los detalles del usuario en los campos correspondientes de la hoja de cálculo.

Una hoja de cálculo que contiene los campos en los que se deben ingresar los detalles del usuario se descarga a la ubicación de descarga predeterminada en su sistema. Utilizando Microsoft Excel, ingrese los detalles del usuario en los campos correspondientes de la hoja de cálculo.

La hoja de cálculo contiene los campos **PRIMER NOMBRE**, **APELLIDO**, **NOMBRE**, **EMAIL** y **ROL**.

- Debe ingresar los detalles en al menos uno de los campos entre **PRIMER NOMBRE**, **APELLIDO** y **NOMBRE**.
- Debe ingresar una dirección de correo electrónico válida para el usuario en el campo **EMAIL**. Asegúrese de no ingresar:
 - una dirección de correo electrónico ya asignada a un usuario existente en la cuenta del cliente
 - la misma dirección de correo electrónico para diferentes usuarios en la hoja de cálculo

- Debe ingresar un rol de usuario para el usuario en el campo **ROL**. Los roles de usuario disponibles son **Usuario** y **Administrador de cuenta**. Si no ingresa un rol de usuario, el rol predeterminado **Usuario** se asigna a ese usuario.
- Guarda la hoja de cálculo.

Regrese a la página **Usuarios** de la cuenta del cliente y haga clic en **Cargar** desde el panel **Importar usuarios**. Se abre una ventana. Navegue hasta la ubicación donde se guarda la hoja de cálculo, seleccione la hoja de cálculo y haga clic en Abrir. Se abre una ventana de vista previa.

La ventana Vista previa resume los detalles del usuario que ingresó. La columna **ESTADO** para un usuario

mostrará un icono de error () si hay un error en los detalles que ingresó. Puede proceder a agregar usuarios a la cuenta del cliente haciendo clic en el botón **Cargar**. Sin embargo, si continúa agregando usuarios cuando el ESTADO muestra el icono de error:

- Los usuarios sin errores en los detalles del usuario se agregan a la cuenta del cliente y se eliminarán de la ventana Vista previa.
- Los usuarios con errores en los detalles del usuario no se agregarán a la cuenta del cliente. Continuarán permaneciendo en la ventana Vista previa hasta que realice las correcciones necesarias y las agregue a la cuenta del cliente o las elimine.

Haga clic en los campos que tienen errores y realice las correcciones necesarias. Si no hay errores en los detalles del usuario, una etiqueta en la parte superior de la ventana Vista previa muestra **No se encontraron errores**.

En la ventana Vista previa, también puede:

- cambiar la función del usuario haciendo clic en la flecha hacia abajo junto a la función del usuario y seleccionando una función del usuario en el menú desplegable

-  eliminar un usuario haciendo clic en el icono

- agregue un usuario haciendo clic en **Agregar fila** e ingresando los detalles de usuario requeridos.

Import Users x

✔ No errors found.

Add Row

STATUS	FIRST NAME	LAST NAME	NAME	EMAIL	ROLE	ACTION
✔	John	Smith	John Smith	John.Smith@test.com	Account Admin	▼ 
✔	Hokey	Tennis	Hokey Tennis	Hokey.Tennis@sport.com	User	▼ 
✔	Testing	Import	NAME	Testing.import@test.com	User	▼ 

Cancel Upload

Después de hacer todas las correcciones y modificaciones necesarias, haga clic en **Cargar** para agregar los usuarios a la Consola de cuentas. Los usuarios aparecerán ahora en la página **Usuarios** de la Consola de cuentas. Si hace clic en **Cancelar**, se cancela la operación de importación masiva.

Después de agregar usuarios de forma masiva a una cuenta de cliente, debe enviar correos electrónicos de bienvenida a estos usuarios para registrarse e iniciar sesión en las diversas aplicaciones de CloudLink. Para enviar el correo electrónico de bienvenida, haga lo siguiente:

1. En la página **Usuarios**, seleccione la casilla de verificación asociada con los usuarios a los que desea enviar el correo electrónico de bienvenida.

Users

Q Search Users [+ Add Filter](#)

<input type="checkbox"/>	NAME	EMAIL ADDRESS	EXT	MODIFIED ON (BY)	LICENSES
<input type="checkbox"/>	testingUser694	testinguser694@mitel-test.com	895	2022-01-07 (Cloudlink Support)	MiTeam
<input type="checkbox"/>	testingUser648	testinguser648@mitel-test.com	849	2021-12-11 (testingUser648)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser645	testinguser645@mitel-test.com	846	2021-12-07 (testingUser645)	Mitel On
<input type="checkbox"/>	testingUser643	testinguser643@mitel-test.com	844	2021-12-07 (testingUser643)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser638	testinguser638@mitel-test.com	839	2021-12-07 (testingUser638)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser634	testinguser634@mitel-test.com	835	2021-12-07 (testingUser634)	Mitel On
<input checked="" type="checkbox"/>	testingUser630	testinguser630@mitel-test.com	831	2022-01-07 (testingUser630)	MiTeam

2. Haga clic en el icono  y en el panel que se abre, haga clic en **Enviar correos electrónicos de bienvenida**.

Import Users

Reset passwords

Send welcome emails

Send welcome emails to all

Delete users

Se envía un correo electrónico de bienvenida a los usuarios seleccionados.

2.9 Support Contacts

The **Support Contacts** field of a customer account lists all the contacts added by a Partner user or an Administrative user of that account to which all issue reports pertaining to that account are sent. These contacts can be an existing Partner or any other e-mail address assigned to be a Support Contact for that account.

When a customer reports an issue with a CloudLink application, an email is sent to the Support Contacts. The **Support Contacts** are responsible for addressing the issues reported by their customers and when needed, contact [Mitel Partner Technical Support](#) via appropriate channels. Mitel will not reach out to the partner or the customer in regards to these reports. For more information, see [CloudLink Applications Partner Support Process](#).

Adding or Editing a Support Contact (Partner User)

A Partner must add Support Contacts while creating an account. The contacts added can include Partner users and explicit email addresses.

Note:

It is mandatory to add at least one Support Contact while creating a new customer account.

To add Support Contacts to the account as a Partner user, use the following procedure:

- To add Partners as Support Contacts:
 1. Navigate to the **Account Information** page of the customer account.
 2. In the **Support Contacts** search field, type the name of the Partner you are searching for. The search field displays a list of Partners whose names or email addresses match the letters that you type.
 3. Click the name to add that Partner as a Support Contact. The name of the Partner is displayed in the **Support Contacts** list.
 4. Click **Save**. The selected Partners are set as Support Contacts for the account.
- To add explicit email addresses as Support Contacts:
 1. Navigate to the **Account Information** page of the customer account.
 2. In the **Support Contacts** search field, type the email address you want to assign as a Support Contact and press ENTER. If the email address you entered is valid, it is displayed as **Support Contacts**. If the email address you entered is not valid, the portal displays the message **Contains an invalid email**.
 3. Click **Save**. The selected email addresses are set as Support Contacts for the account.

A Partner user can also edit the Support Contacts for an existing account by using the following procedure:

1. Click **View Accounts** from the console dashboard. The **Accounts** page opens. Click the account you want to edit. The **Account Information** page for that account opens.
2. In the **Support contacts** field,
 - Click **X** against a Support Contact name or email address to delete that Support Contact.
 - Follow the same procedure as that for adding Support Contacts for a new account to add Support Contacts to the account.
3. Click **Save** to save the changes.

Editing a Support Contact (Administrator User)

An Administrator user can delete or add Support Contacts only for existing accounts, which are created by a Partner.

To edit the Support Contacts for an account as an administrative user, use the following procedure:

1. Click **View Account** from the console dashboard. The Account Information page opens.
2. The **Support contacts** field displays either the names or email addresses of all existing Support Contacts for that the account.
3. Click **X** against an email address to delete that Support Contact.
4. To add more Support Contacts for the account, enter a valid email address in the search bar. The search field displays a list of valid email addresses that match the letters you type.
5. Click the **Add** button beside an email address to add that email address as that of a Support Contact. The email address is displayed in the **Support Contacts**.
6.  Click the  icon to save the changes.

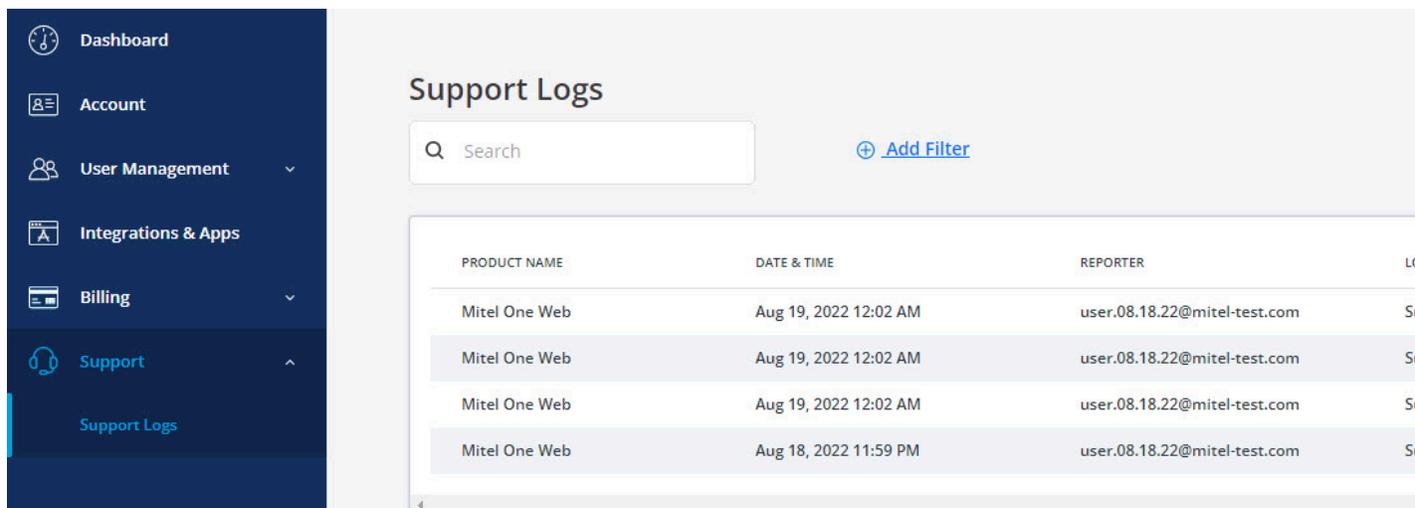
2.10 Registros de soporte

La página **Registros de soporte** de una cuenta de cliente permite al Mitel Partner o al Administrador de Cuenta ver o editar los registros de soporte en la cuenta del cliente. Los registros de soporte se crean cuando un usuario en la cuenta del cliente informa un problema con una aplicación de CloudLink. El Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede hacer clic en un registro de soporte para ver o editar los detalles de ese registro.

Para ver la página **Registros de soporte**, utilice el siguiente procedimiento:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#) on page 1.
2. Acceda al panel **Registros de soporte** realizando una de las siguientes acciones:
 - Si ha iniciado sesión como Mitel Partner:
 En el panel izquierdo, haga clic en **Cuentas** y seleccione la cuenta para la que desea ver los registros. Se muestra la página **Información de la cuenta**. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Soporte** y luego en **Registros de soporte**.
 - Si ha iniciado sesión como administrador de cuenta:
 En el panel izquierdo, haga clic en **Soporte** y luego en **Registros de soporte**.

Se abre la página **Registros de soporte** de la cuenta seleccionada y muestra una lista de registros.



Haga clic en el registro que desea ver de la lista de registros.

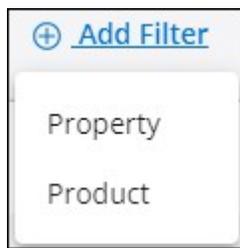
Buscar registros

Puede buscar registros en función de los títulos de los registros. En la barra de **Búsqueda**, escriba el **TÍTULO DEL REGISTRO** como criterio de búsqueda. Se mostrará una lista de registros coincidentes.

Note:
No puede buscar registros basados en un **NOMBRE DE PRODUCTO, FECHA & HORA** o **REPORTERO**.

Añadir filtro

De forma predeterminada, la página **Registros de soporte** muestra todos los registros de todas las aplicaciones. Puede filtrar la lista de registros por aplicación y por estado de los registros. Para hacer esto, haga clic en **Agregar filtro** y seleccione **Producto** o **Estado** para agregar el filtro correspondiente.



La lista de productos que se muestra después de seleccionar el filtro **Producto** muestra todos los problemas de aplicaciones creados en los últimos 60 días.

Ver un registro

Haga clic en el registro que desea ver de la lista de registros que se muestra en la página **Registros de soporte**. Se abre la página de detalles del registro, que muestra los detalles del registro. Si el cliente adjuntó una imagen junto con la descripción, la imagen se mostrará en **Detalles del archivo adjunto**. Las siguientes imágenes muestran ejemplos de la página de detalles del registro:

- Si ha iniciado sesión como Mitel Partner

[< Return to List](#)

Support log 22 - feedback

August 19, 2022 12:02 AM

Submission Details

Product: Mitel One Web
Reporter Email: user08.18.22@mitel-test.com
Partner ID: 155119220
Account ID: 2a03091d-6da3-40c7-9c08-af311f490963
User ID: 2e9b3924-b816-4463-8495-0bec7a5d3e86

Attachments:



2a03091d-6da3-40c7-9...txt
[Download](#)

Report Details

Topic: Messages

feed back for two.

Partner Support

Status Open ▼

Notes Ticket: #1920
Open Issue

- Si ha iniciado sesión como Administrador de Cuenta

[< Return to List](#)

Support log 22 - feedback

August 18, 2022 2:32 PM

Submission Details

Product: Mitel One Web
Reporter Email: user.08.18.22@mitel-test.com
Partner ID: 155119220
Account ID: 2a03091d-6da3-40c7-9c08-af311f490963
User ID: 2e9b3924-b816-4463-8495-0bec7a5d3e86

Attachments:



2a03091d-6da3-40c7-9...txt
[Download](#)

Report Details

Topic: Messages

feed back for two.

Partner Support

Status	Open
Notes	Open issue

Para descargar un archivo de registro y sus archivos adjuntos, haga clic en **Exportar registros** en la parte superior de la página. El registro y los archivos adjuntos se descargan como un archivo zip. Descomprima el archivo para ver el archivo de texto.

Note:

- Para los registros de Mitel One Mobile, si hace clic en **Exportar registros**, se descargan dos archivos zip. El archivo zip con el sufijo logs-XXXXX contiene un archivo de texto y el archivo report.zip contiene el informe en formato HTML.
- Si el **Nivel de Registro** está configurado para depurar, el archivo report.zip contendrá una carpeta de registros SIP y un archivo .txt.

El cuadro **Detalles del informe** contiene una descripción del problema escrita por el cliente. Para los registros de Mitel One Mobile, la sección **Detalles del informe** muestra las siguientes pestañas:

- **Detalles del informe**
- **Detalles del usuario**
- **Dispositivo y aplicaciones**
- **Registros de intensidad de señal filtrados**

Note:

La pestaña **Registros de intensidad de señal filtrada** se muestra solo para dispositivos Android.

- **Información de errores**

Para los registros web de Mitel One, la sección **Detalles del informe** muestra las siguientes pestañas:

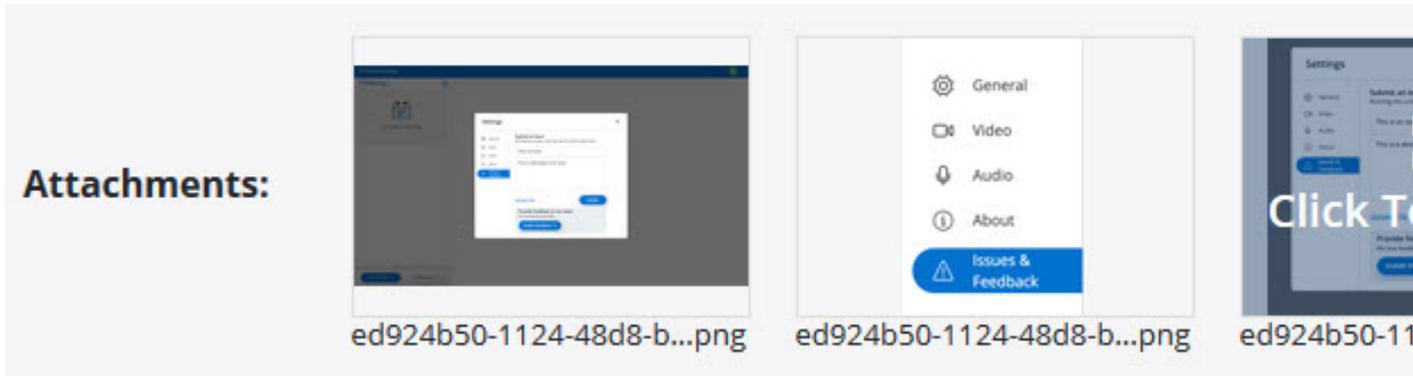
- **Detalles del informe**
- **Detalles del usuario**
- **Información de errores**

Haga clic en cada pestaña para ver detalles sobre los registros de cada categoría.

Vea el archivo adjunto

Si el cliente ha adjuntado una imagen junto con la descripción, la imagen se mostrará en **Archivos adjuntos**. Para ampliar la imagen, pase el cursor sobre ella y haga clic en **Hacer clic para ampliar**. Haga

clic en el icono  para cerrar la imagen.



Para descargar un archivo adjunto, haga clic en **Descargar**. El archivo adjunto se guardará en su sistema.

Estado de registro

El estado del registro es útil para que Mitel Partner identifique las métricas de los registros en función de su estado. La sección **Asistencia para socios** en la página Registros de asistencia muestra el estado de los registros junto con notas.

Los siguientes son los tres estados de los registros:

- **Abierto:** Un nuevo problema es creado por un usuario de la aplicación CloudLink a través de la cuenta del cliente. Cuando el problema está en estado abierto, CloudLink envía un correo electrónico de recordatorio periódico al contacto de soporte del socio. El correo electrónico de recordatorio es para alertar que el cliente aún puede estar experimentando el problema.
- **Reportado:** Se informa del problema y se está trabajando en ello.
- **Resuelto:** El problema está resuelto.

Note:

Después de que el Mitel Partner resuelva un problema, el estado del problema debe actualizarse de Abierto a Resuelto. Solo cuando el Mitel Partner no puede resolver el problema y ha escalado el problema a Mitel, se utiliza el estado Informado. Una vez que Mitel resuelve el problema, el Mitel Partner debe actualizar el estado de Reportado a Resuelto.

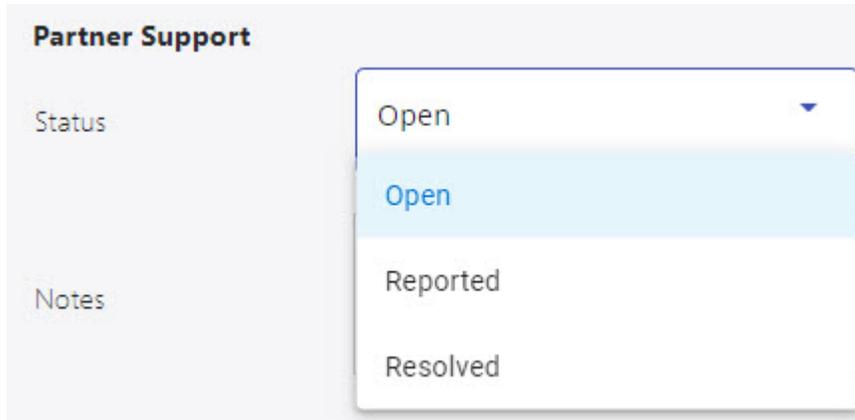
Si ha iniciado sesión como Mitel Partner, puede:

- Ver el estado del registro.

- Cambiar el estado del registro.

Realice los siguientes pasos para cambiar el estado del registro:

1. En la lista desplegable **Estado**, seleccione el estado como **Abierto**, **Informado** o **Resuelto**.



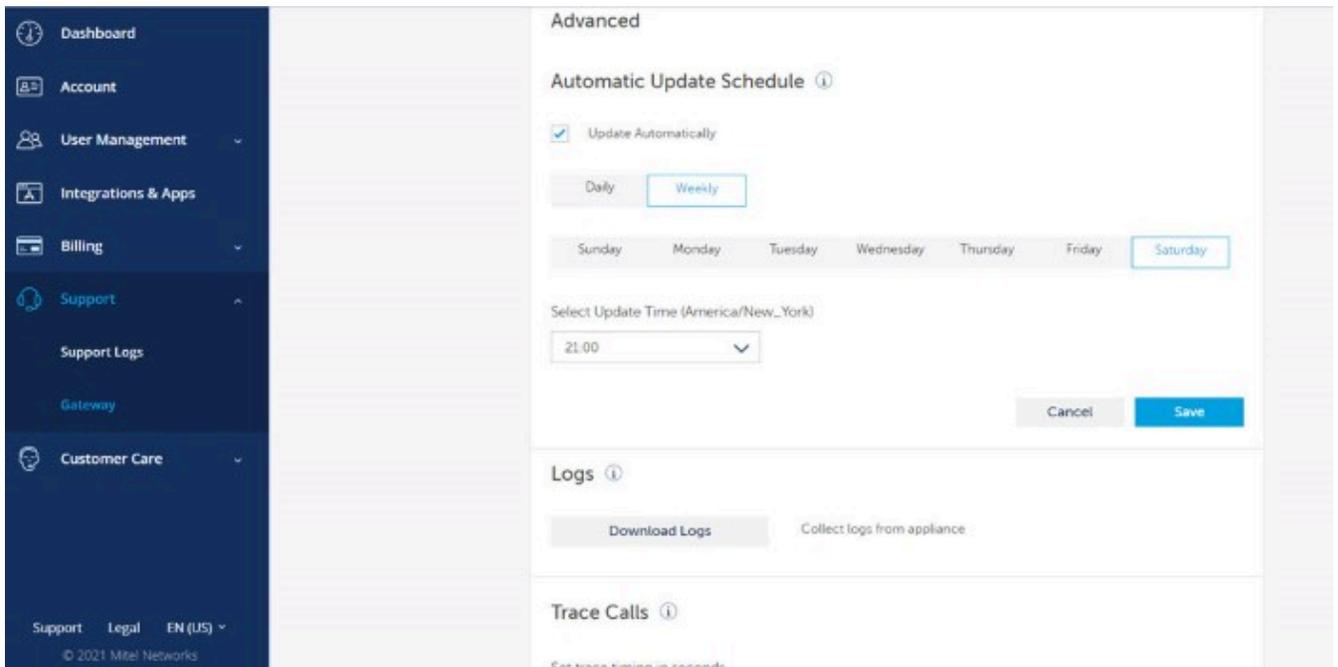
2. Puede agregar una nota sobre el registro, como la ID del ticket o el estado del registro.
3. Haga clic en **Guardar notas y estado** para guardar los cambios.

Si ha iniciado sesión como Administrador de Cuenta, puede ver el estado del registro junto con las notas, pero no puede cambiar el estado de los registros.

2.11 Pasarela (gateway)

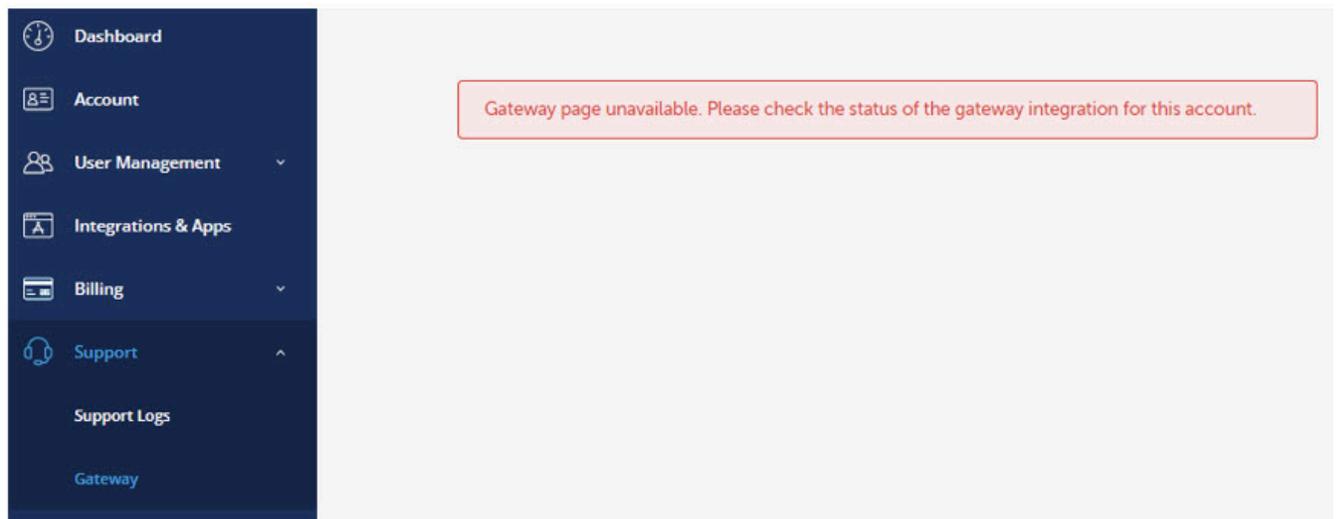
La página de soporte de **Gateway** está disponible para el Mitel Partner y para los administradores de cuentas de los clientes para los que CloudLink Gateway está habilitado. La página de soporte del **Gateway** proporciona acceso rápido al Mitel Partner o al Administrador de Cuenta para programar actualizaciones de el gateway, revisar registros específicos, rastrear llamadas, reiniciar el gateway y actualizar la versión del sistema.

Si CloudLink Gateway no funciona o no se puede acceder a él, no se podrá acceder a la página de soporte de **Gateway**.



Para acceder a la página de soporte de **Gateway**, haga clic en el icono  en el panel de **Soporte** y luego haga clic en **Gateway**. Se muestra la página **Avanzada** parcial. Esta página permite seleccionar opciones y configuraciones avanzadas que son útiles para solucionar problemas, especialmente cuando se trabaja con Mitel Support. Para obtener más información sobre cómo configurar opciones y opciones avanzadas, consulte [Configuración de opciones y opciones avanzadas](#).

En algunos casos, al intentar acceder a esta página, se muestra el siguiente mensaje de error.



El mensaje de error se muestra si:

- la cuenta del cliente tiene agregada la integración del CloudLink Gateway, pero la incorporación no ha progresado más allá del paso del **gateway** para conectar un gateway a la cuenta.
- hay un problema de conexión con el gateway de la cuenta del cliente.

Para resolver el estado de la integración de CloudLink Gateway, navegue hasta **Integración & aplicaciones** en el panel de navegación izquierdo e investigue el problema.

Para obtener más información sobre la solución de problemas, consulte [Solucionar errores](#).

2.12 Permitir a los usuarios editar o eliminar mensajes de chat en aplicaciones de CloudLink

El Socio de Mitel o el Administrador de Cuenta de un cliente pueden habilitar o deshabilitar la funcionalidad para que los usuarios de esa cuenta de cliente editen o eliminen los mensajes de chat compartidos en las aplicaciones de CloudLink. Para hacer esto, un Socio de Mitel o el administrador deben realizar los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#).
2. Haga clic en la opción **Cuentas** del menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la Consola de Cuentas.
3. En la lista de cuentas que se muestra, haga clic en la cuenta para la que desea editar o eliminar los mensajes de chat. Se muestra una página de **Información de Cuenta** cuando hace clic en la cuenta.
- 4.

Desde el panel **Integraciones**, haga clic en el icono  asociado con la integración de **Chat**.

Integrations

+ Add new

MiTeam Meetings ⓘ

Complete setup



Chat



Se abre el cuadro de diálogo **Configuración del servicio de chat**.

- De forma predeterminada, la opción **Permitir editar y eliminar mensajes** está habilitada para una cuenta. Para evitar que los usuarios de una cuenta eliminen o editen sus mensajes de chat, desactive la casilla de verificación **Permitir editar y eliminar mensajes** y haga clic en **Guardar**.

Chat Service Settings

Chat service is an integration used by the other services from Mitel (e.g. MiCC, MiTeam Meetings, MiCollab, Cloudlink Gateway, MOMA). It controls sending and receiving messages.

Allow editing and deleting of messages

Cancel

Save

2.13 Apoyo

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función de Soporte.

- Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden acceder a la página de registros de **Soporte** y a la página de registros del **Gateway** si la cuenta tiene integraciones de gateway y un PBX incorporado. Si la casilla de verificación asociada con **Ver** no está marcada, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán acceder a los registros de **Soporte** ni a la página de registros de **Gateway**.
- Añadir:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Agregar** no es aplicable.
- Editar:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Editar** no es aplicable.
- Asignar:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Asignar** no es aplicable.
- Borrar:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Eliminar** no es aplicable.

2.14 Roles y permisos

Como Mitel Partner, puede crear un rol personalizado basado en el rol de Partner o administrador existente y asignar estos roles a una o más cuentas. Una vez asignados a una cuenta, estos roles se pueden asignar a los usuarios de esa cuenta.

Un rol (Partner o Administrador) restringe los permisos que existen en el rol base de Partner o administrador para ver, agregar, editar, asignar y eliminar funciones de la aplicación de Mitel Administration, como integraciones & aplicaciones, cuentas y pedidos. Puede especificar los permisos que permite un rol seleccionando o desmarcando las casillas de verificación correspondientes a la categoría de función respectiva al crear un rol. Después de crear el rol personalizado, puede asignarlo a varias cuentas.

Crear un rol

Para crear un rol, realice los siguientes pasos:

1. Inicie sesión en [Mitel Administration](#) en la página 1 como Mitel Partner.
2. Vaya a la opción **Administración de usuarios > Roles y permisos** desde el menú de navegación a la izquierda del Panel de la Consola de cuentas. Se muestra la página **Roles**.
3. Haga clic en **Nuevo rol**.
4. Ingrese un nombre y una descripción (opcional) para el rol en los campos **Nombre del rol** y **Descripción** respectivamente. A continuación, seleccione el tipo de rol en la sección **Elegir el rol base**. De forma predeterminada, se selecciona **Partner** como rol.
5. Expanda las secciones de **Permisos** y seleccione los permisos que desea otorgar para el rol seleccionando las casillas de verificación correspondientes a los permisos.
6. Haga clic en **Guardar**. Se crea un nuevo rol.

Asignar una función a las cuentas

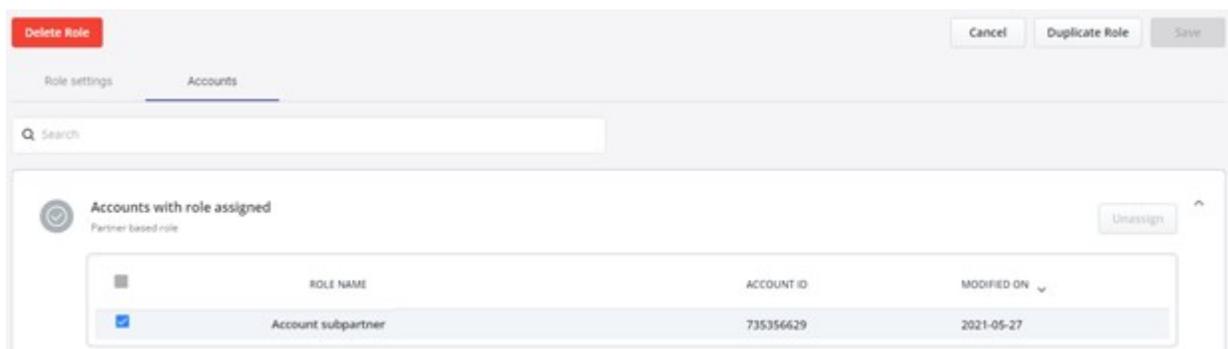
Después de crear un rol, el Mitel Partner debe asignar el rol a una o más cuentas. Para asignar el rol a las cuentas, realice los siguientes pasos:

1. Navegue a la pestaña **Cuentas** que se muestra después de crear un nuevo rol en la página de edición de **Roles**.
2. Seleccione las cuentas a las que desea asignar el rol.

i Nota:

Sólo se puede asignar el rol de Administrador de Cuenta a una cuenta de cliente.

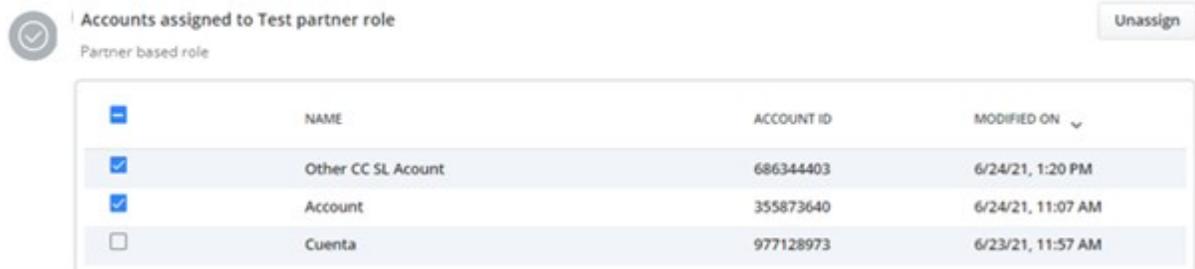
3. Haga clic en **Asignar**. El rol se asigna a las cuentas seleccionadas.



Desasignar una función de cuentas

El Mitel Partner puede anular la asignación de una función que se haya asignado a una o más cuentas. Para anular la asignación de un rol de las cuentas, realice los siguientes pasos:

1. Vaya a la opción **Administración de usuarios > Roles y permisos** desde el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la Consola de cuentas. Se muestra la página **Roles**.
2. En la lista de roles, haga clic en el rol que desea desasignar de las cuentas.
3. Vaya a la pestaña **Cuentas**.
4. Seleccione las cuentas de las cuales desea desasignar el rol.
5. Haga clic en **Desasignar**. El rol no está asignado en las cuentas seleccionadas.

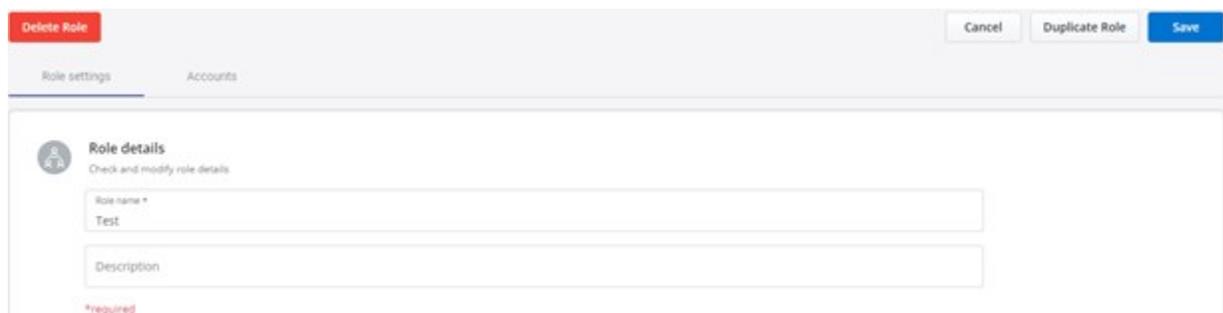


<input type="checkbox"/>	NAME	ACCOUNT ID	MODIFIED ON
<input checked="" type="checkbox"/>	Other CC SL Account	686344403	6/24/21, 1:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Account	355873640	6/24/21, 11:07 AM
<input type="checkbox"/>	Cuenta	977128973	6/23/21, 11:57 AM

Eliminar un rol

El Mitel Partner puede eliminar una función realizando los siguientes pasos:

1. Vaya a la opción **Administración de usuarios > Roles y permisos** desde el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la Consola de cuentas. Se muestra la página **Roles**.
2. Seleccione el rol que desea eliminar.
3. Haga clic en el botón **Eliminar rol**.



4. Se muestra un cuadro de diálogo de confirmación. Escriba la palabra "eliminar" en el campo **tipo "eliminar"** y haga clic en **Eliminar**. Se elimina el rol seleccionado. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.



Delete Role?

Deleting a role cannot be reversed.

Type **delete** in the box below to continue.

Duplicar un rol

El Mitel Partner puede duplicar una función. Al duplicar un rol se utiliza la plantilla de rol utilizada anteriormente, es decir, se crea un rol que tiene todos los permisos seleccionados para el rol original. El Mitel Partner no tiene la opción de elegir el tipo de rol (Partner o administrador). El rol duplicado será del mismo tipo que el rol original. Para duplicar un rol, realice los siguientes pasos:

1. Vaya a la opción **Administración de usuarios > Roles y permisos** desde el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la Consola de cuentas. Se muestra la página **Roles**.
2. Haga clic en el rol que desea duplicar.
3. Haga clic en **Duplicar rol**. Se crea un nuevo rol utilizando la plantilla de rol anterior. Este rol tendrá todos los permisos seleccionados como con el rol original.
4. Edite el nombre y los permisos según sea necesario y haga clic en **Guardar**.

Asignación de permisos

Como Mitel Partner, cuando crea un nuevo rol (Partner o administrador), puede restringir u otorgar permisos para ver, agregar, editar, asignar y eliminar funciones como Integraciones & aplicaciones, Cuentas y Pedidos.

De forma predeterminada, todas las casillas de verificación de permisos están seleccionadas, lo que indica que el rol se otorga con los permisos estándar para el rol base. Para eliminar un permiso de un rol, desmarque la casilla de verificación asociada con el permiso.

Dependiendo del tipo de rol que esté creando, se mostrará la siguiente lista de características.

- Si está creando un rol de Partner, se mostrará la siguiente tabla.

 **Permissions**
Check and modify permissions

PERMISSIONS	VIEW	ADD	EDIT	ASSIGN	DELETE
Accounts Restrict the Partner's ability to create new accounts and change or delete existing accounts. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Roles and Permissions Restrict the Partner's ability to view the custom roles, create new roles, assign them to other users, and change or delete existing roles. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>				
Orders Restrict the Partner's ability to view and assign orders to customer accounts. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Users Restrict the Partner's ability to view users, create new users and edit or delete existing users. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
User Templates Restrict the Partner's ability to view user templates, create new user templates and edit or delete existing user templates. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Integrations & Apps Restrict the Partner's ability to view a customer account's integrations, add integrations to the account, edit the configuration of an integration or delete integrations from an account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Subscriptions Restrict the Partner's ability to view details of the list of subscriptions assigned to a customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support Restrict the Partner's ability to view support logs of a customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MiVoice Business Restrict the Partner's ability to access the MiVoice Business features of a customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Si está creando un rol de Administrador (Administrador de Cuenta), se mostrará la siguiente tabla.

 **Permissions**
Check and modify permissions

PERMISSIONS	VIEW	ADD	EDIT	ASSIGN	DELETE
Account Restrict the Account Admin's ability to edit the customer account information. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Users Restrict the Account Admin's ability to view users, create new users and edit or delete existing users. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
User Templates Restrict the Account Admin's ability to view user templates, create new user templates and edit or delete existing user templates. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Roles and Permissions Restrict the Account Admin's ability to view the custom roles assigned to their customer account and assign them to users. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrations & Apps Restrict the Account Admin's ability to view their account's integrations, add integrations to their account, edit the configuration of an integration or delete integrations. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Subscriptions Restrict the Account Admin's ability to view details of the list of subscriptions assigned to their customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support Restrict the Account Admin's ability to view support logs of their customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MIVoice Business Restrict the Account Admin's ability to access the MIVoice Business features of their customer account. Learn more	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para obtener más información sobre cada permiso, consulte:

2.14.1 Cuenta (para administrador)

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función de Cuenta para un Administrador.

- **Ver:** El permiso de **Visualización** está en modo de solo lectura para el rol de administrador de cuenta. El Administrador de Cuenta siempre tendrá acceso para ver la información en la página Cuenta.
- **Añadir:** El permiso **Agregar** no es aplicable para el rol de Administrador de Cuenta.
- **Editar:** Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** está seleccionada para un rol de Administrador de Cuenta, los administradores pueden editar su cuenta. Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** no está marcada, los administradores no podrán editar ninguna cuenta.
- **Asignar:** El permiso **Asignar** no es aplicable al rol de Administrador de Cuenta.
- **Borrar:** El permiso **Eliminar** no es aplicable para el rol de Administrador de Cuenta.

Nota:

El Administrador de Cuenta debe actualizar o cerrar sesión y volver a iniciarla para ver cualquier cambio realizado por el Partner Mitel.

2.14.2 Cuenta (para Partners)

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función de Cuenta para el Partner.

- **Ver:** El permiso de **Ver** está en modo de solo lectura para el rol de Partner. Los Partners siempre pueden ver una cuenta.
- **Añadir:** Si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada, el Partner puede agregar una nueva cuenta. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Agregar**, el Partner no puede agregar una nueva cuenta.
- **Editar:** Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** está seleccionada para un rol de Partner, el Partner puede editar cualquier cuenta existente. Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** no está marcada, los Partners no podrán editar ninguna cuenta.
- **Asignar:** El permiso **Asignar** no es aplicable al rol de Partner.
- **Borrar:** Si la casilla de verificación asociada con **Eliminar** está seleccionada, un Partner puede eliminar una cuenta existente. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Eliminar**, un Partner no puede eliminar una cuenta.

2.14.3 Usuarios

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función Usuarios.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden ver los usuarios en una cuenta de cliente y los detalles de los usuarios en una cuenta. Sin embargo, no podrán agregar, editar o eliminar una cuenta de usuario. Un rol debe tener permiso de **Ver** para poder agregar, editar o eliminar cualquier usuario. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Ver**, para un rol de Partner o Administrador de Cuenta, el Partner o Administrador de Cuenta no podrá ver los usuarios de una cuenta de cliente y no tendrá acceso a la lista de destino de los usuarios.
- **Añadir:** Si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede agregar nuevos usuarios individualmente o en masa, enviar correos electrónicos de bienvenida y tener acceso al botón **Administrar** en la página de lista de Usuarios. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Agregar**, para un rol de Partner o Administrador de cuenta, el Partner o Administrador de cuenta no podrá agregar nuevos usuarios ni enviar correos electrónicos de bienvenida, y no tendrá acceso al botón **Administrar** en la página de lista de Usuarios.



Nota:

El rol debe tener permiso para **Agregar** o **Editar** para poder enviar correos electrónicos de bienvenida y tener acceso al botón **Administrar** en la página de lista de Usuarios.

- **Editar:** Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede editar cualquier cuenta de usuario existente, restablecer contraseñas, cambiar la licencia existente y enviar correos electrónicos de bienvenida. Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** no está marcada para un rol de Partner o Administrador de Cuenta, el Partner o Administrador de Cuenta no podrá editar ninguna cuenta de usuario existente, restablecer contraseñas, realizar cambios en las licencias existentes ni enviar correos electrónicos de bienvenida.



Nota:

El rol debe tener permiso para **Agregar** o **Editar** para poder enviar correos electrónicos de bienvenida y tener acceso al botón **Administrar** en la página de lista de Usuarios.

- **Asignar:** El permiso **Asignar** no es aplicable para el rol de Partner o Administrador de Cuenta.

- **Borrar:** Si la casilla de verificación asociada con **Eliminar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede eliminar un usuario existente. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Eliminar**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán eliminar un usuario.

2.14.4 Plantillas de usuario

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función Plantillas de usuario.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden ver la página **Plantillas de usuario**. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Ver**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán ver la página **Plantillas de Usuario** ni acceder a la función Plantillas de Usuario. Para agregar, editar o eliminar plantillas de usuario, el rol debe tener la opción permiso **Ver**.
- **Añadir:** Si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden crear una nueva plantilla. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Agregar**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán agregar una nueva plantilla de usuario.
- **Editar:** Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede editar cualquier plantilla de usuario existente. Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** no está marcada, los socios y administradores de cuentas no podrán editar ninguna plantilla de usuario existente.
- **Asignar:** Para el rol de Partner y el rol de Administrador de Cuenta, el permiso **Asignar** no es aplicable.
- **Borrar:** Si la casilla de verificación asociada con **Eliminar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden eliminar las plantillas de usuario existentes. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Eliminar**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán eliminar plantillas de usuario existentes.

2.14.5 Roles y permisos

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función Roles y permisos.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el administrador de la cuenta pueden ver la función Roles y Permisos. El usuario con un rol que solo tiene permiso de **Ver**, puede ver la lista de roles y permisos que componen cada rol, pero no puede realizar acciones como agregar, eliminar o asignar. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Ver**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán acceder a la función Roles y Permisos. Un rol debe tener el permiso **Ver** para poder utilizar las funcionalidades de **Agregar**, **Editar**, **Asignar** o **Eliminar** permisos.
- **Añadir:** Para el rol de Partner, si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada, el Partner puede agregar un nuevo rol y duplicar un rol existente. Si la casilla de verificación asociada con **Agregar** no está marcada, el Partner no podrá crear un nuevo rol ni duplicar un rol existente. El permiso **Agregar** no es aplicable para el rol de Administrador de Cuenta.
- **Editar:** Si la casilla de verificación asociada con **Editar** está seleccionada, el Partner puede editar un rol existente y asignar o anular la asignación del rol desde una cuenta. Si la casilla de verificación asociada con **Editar** no está marcada, el Partner no podrá editar un rol existente ni asignarlo o desasignarlo de una cuenta. El permiso **Editar** no es aplicable al rol de Administrador de Cuenta.
- **Asignar:** Si la casilla de verificación asociada con **Asignar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden asignar o cambiar el rol de un usuario. Si la casilla de verificación asociada con **Asignar** no está marcada, un Partner o administrador de cuenta no podrá asignar ni cambiar el rol de un usuario.
- **Borrar:** Para el rol de Partner, si la casilla de verificación asociada con **Eliminar** está seleccionada, el Partner puede eliminar un rol existente. Si la casilla de verificación asociada con **Eliminar** se borra,

el Partner no puede eliminar un rol existente. El permiso **Eliminar** no es aplicable para un rol de Administrador de Cuenta.

2.14.6 Integraciones & Apps

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función Integraciones y aplicaciones.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden acceder a los detalles de las integraciones de una cuenta. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Ver**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán acceder a los detalles de las integraciones de una cuenta. Sin el permiso **Ver**, el panel **Integraciones** no se mostrará en la página de edición de Cuentas ni en el menú **Integraciones y Aplicaciones**. Un rol debe tener el permiso **Ver** para poder agregar, editar o eliminar una integración en una cuenta.
- **Añadir:** Si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede agregar una nueva integración a una cuenta y configurar la configuración de la integración. El botón de alternancia **Privilegios** y los botones **Agregar nuevo** también se habilitan si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Agregar**, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán agregar ni configurar integraciones nuevas o existentes para una cuenta. El botón de alternancia **Privilegios** y los botones **Agregar nuevo** se deshabilitan si la casilla de verificación asociada con **Agregar** no está marcada.

Nota:

Sin el permiso **Agregar** o **Editar**, los usuarios con este rol no pueden configurar ninguna integración existente ni acceder a los privilegios de integración.

- **Editar:** Si se selecciona la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar**, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden cambiar la configuración de integración. Si la casilla de verificación asociada con el permiso **Editar** no está marcada, el Partner o los Administradores de Cuenta no podrán cambiar la configuración de integración ni editar la configuración en una cuenta.

Nota:

Sin el permiso **Agregar** o **Editar**, los usuarios con este rol no pueden configurar ninguna integración existente ni acceder a los privilegios de integración.

- **Asignar:** El permiso **Asignar** no se aplica a los roles de Partner y Administrador de Cuenta.
- **Borrar:** Si la casilla de verificación asociada con **Eliminar** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden eliminar integraciones de una cuenta de cliente. Si el Partner y el Administrador de Cuenta tienen permisos para **Agregar** y **Eliminar**, pueden agregar y eliminar integraciones del catálogo de integraciones. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Eliminar**, el Partner y el Administrador de Cuenta no podrán eliminar una integración de una cuenta de cliente.

2.14.7 Suscripciones

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función Suscripción.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden ver las suscripciones asignadas a una cuenta de cliente en la página de edición de Cuentas y en la página Suscripciones. Si la casilla de verificación asociada con **Ver** no está marcada, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán ver las suscripciones asignadas a una cuenta de cliente.
- **Añadir:** Para el rol de Partner, si la casilla de verificación asociada con **Agregar** está seleccionada, el Partner puede agregar suscripciones y el botón **Agregar pedido** se muestra en la sección **Suscripciones**, lo que le permite al Partner agregar pedidos en una cuenta. Si desmarca la casilla de verificación asociada con **Agregar**, un Partner no podrá agregar una suscripción y el botón **Agregar pedido** no se mostrará en la sección **Suscripciones**.



Nota:

El rol de Partner debe tener seleccionado el permiso **Ver** para poder acceder a las funcionalidades del permiso **Agregar**.

El permiso **Agregar** no es aplicable para el rol de Administrador de Cuenta.

- **Editar:** El permiso **Editar** no es aplicable al rol de Administrador de Cuenta.
- **Asignar:** El permiso **Editar** no es aplicable al rol de Administrador de Cuenta.
- **Borrar:** El permiso **Editar** no es aplicable al rol de Administrador de Cuenta.

2.14.8 Apoyo

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función de Soporte.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta pueden acceder a la página de registros de **Soporte** y a la página de registros del **Gateway** si la cuenta tiene integraciones de gateway y un PBX incorporado. Si la casilla de verificación asociada con **Ver** no está marcada, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán acceder a los registros de **Soporte** ni a la página de registros de **Gateway**.
- **Añadir:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Agregar** no es aplicable.
- **Editar:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Editar** no es aplicable.
- **Asignar:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Asignar** no es aplicable.
- **Borrar:** Para los roles de Partner y Administrador, el permiso **Eliminar** no es aplicable.

2.14.9 MiVoice Business

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función MiVoice Business.



Nota:

El permiso MiVoice Business se aplica **solamente** cuando MiVoice Business está integrado.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede acceder a las funciones de MiVoice Business de su cuenta de cliente. Si la casilla de

verificación asociada con **Ver** no está marcada, el Partner o el Administrador de Cuenta no podrán acceder a las **funciones de MiVoice Business** de su cuenta de cliente.

- **Añadir:** El permiso **Agregar** no es aplicable.
- **Editar:** El permiso **Editar** no es aplicable.
- **Asignar:** El permiso **Asignar** no es aplicable.
- **Borrar:** El permiso **Eliminar** no es aplicable.

2.14.10 Atención al cliente

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función de Atención al cliente.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner o el Administrador de Cuenta puede acceder a la función de Atención al cliente. Si la casilla de verificación asociada con **Ver** se borra, el Partner o el Administrador de Cuenta no pueden acceder a la función de Atención al cliente.
- **Añadir:** El permiso **Agregar** no se aplica a los roles de Partner y Administrador de Cuenta.
- **Editar:** El permiso **Editar** no se aplica a los roles de Partner y Administrador de Cuenta.
- **Asignar:** El permiso **Asignar** no se aplica a los roles de Partner y Administrador de Cuenta.
- **Borrar:** El permiso **Eliminar** no se aplica a los roles de Partner y Administrador de Cuenta.

2.14.11 Desarrollador

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función de Desarrollador.

Nota:

El permiso de **Desarrollador** solo se aplica para el rol de Partner.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner puede acceder a la página del **Desarrollador**, registrar nuevas aplicaciones y asignarlas a cuentas de clientes. Si la casilla de verificación asociada con **Ver** no está marcada, el Partner no podrá acceder a la página del **Desarrollador**, registrar nuevas aplicaciones ni asignarlas a cuentas de clientes.
- **Añadir:** El permiso **Agregar** no es aplicable.
- **Editar:** El permiso **Editar** no es aplicable.
- **Asignar:** El permiso **Asignar** no es aplicable.
- **Borrar:** El permiso **Eliminar** no es aplicable.

2.14.12 Pedidos

La siguiente sección describe cómo la restricción de permisos afecta la función Pedidos.

Nota:

El permiso de Pedido solo se aplica para el rol de Partner.

- **Ver:** Si la casilla de verificación asociada con **Ver** está seleccionada, el Partner puede acceder a la página **Pedido** y asignar pedidos a cuentas. Si la casilla de verificación asociada con **Ver** se borra, el Partner no puede acceder a la página de **Pedidos** y asignar pedidos a cuentas.
- **Añadir:** El permiso **Agregar** no es aplicable.
- **Editar:** El permiso **Editar** no es aplicable.
- **Asignar:** El permiso **Asignar** no es aplicable.
- **Borrar:** El permiso **Eliminar** no es aplicable.

2.15 Administradores de cuentas

La página Administradores de cuentas muestra una lista completa de los **administradores** y **administradores de cuentas** dentro de la cuenta del Partner.



Nota:

Esta característica *no está* disponible para Partners que asuman el rol de Administrador de Cuenta.

Administradores de cuentas

Account Managers (4) Administrators (12)

Search Users

Manage Selected (0)

NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY) ↓	MANAGED ACCOUNTS
Account Manager	Account Manager@domain.com	2023-01-01 10:00:00	0
Account Manager	Account Manager@domain.com	2023-01-01 10:00:00	2
Account Manager	Account Manager@domain.com	2023-01-01 10:00:00	0
Account Manager	Account Manager@domain.com	2023-01-01 10:00:00	3

List of Administrators converted to Account Managers

Number of customer accounts assigned to the Account Manager

Administradores

The screenshot shows the 'Account Managers' interface. At the top, there are two counts: 'Account Managers (4)' and 'Administrators (12)'. A search bar is present with the text 'Search Users'. Below this is a table with columns: NAME, EMAIL ADDRESS, and MODIFIED ON (BY). A red arrow points to the 'NAME' column header. A red text box with an arrow pointing to the table says 'Administrators available to convert to Account Manager'. On the right side, there is a 'Convert Selected (0)' button. The left sidebar shows navigation options like Dashboard, Accounts, User Management, Account Managers, and Roles and Permissions. The bottom of the sidebar has 'Support', 'Legal', and 'EN (US)'.

El portal de Mitel Administration ahora permite que los administradores de Partners sin restricciones asignen cuentas de clientes a uno o más Administradores dentro de su Cuenta de Partner. Estos administradores se denominan **Administradores de Cuentas**.

Como Partner, puede hacer lo siguiente:

- [Convertir un administrador en gerente de cuentas](#)
 - [Asignar cuenta\(s\) a un administrador de cuentas](#)
 - [Anular la asignación de cuentas a un administrador de cuentas](#)
- [Convertir un administrador de cuentas en administrador](#)

2.15.1 Delegación de la gestión de cuentas de Partners

El portal de Mitel Administration se ha mejorado para restringir el acceso a cuentas de clientes específicas. Anteriormente, la configuración enumeraba todas las cuentas de clientes administradas por el administrador del Partner, que eran visibles para todos los administradores de cuentas dentro de esa cuenta.

i Nota:

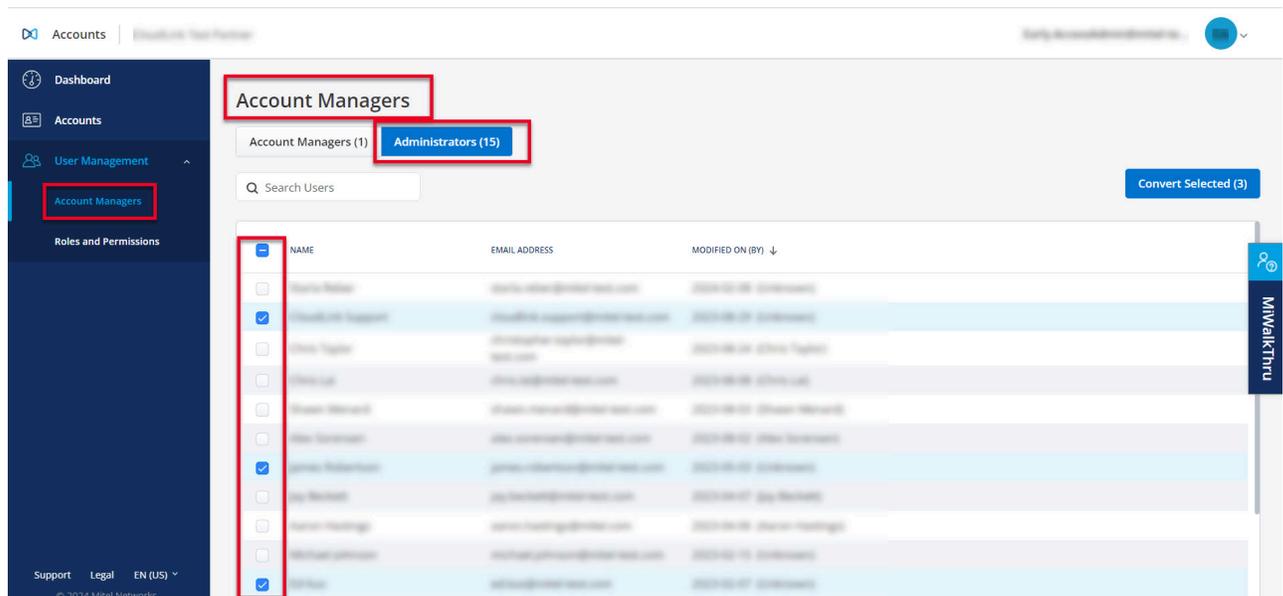
El Administrador de Partner que ya ha iniciado sesión no puede administrar su propia cuenta dentro de la pestaña **Administradores de cuentas** o **Administrador**.

Convertir un administrador en administrador de cuentas

Necesita convertir un administrador en un **Administrador de Cuentas** para restringir el acceso a cuentas de clientes específicas.

Complete los siguientes pasos para convertir al administrador en Administrador de Cuenta desde una cuenta de Partner:

1. Haga clic en **Administración de usuarios > Administrador de cuentas** en el menú de la izquierda. Se abre la página **Administradores de cuentas**.
2. Haga clic y abra la pestaña **Administradores**. Se muestra la lista completa de administradores de Partners en la cuenta de Partner.
3. Seleccione los administradores que se convertirán en gerentes de cuenta seleccionando la casilla de verificación junto a sus nombres.



4. Haga clic en **Convertir seleccionados**. Se muestra el cuadro de diálogo de confirmación.
5. Confirme que la información sea correcta y haga clic en **Aceptar** para continuar. La barra de progreso **Convertir a administradores de cuentas** es visible y muestra el progreso. Haga clic en **Cerrar** cuando se complete la conversión.

Haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

Los **Administradores de Cuentas** recién convertidos ahora se muestran en la pestaña Administradores de Cuentas.

Asignación de cuentas a un administrador de cuentas

Como administrador de Partners, puede asignar cuentas de clientes específicas a un administrador de cuentas individualmente o a varios administradores de cuentas simultáneamente.

Complete los siguientes pasos para asignar cuentas de clientes específicas a un Administrador de Cuentas de forma individual:

1. Haga clic en **Administración de usuarios > Gerentes de cuentas**.
2. Seleccione el **Administrador de Cuentas** de la lista en la pestaña **Administradores de Cuentas** seleccionando la casilla de verificación junto a su nombre.

i Nota:

También puede administrar un Administrador de Cuenta individual haciendo clic en su nombre en la lista.

The screenshot shows the 'Account Managers' page in the Mitel Administration interface. The left sidebar is dark blue with 'Account Managers' highlighted. The main content area has a header 'Account Managers' with two tabs: 'Account Managers (4)' (highlighted with a red box) and 'Administrators (12)'. Below the tabs is a search bar 'Search Users' and a 'Manage Selected (1)' button (also highlighted with a red box). A table lists account managers with columns: NAME, EMAIL ADDRESS, MODIFIED ON (BY), and MANAGED ACCOUNTS. The first column contains checkboxes, with the second one checked. A red box highlights these checkboxes. The table data is as follows:

NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)	MANAGED ACCOUNTS
[checkbox]	[email]	[date]	0
[checkbox checked]	[email]	[date]	0
[checkbox]	[email]	[date]	0
[checkbox]	[email]	[date]	3

3. Haga clic en **Administrar seleccionados**. Se muestran las siguientes pestañas.

- **Cuentas asignadas** - En esta pestaña se muestran las cuentas ya asignadas al Administrador de Cuentas.
- **Cuentas no asignadas** - Esta pestaña muestra las cuentas que están disponibles para ser asignadas al Administrador de Cuentas.

4. Haga clic en la pestaña **Cuentas no asignadas** y luego seleccione las cuentas que desea asignar al **Administrador de cuentas** seleccionado usando la casilla de verificación.

5. Haga clic en **Asignar**. Se muestra el cuadro de diálogo de confirmación.

6. Confirme que la información sea correcta y haga clic en **Asignar** para continuar. La barra de progreso **Asignar cuenta(s)** es visible y muestra el progreso. Haga clic en **Cerrar** cuando la tarea se haya completado correctamente.

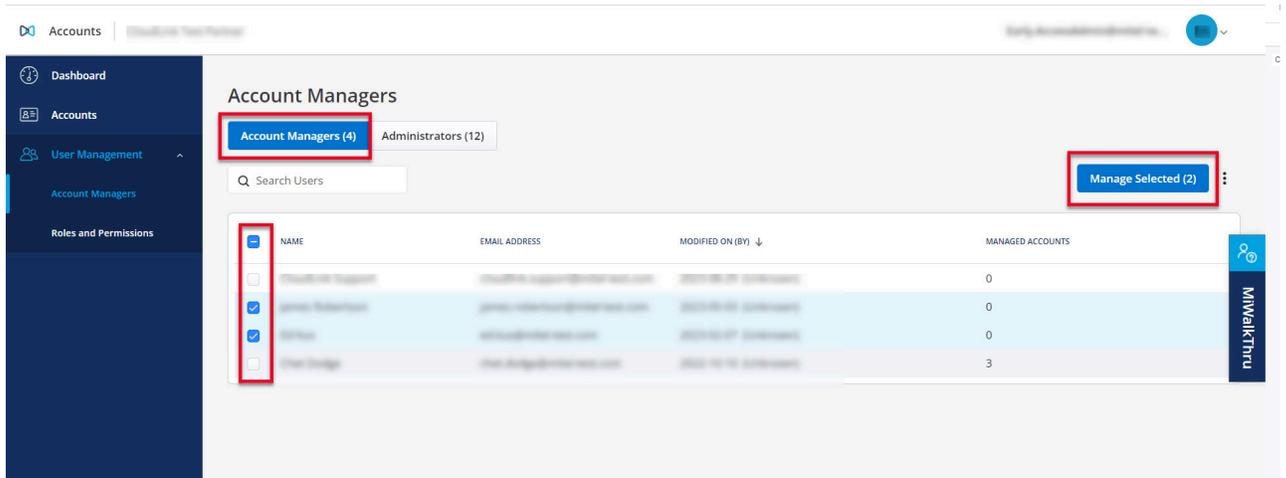
Haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

La pestaña **Cuentas asignadas** ahora mostrará las cuentas recién asignadas al Administrador de cuentas seleccionado.

Complete los siguientes pasos para asignar cuentas de clientes específicas a **varios administradores de cuentas simultáneamente**:

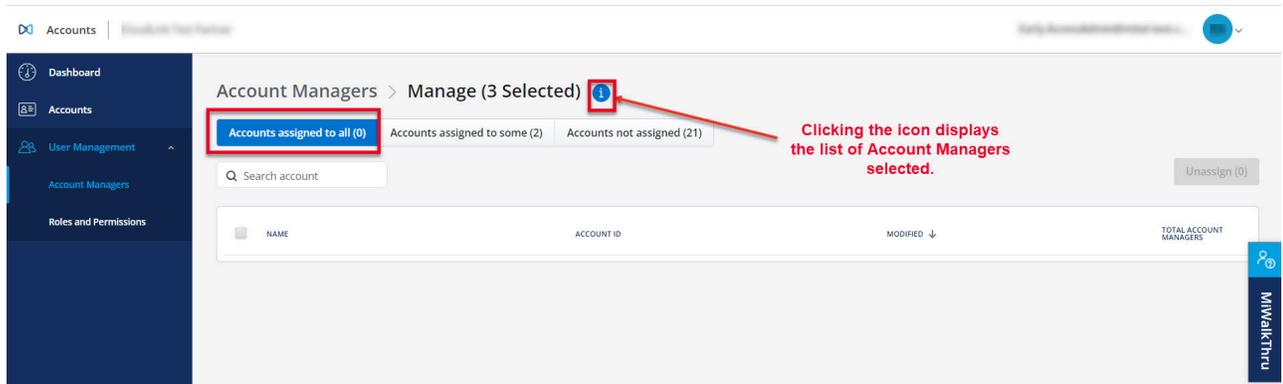
1. Haga clic en **Administración de usuarios > Gerentes de cuentas**.

2. Seleccione el **Administrador de Cuentas** de la lista en la pestaña **Administradores de Cuentas** seleccionando la casilla de verificación junto a sus nombres.



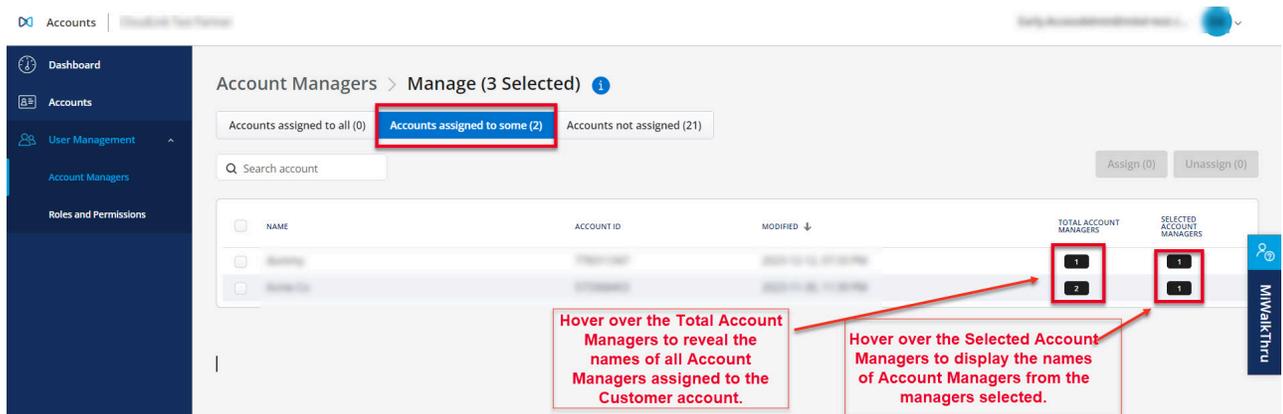
3. Haga clic en **Administrar seleccionados**. Se muestran las siguientes pestañas.

a. **Cuentas asignadas a todos** - Esta lista muestra las cuentas que están asignadas a todos los administradores de cuentas seleccionados.



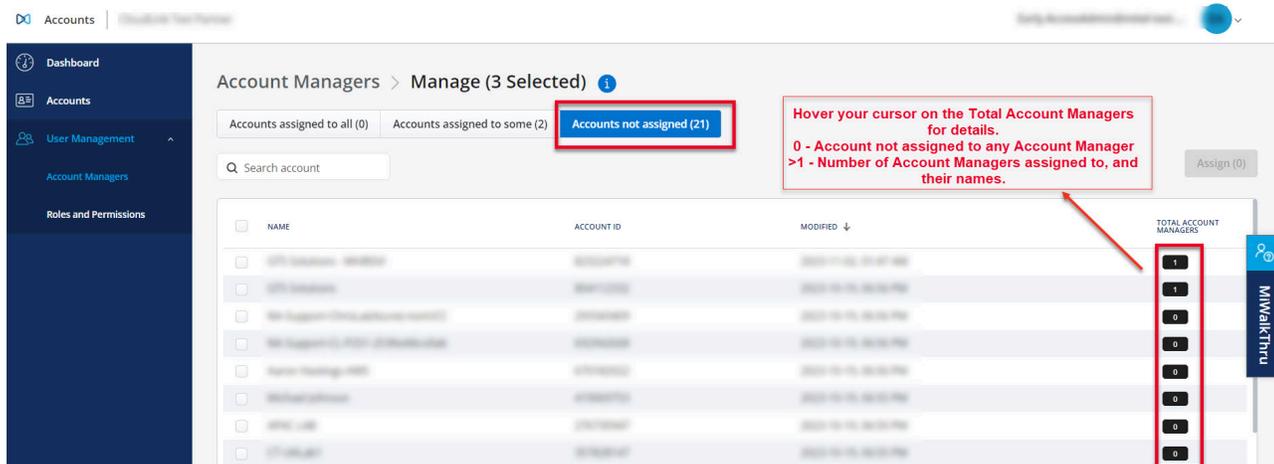
Tiene la opción de seleccionar la casilla de verificación y desasignar la cuenta de los administradores seleccionados.

b. **Cuentas asignadas a algunos** - Esta lista muestra las cuentas que están asignadas a uno o más de los administradores de cuentas seleccionados.



Tiene la opción de seleccionar la casilla de verificación y asignar la cuenta a los administradores seleccionados o desasignarla de los administradores seleccionados.

c. **Cuentas no asignadas** - Esta lista muestra las cuentas que no están asignadas a ninguno de los administradores de cuentas seleccionados.



Tiene la opción de seleccionar la casilla de verificación y asignar la cuenta a los administradores seleccionados.

La pestaña **Cuentas asignadas** ahora mostrará las cuentas recién asignadas a los Administradores de Cuentas seleccionados.

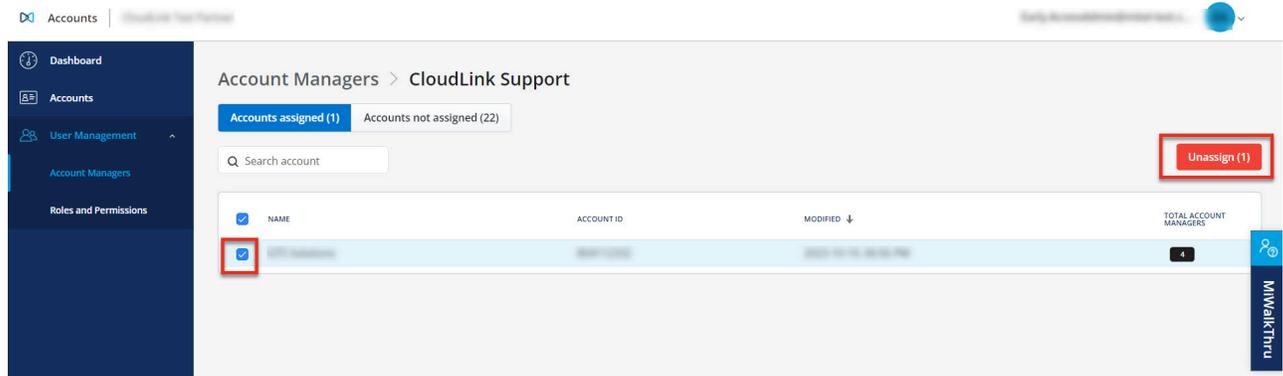
Cómo anular la asignación de una(s) cuenta(s) a un administrador de cuentas

Como administrador de Partners, puede anular la asignación de cuentas de clientes específicas de un administrador de cuentas individualmente o de varios administradores de cuentas simultáneamente.

Anular la asignación de un Administrador de Cuenta individual

1. Vaya a **Administración de usuarios > Gerentes de cuentas**.
2. De la lista de **Administradores de cuentas**, elija el administrador cuya(s) cuenta(s) desea desasignar seleccionando la casilla de verificación junto a su nombre.
3. Haga clic en **Administrar seleccionados**. Se muestran las siguientes pestañas.
4. Desde la lista de **Cuentas asignadas**, elija la cuenta que desea desasignar seleccionando la casilla de verificación junto a ella.

5. Haga clic en **Desasignar**.



Confirme haciendo clic en **Desasignar** nuevamente en el cuadro de diálogo de confirmación que se abre. La barra de progreso para anular la asignación de cuenta es visible y muestra el progreso. Haga clic en **Cerrar** cuando la cuenta se desasigna exitosamente.

Haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

La pestaña **Cuentas asignadas** ahora habrá eliminado las cuentas no asignadas del Administrador de cuentas seleccionado.

Anular la asignación de varios administradores de cuentas

1. Vaya a **Administración de usuarios > Gerentes de cuentas**.
2. De la lista de **Administradores de cuentas**, elija los administradores cuyas cuentas desea desasignar seleccionando la casilla de verificación junto a sus nombres.
3. Haga clic en **Administrar seleccionados**. Se muestran las siguientes pestañas.
 - *Cuentas asignadas a todos* - Seleccione la casilla de verificación de la(s) cuenta(s) junto a ella y haga clic en **Desasignar** para eliminar la cuenta de los administradores seleccionados.
 - *Cuentas asignadas a algunos*: seleccione la casilla de verificación de la(s) cuenta(s) junto a ella y haga clic en **Desasignar** para eliminar la cuenta de los administradores seleccionados.
4. Confirme haciendo clic en **Desasignar** nuevamente en el cuadro de diálogo Confirmación. La barra de progreso para desasignar cuentas es visible y muestra el progreso. Haga clic en **Cerrar** cuando la cuenta se desasigna exitosamente.

Haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

La pestaña **Cuentas asignadas** ahora habrá eliminado las cuentas no asignadas de los Administradores de cuentas seleccionados.

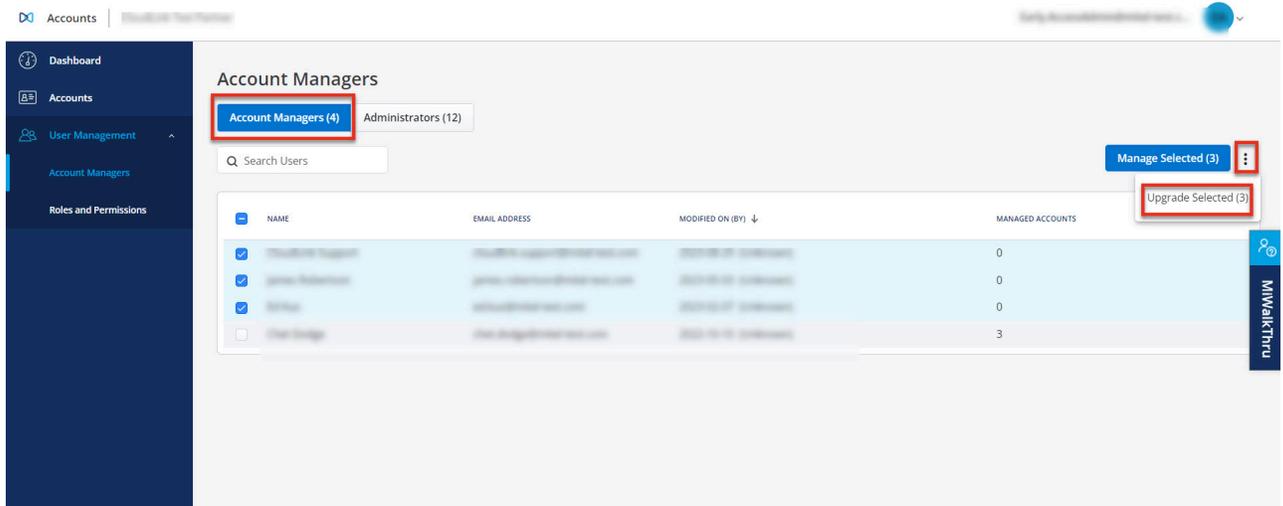
i Nota:

Si el administrador de cuentas se **actualiza** a administrador, no hay restricciones y todas las cuentas se pueden administrar como administrador.

Cómo ascender de administrador a Administrador de Cuenta

Un Administrador tiene acceso sin restricciones a las cuentas de los clientes, un Administrador de Cuentas puede ascender a Administrador. Para ello siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Administración de usuarios > Administrador de cuentas** en el menú de la izquierda. Se abre la página **Administradores de cuentas**.
2. En la pestaña **Administradores de cuentas**, seleccione el(los) administrador(es) que desea actualizar a **Administrador**.
3. Haga clic en  y luego en **Actualizar seleccionados**.



NAME	EMAIL ADDRESS	MODIFIED ON (BY)	MANAGED ACCOUNTS
<input checked="" type="checkbox"/>			0
<input checked="" type="checkbox"/>			0
<input checked="" type="checkbox"/>			0
<input type="checkbox"/>			3

Se muestra el cuadro de diálogo de confirmación **¿Confirmar actualización a administrador(es)?**.

4. Haga clic en **Confirmar** para actualizar los administradores de cuentas seleccionados a administradores. La barra de progreso de la actualización es visible y muestra el progreso. Haga clic en **Cerrar** después de que los administradores seleccionados se hayan actualizado a Administradores correctamente.

Haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

La lista de **Administradores** en la pestaña Administradores ahora incluirá a los Administradores de cuentas actualizados.

2.16 Historial de eventos

El historial de eventos proporciona información a los Mitel Partners y a los administradores de cuentas sobre los eventos que ocurrieron dentro de una cuenta. Con capacidades de filtrado y exportación, esta función permite un análisis específico de eventos para ayudar con la resolución de problemas y la gestión de cambios.

Esta función está disponible para cuentas que tienen la integración de MiVoice Business habilitada con la función **Administración** activada.

Acceder al historial de eventos

Para acceder al Historial de eventos y ver los cambios, haga lo siguiente:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#) en la página 1 como Mitel Partner o Administrador de Cuenta.
2. Este paso es aplicable únicamente a Mitel Partners. Si usted es Administrador de Cuenta, continúe con el Paso 3. Vaya a **Cuentas** y seleccione la cuenta deseada.
3. Vaya a **Soporte > Historial de eventos**.

La página Historial de eventos podría tardar unos 15 segundos en cargarse.

i Nota:

- Los spinners se muestran mientras se recuperan datos.
- Los nuevos eventos pueden tardar hasta 24 horas en aparecer.

Event History
⚠ It can take up to 24 hours for new events to appear

[Add Filter](#)

<input type="checkbox"/>	ACTOR NAME	ACTION	ASSET	EVENT DATE ↓	PROPERTIES CHANGED	CORE DETAILS
<input type="checkbox"/>		Delete	Phone	2024-08-14, 17:16:57		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:47:51	["policy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:47:16	["policy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:46:53	["policy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Account	2024-08-14, 16:46:41	["modifiedBy"]	{"accountnumbr
<input type="checkbox"/>		Edit	Phone	2024-08-14, 12:00:26		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Edit	Phone	2024-08-14, 12:00:26		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Edit	PBX User Profile	2024-08-14, 12:00:26		{"fullname": "43
<input type="checkbox"/>		Create	Phone	2024-08-14, 11:29:46		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	Phone	2024-08-14, 11:29:46		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	PBX User Profile	2024-08-14, 11:29:46		{"fullname": "43
<input type="checkbox"/>		Delete	PBX User Profile	2024-08-14, 11:23:57		{"fullname": "Na
<input type="checkbox"/>		Delete	Phone	2024-08-14, 11:23:57		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	Group Membership	2024-08-14, 11:21:39		{"groupype": "a
<input type="checkbox"/>		Create	Phone	2024-08-14, 11:14:40		{"primeextensio
<input type="checkbox"/>		Create	PBX User Profile	2024-08-14, 11:14:40		{"fullname": "44
<input type="checkbox"/>		Delete	Group Membership	2024-08-14, 10:20:12		{"groupype": "r
<input type="checkbox"/>		Create	Group Membership	2024-08-14, 10:19:14		{"groupype": "r

i Nota:

Si ocurre un error al recuperar datos, se mostrará el siguiente banner. Actualice la página para intentar recargar los datos.



i Nota:

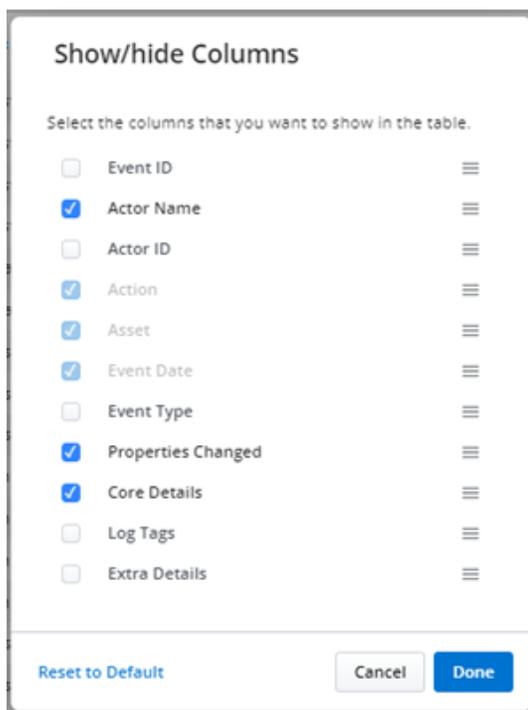
Al desplazarse hacia abajo en la tabla, se recuperarán más eventos hasta que se muestren todos los eventos disponibles. En ese momento se mostrará el siguiente banner



Tabla de historial de eventos

La tabla Historial de eventos tiene las siguientes características:

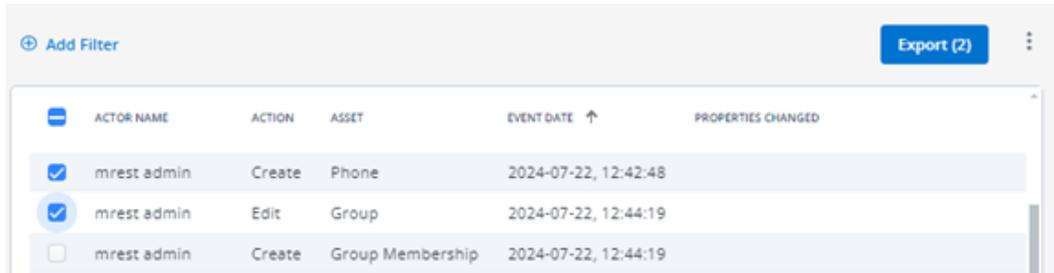
1. Los datos se pueden ordenar por fecha del evento haciendo clic en el encabezado de la columna.
2. Las columnas mostradas se pueden personalizar:
 - Haga clic en el icono  y seleccione **Mostrar/ocultar columnas**.
 - En la ventana emergente, seleccione la(s) casilla(s) de verificación que le interesen.
 - Reorganice las columnas arrastrando el icono  hacia arriba o hacia abajo según lo desee.



Exportación por lotes

1. En la tabla de eventos, seleccione las casillas de verificación de los eventos deseados.

Aparece el botón Exportar mostrando el número de eventos seleccionados.



2. Haga clic en **Exportar** para exportar los datos de los eventos seleccionados a un archivo .csv.

Detalles del evento

La tabla Historial de eventos tiene los siguientes campos:

Nombre	Descripción
ID DE EVENTO	El ID del evento.
NOMBRE DEL ACTOR	El nombre del usuario o entidad que activó la acción (por ejemplo, Usuario ABC, Sistema, Solución, SCIM, Desconocido) "Desconocido" aparecerá si ya no se puede encontrar un nombre (por ejemplo, el usuario que activó el evento ha sido eliminado)
IDENTIFICACIÓN DEL ACTOR	El ID de CloudLink o el ID del sistema de la entidad que activó el evento.
ACCIÓN	La acción del evento (por ejemplo, Crear, Editar, Eliminar).
TIPO DE EVENTO	El tipo o categoría de evento (por ejemplo, Administrador, MiVoice Business).
ACTIVO	El objeto sobre el que se actuó (por ejemplo, Teléfono, Cuenta).

Nombre	Descripción
FECHA DEL EVENTO	La fecha y hora en que ocurrió el evento.
PROPIEDADES CAMBIADAS	Una lista de propiedades que cambiaron para el activo durante el evento. Por ejemplo, si se edita la dirección MAC de un teléfono -> ["macAddress"]
DETALLES FUNDAMENTALES	Información detallada del evento.
DETALLES ADICIONALES	Detalles adicionales sobre el evento, si están disponibles.
ETIQUETAS DE REGISTRO	Se añaden etiquetas especiales a cada evento para facilitar la función de búsqueda.

Después de hacer clic en un evento en la tabla Historial de eventos, se mostrará la ventana Detalles del evento.

Event Details

Event Id
a2cf220b-90d8-4241-b838-9c6efbd62afd

Actor Name
mrest admin

Actor Id
0c08218e-3f93-4edc-9e71-fa3823e66646

Action	Type	Asset	Event Date
Delete	MIVB	Phone	7/10/2024, 3:56:30 PM

Core Details Properties Changed Extra Details Log Tags

```
{ "changestatus": "SUCCESS" }
```

[Copy](#)

Export **OK**

La ventana Detalles del evento tiene las siguientes características:

- **Copiar:** para colocar los datos de la pestaña seleccionada en el portapapeles.
- **Exportar:** para exportar todos los datos de todas las pestañas de ese evento a un archivo .csv.

Filtrado de datos de eventos

Para buscar eventos específicos, puede agregar filtros a la tabla haciendo clic en el botón **Agregar**

filtro  **Add Filter**. Se pueden aplicar múltiples filtros para limitar significativamente los datos del evento.

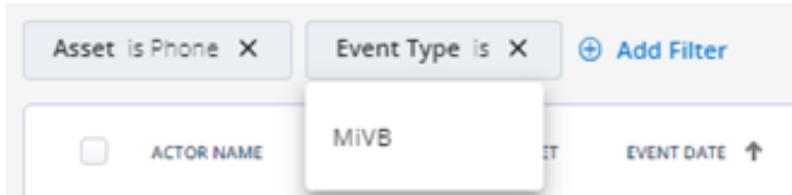
Tabla 1: Opciones de filtro

Nombre del filtro	Opciones	Descripción
Activo	Cuenta	La cuenta de cliente para esta integración de CloudLink.
	DID	Números de marcación interna directa.
	Rango de DN	Números de directorio, o extensiones, que están reservados para la asignación de usuarios.
	Grupo	Un grupo de sistemas MiVoice Business se basa en los siguientes tipos: <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades ACD • Recoger • Timbre • Página • Grupos de caza (voz y emergencia)
	Membresía de grupo	Números de directorio de usuario agregados a los grupos del sistema MiVoice Business.
	Perfil de usuario de PBX	La descripción base de un usuario en el PBX, contiene información como nombre, apellido, etc.
	Teléfono	Un dispositivo que está asociado con un usuario.

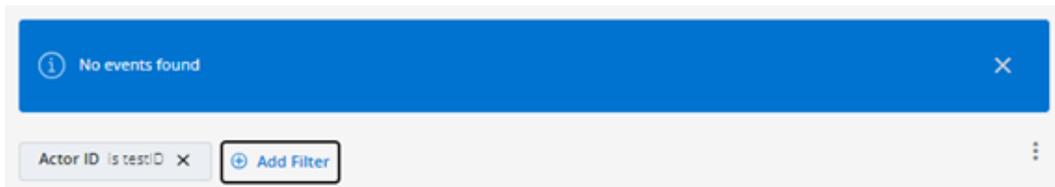
Nombre del filtro	Opciones	Descripción
	Servicios con plantilla	Aplicaciones UCC implementadas para el usuario según las definiciones en las plantillas de usuario aprendidas de la solución.
Realizar la siguiente acción:	Crear	Eventos donde se creó el activo.
	Eliminar	Eventos en los que se eliminó el activo.
	Editar	Eventos en los que se editó el activo.
Identificación del actor	Introduzca el ID del actor deseado	El ID de CloudLink o el ID del sistema de la entidad que activó el evento.
Fecha del evento	<p>Utilice el calendario para seleccionar un rango de fechas y horas. Puede seleccionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sólo una fecha de inicio • sólo una fecha de finalización • tanto una fecha de inicio como una fecha de finalización <p>También se pueden especificar horas de inicio y finalización personalizadas.</p>	El rango de fechas y horas dentro del cual deben haber ocurrido los eventos.
Tipo de evento	Administración	Los eventos de tipo Admin están relacionados con la configuración de CloudLink.
	MiVB	Los eventos de tipo MiVB están relacionados con las acciones de Mitel Administration para las soluciones MiVoice Business.

La función de filtro es un filtro inteligente, por lo tanto, las opciones cambiarán dependiendo de los filtros que ya se hayan aplicado/seleccionado.

- Por ejemplo: si selecciona **Teléfono** como **Activo**, la única opción de **Tipo de evento** disponible será **MiVB**, ya que todos los eventos relacionados con el teléfono se clasifican en **MiVB** (por ejemplo, el Tipo de evento de **Administrador** no será aplicable).



Si no se encuentran eventos, se muestra el siguiente banner:



2.17 Inventario del sistema

El inventario del sistema rastrea los activos de software y hardware locales, brindando a los administradores de Partners y clientes una vista integral de sus implementaciones.

Acceder al inventario del sistema

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#) on page 1 como Mitel Partner o Administrador de Cuenta.
2. Vaya a **Cuentas** y seleccione la cuenta de interés.
3. Vaya a **Inventario del sistema**.
4. Seleccione [Plataformas](#) o [Aplicaciones](#) para ver los detalles del inventario.

El inventario del sistema tiene dos vistas: vista de **Partner** y vista de **Cliente**. Ambas vistas están disponibles para las **Plataformas** y las **Aplicaciones**.

Vista del Partner

La vista de Partner muestra el inventario de todos los clientes asociados con el Partner. Incluye una lista desplegable de Cuentas para filtrar las cuentas mostradas.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	VERSION
mbg124	msl	MBG-Justin-Insight	cloudlink-daemon , mitel-border-gateway	11.0.110.0
insightsmicc-b1	windows	insightsmicc-b1	cloudlink-daemon , micc-business	10.0.17763 Build 17763
mivb122	msl	Justin MVB 1	mivoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0
mas123	msl	Insights	cloudlink-daemon , micollab , mitel-border-gateway	11.0.110.0
mivb125	msl	Justin-Insights-MVB	mivoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0

Vista del cliente

La vista del Cliente presenta el inventario específico del cliente seleccionado sin la necesidad de filtrar por cuentas. Se puede acceder a esta vista iniciando sesión con credenciales de Administrador de cliente o Administrador de Partner.

PLATFORM	APPLICATION TYPE
mbg124	cloudlink-daemon
mbg124	mitel-border-gateway
insightsmicc-b1	cloudlink-daemon
insightsmicc-b1	micc-business
mivb122	mivoice-business
mivb122	cloudlink-daemon
mivb122	cloudlink-gateway
mas123	cloudlink-daemon
mas123	micollab
mas123	mitel-border-gateway
mivb125	mivoice-business
mivb125	cloudlink-daemon
mivb125	cloudlink-gateway

2.17.1 Plataformas

El componente Plataformas muestra el inventario de todos los clientes del Partner.

Cuando se selecciona el componente **Plataformas**, puede tardar alrededor de 10 segundos en cargar la página Plataformas.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	VERSION	LICENSE	SMA STATUS	PORTAL
mbg124	msl	MBG-Justin-Insight	cloudlink-daemon , mitel-border-gateway	11.0.110.0	51316006	2030-01-01 Active	Launch
insightsmicc-b1	windows	insightsmicc-b1	cloudlink-daemon , micc-business	10.0.17763 Build 17763	51316044	2030-01-01 Active	Launch
mivb122	msl	Justin MVB 1	cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0	7640830	2030-01-01 Active	Launch
mas123	msl	Insights	cloudlink-daemon , micollab , mitel-border-gateway	11.0.110.0	40255097	2030-01-01 Active	Launch
mivb125	msl	Justin-Insights-MVB	mivoice-business , cloudlink-daemon , cloudlink-gateway	11.0.110.0	51316030	2030-01-01 Active	Launch

Detalles de las plataformas

La mesa de plataformas tiene las siguientes características:

Nombre	Descripción
CUENTA	Nombre de la cuenta.
ANFITRIÓN	Nombre de host de la plataforma
TIPO DE PLATAFORMA	El tipo o categoría de plataforma (por ejemplo, MSL, MiVoice Business).
NOMBRE DE LA PLATAFORMA	Nombre de la plataforma.
TIPOS DE APLICACIÓN	Tipo de aplicación (por ejemplo: mivoice-business, cloudlink-daemon, cloudlink gateway, mitel-border-gateway).
FAMILIA DE SISTEMAS	Tipo de sistema operativo (por ejemplo: Linux y Windows).
LICENCIA	Número de licencia de la plataforma.
VERSIÓN	Versión de la plataforma.
ESTADO DE SWA	Estado de SWA de una plataforma.
ID DE LA PLATAFORMA	Identificación de una plataforma.
PORTAL	Se muestra el botón Iniciar  Launch para conectarse a la plataforma.

Mesa de plataforma

1. Las columnas mostradas se pueden personalizar:

- Haga clic en el icono  y seleccione **Mostrar/ocultar columnas**.
- En la ventana emergente, seleccione la(s) casilla(s) de verificación que le interesen. **Estado de SWA** está en gris porque es una columna fija.

Show/hide columns

Select the columns you want to show in the table.

- Account ≡
- Host ≡
- Platform Type ≡
- Platform Name ≡
- Application Types ≡
- Version ≡
- System Family ≡
- License ≡
- SWA Status ≡
- Platform Id ≡
- Portal ≡

[Reset to Default](#)
Cancel
OK

- Reorganice las columnas arrastrando el ícono  como desee.

2. Filtrado de datos

Para buscar una plataforma específica, agregue filtros a la tabla utilizando el botón **Agregar**

filtro  [Add Filter](#)

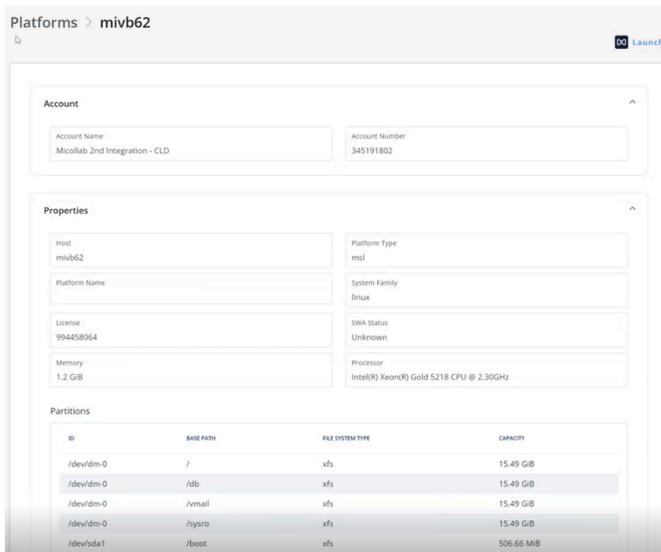
Nombre del filtro	Opciones	Descripción
Tipo de plataforma	mssl	Tipo de plataforma Mitel Standard Linux
	windows	Tipo de plataforma de Windows
Familia sistemas	Linux	Linux (sistema operativo)
	Windows	Windows (sistema operativo)
Tipos de aplicaciones	mivoice-business	Aplicación MiVoice Business
	cloudlink-gateway	Aplicación del portal de CloudLink Gateway

Nombre del filtro	Opciones	Descripción
	mitel-border-gateway	Aplicación Mitel Border Gateway
	micollab	Aplicación MiCollab
Tipo de licencia	No licenciado	Si no se encuentra el ID de la licencia.
	Suscripción	Licencia de suscripción mensual
	Perpetuo	Licencia de gastos de capital
Estado de SWA	No indicado	Licencia sin fecha de vencimiento
	Activa	Suscripción activa o licencia perpetua con más de 90 días hasta el vencimiento
	Inactivo	Licencia de suscripción que ha excedido su fecha de vencimiento
	Expirará pronto	Licencia perpetua con fecha de vencimiento dentro de los 90 días
	Ha caducado	Licencia perpetua que ha expirado

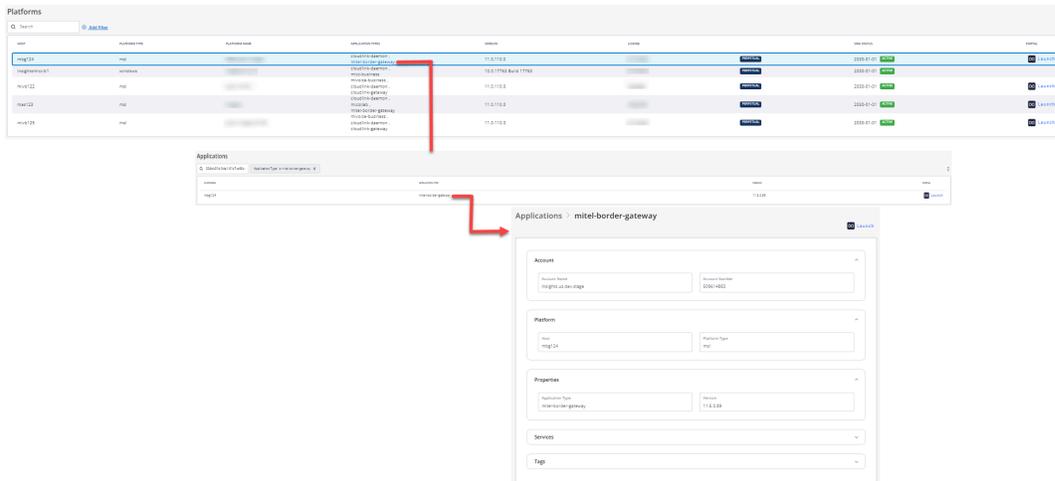
Detalles de cada plataforma

Haga clic en una fila de la tabla Plataformas para mostrar los detalles de la plataforma seleccionada. El botón de **Inicio** se muestra según la plataforma seleccionada.

El botón de Inicio presenta de forma fluida la consola de administración de la Plataforma (ejemplo: MSL Server Manager). Al hacer clic en el botón Iniciar, se genera una URL con una conexión única y segura a la plataforma o aplicación para cada uso.



Cuando haya varios tipos de aplicaciones asociadas a una cuenta, seleccione una para ver sus detalles. Los detalles del tipo de aplicación seleccionada se muestran en formato de tabla. Para acceder a más información, haga clic nuevamente en el tipo de aplicación y se mostrará una vista detallada. A continuación se muestra una captura de pantalla de ejemplo:



2.17.2 Aplicaciones

El componente Aplicaciones ofrece una vista del inventario al cliente, similar al componente Plataformas. Sin embargo, presenta un conjunto de información más simplificado, centrándose en detalles específicos del cliente y omitiendo datos más amplios que están disponibles en la vista Plataformas.

Applications

Q Search [Add filter](#)

NAME	APPLICATION TYPE	VERSION	PORTAL
mlg124	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mlg124	mitel-border-gateway	11.5.0.89	 Launch
insightsmicc-b1	cloudlink-daemon	1.7.8-develop-870	
insightsmicc-b1	micc-business	10.2.09104.1	
mi0122	mivoice-business	10.0.1.18	 Launch
mi0122	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mi0122	cloudlink-gateway	2.4.6-05	
mi0123	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mi0123	msotlab	9.8.2.6-01	 Launch
mi0123	mitel-border-gateway	11.5.2.35	 Launch
mi0125	mivoice-business	9.4.1.17	 Launch
mi0125	cloudlink-daemon	1.7.8-52	
mi0125	cloudlink-gateway	2.4.6-05	

El botón Iniciar presenta de forma transparente la consola de administración de la aplicación (ejemplo: MiVoice Business System Administration portal). Al hacer clic en el botón Iniciar, se genera una URL con una conexión única y segura a la plataforma o aplicación para cada uso.

Dentro del componente Aplicaciones, el filtro **Agregar función** incluye el *tipo de aplicación* Opción, que permite a los usuarios refinar su búsqueda en función de los tipos de aplicaciones disponibles.

Integraciones de Mitel Administration

3

This chapter contains the following sections:

- [Integración de aplicaciones Mitel con Mitel Administration](#)
- [Integración de aplicaciones de terceros con Mitel Administration](#)

CloudLink admite la integración con otras aplicaciones de Mitel y de terceros para permitir el aprovisionamiento de usuarios en la base de datos de CloudLink y para permitir la comunicación entre las soluciones locales y las aplicaciones basadas en la nube con muchas funciones.

Note:

- De forma predeterminada, la integración de **Chat** siempre está habilitada para una cuenta de cliente.
- Si una cuenta tiene una suscripción asignada para una aplicación y la aplicación no está integrada con CloudLink, se muestra un mensaje de advertencia.

Agregar una integración a una cuenta de cliente

Para agregar integraciones a una cuenta de cliente:

1. Acceda a la página **Integraciones** realizando una de las siguientes acciones:

- Desde la página de **información de la cuenta**:

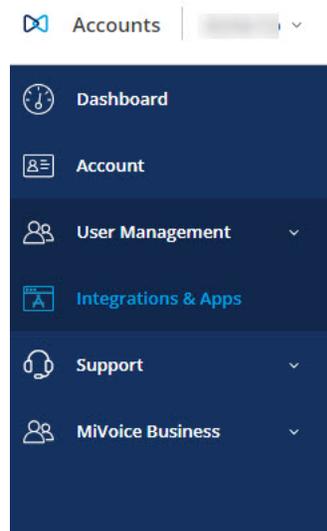
Acceda a la página **Información** de la cuenta de la cuenta del cliente haciendo lo siguiente.

- a. Un Mitel Partner debe hacer clic en la cuenta desde la página **Cuentas**.
- b. Un Administrador de Cuenta de la cuenta debe hacer clic en la opción **Cuenta** del menú de navegación en el lado izquierdo del **Panel** de la consola de Accounts.

Se abre la página **Información de la Cuenta** y el **panel Integraciones** se muestra en la mitad inferior de la página.

- Desde la opción **Integración & aplicaciones**:

Haga clic en la opción **Integración & aplicaciones** del menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la consola de Accounts.



2. En el panel **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**. Una pantalla emergente muestra las integraciones disponibles.

Integrations and Applications

Integrations + Add new

- CloudLink Gateway** ⓘ
✔ Onboarding Complete ⚙️
- MiVoice Business**
! Open additional features to see details
[Available features](#) ▾
- MiCollab**
- Mitel One**
! Requires a Mitel One subscription to use this feature. ⚙️
[Available features](#) ▾
- Single Sign-On** Complete setup 🗑️

Privileges

- Delegated Authentication** ⓘ
- Allow Guest Access** ⓘ

Note:

Un Socio Mitel no puede habilitar integraciones en la cuenta de socio porque la integración no es compatible con las cuentas de socio. Para integrar CloudLink con otras aplicaciones, un Socio debe crear una nueva cuenta de cliente y habilitar integraciones en esa cuenta. Mitel recomienda que desactive las integraciones existentes en la Cuenta de socio para experimentar la funcionalidad completa de las funciones. Para obtener más información sobre las Cuentas de Socio, consulte Iniciar sesión como Socio de Mitel.

3. Elija el tipo de integración que desea agregar haciendo clic en la pestaña correspondiente, **Mitel** o un **tercero**:

- La pestaña **Mitel** muestra todas las integraciones de Mitel admitidas.
- La pestaña de **terceros** muestra una lista de integraciones de terceros compatibles.

4. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con la integración y haga clic en **Listo**.

Integrations

Q Search integrations

Mitel 3rd party

- MiCC**
Transform Customer Journey into omnichannel experiences. **Add**
- MiCollab**
Everything your organization needs to connect, communicate and collaborate. **✓ Added**
- CloudLink Gateway**
Enable communications between Mitel on-premise PBXs and CloudLink based applications. **✓ Added**
- Mitel One** **✓ Added**
- Mitel Voice Assist**
Enable Mitel's Voice Assist feature. **Add**
- MiVoice Business**
A purpose-built communications solution built on a leading public cloud platform that improves business productivity. **✓ Added**

Done

La integración se agrega a la cuenta del cliente y se agrega al panel **Integraciones**.

The screenshot shows the 'Integrations' and 'Privileges' sections of the Mitel Administration interface. The 'Integrations' section includes:

- CloudLink Gateway**: Onboarding Complete (checked), with a settings gear icon and a toggle switch.
- MiVoice Business**: Open additional features to see details (warning icon), with a toggle switch and a link to 'Available features'.
- MiCollab**: A toggle switch.
- Mitel One**: Requires a Mitel One subscription to use this feature. (warning icon), with a settings gear icon, a toggle switch, and a link to 'Available features'.
- Mitel Voice Assist**: A 'Complete setup' button and a trash icon.

The 'Privileges' section includes:

- Delegated Authentication**: A toggle switch.
- Allow Guest Access**: A toggle switch.

Eliminar una integración de una cuenta de cliente

Para eliminar una integración existente de una cuenta de cliente:

1. Acceda a la página de **Integraciones** siguiendo las instrucciones mencionadas en el Paso 1 de [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) on page 80.
2. En el panel **Integraciones** que se abre, elimine la integración mediante uno de los siguientes métodos:
 - Deshabilite el botón de alternancia asociado con la integración en el panel **Integraciones**.
 - En el panel Integraciones, coloque el cursor sobre el botón **Agregado** asociado con la integración y haga clic en **Eliminar**.

Los siguientes temas brindan información sobre cómo integrar una cuenta de CloudLink con las diversas aplicaciones de Mitel y aplicaciones de terceros.

3.1 Integración de aplicaciones Mitel con Mitel Administration

CloudLink admite la integración con aplicaciones Mitel como Mitel One, CloudLink Gateway, MiTeam Meetings, MiCollab y MiContact Center para permitir la comunicación entre soluciones locales y aplicaciones basadas en la nube con muchas funciones.

Integración de Mitel One

Agregar la integración de Mitel One a una cuenta de cliente permite a los usuarios de la cuenta acceder a la aplicación Mitel One. El Socio de Mitel o el administrador de la cuenta pueden administrar las funciones de Mitel One para cada usuario de la cuenta. Para obtener más información, consulte [Integración con Mitel One](#).

Integración de Mitel One Workgroups

Agregar la integración de Mitel One Workgroups a una cuenta de cliente permite que el Mitel Partner o un Administrador de Cuenta accedan al portal de Workgroups. Una vez agregada la integración, la opción **Atención al cliente** se muestra en el menú de navegación izquierdo de la consola de Cuenta. Para más información, vea [Integración de Mitel One Workgroups](#).

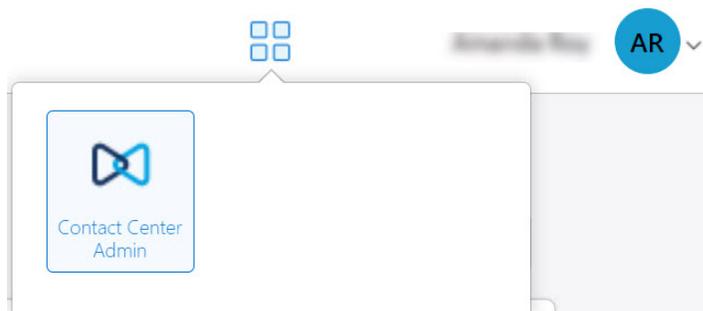
Integración de CloudLink Gateway

Agregar la integración de CloudLink Gateway a una cuenta de cliente permite al Socio de Mitel o al administrador de la cuenta asociar el gateway con la cuenta del cliente, configurar y conectar un PBX e implementar una aplicación CloudLink para todos los usuarios de la cuenta. Para obtener más información, consulte [Integración de CloudLink Gateway con Mitel Administration](#) on page 87.

Integración de MiCC

Agregar la integración de MiCC a una cuenta de cliente permite al Mitel Partner o al Administrador de Cuenta acceder al portal de administración del centro de contacto. Después de agregar la integración, el

ícono de Contact Center Admin aparece  en la parte superior derecha de la página de información de cuentas. Haga clic en el icono y, en el cuadro de diálogo que se abre, haga clic en **Administrador del centro de contacto**. Se abre la página de **superposiciones de chat**. Puede crear nuevos chats desde esta página. Para obtener más información sobre cómo crear chats, consulte la sección **Superposiciones de chat** en la [Guía de integración para MiContact Center con Google Contact Center AI](#).



Integración de MiTeam Meetings

Agregar la integración de MiTeam Meetings a una cuenta de cliente permite que todos los usuarios de la cuenta que tengan una suscripción válida de MiTeam Meetings accedan a la aplicación MiTeam Meetings. Para obtener más información, consulte [Integración de MiTeam Meetings](#) on page 129.

Integración de MiCollab

Agregar la integración de MiCollab a una cuenta de cliente habilita CloudLink Chat en la aplicación MiCollab de todos los usuarios de la cuenta si el Administrador de MiCollab ha habilitado CloudLink Chat en MiCollab Server. Para obtener más información sobre cómo habilitar CloudLink Chat en MiCollab Server, consulte el [documento de la solución MiCollab CloudLink](#).

Privilegios asociados con la integración

Cuando se agrega una integración a una cuenta de cliente, los privilegios específicos asociados con esa integración también se habilitan para esa cuenta. Un Mitel Partner o un administrador de cuenta también puede habilitar o deshabilitar estos privilegios para los usuarios de una cuenta sin agregar integraciones por separado mediante el uso de los botones de alternancia asociados con cada uno de estos privilegios en la sección **Privilegios**. Cuando se elimina una integración para una cuenta, los privilegios correspondientes también se desactivarán si no hay otra integración que comparta esos privilegios.

La siguiente tabla describe los privilegios que se habilitan cuando un socio o administrador de cuenta habilita el botón de alternancia de integración para cada integración de una cuenta.

Integración	Función
Mitel One	Mitel One tiene Permitir el acceso de invitados como el privilegio asociado de forma predeterminada. Por lo tanto, cuando el botón de alternancia Mitel One está habilitado, este privilegio se habilita automáticamente y se agrega a la cuenta.
MiCC	MiCC ha delegado la autenticación y permite el acceso de invitado como los privilegios asociados con ella de forma predeterminada. Por lo tanto, cuando el botón de alternancia MiCC está habilitado, estos dos privilegios se habilitan automáticamente y se agregan a la cuenta.
MiTeam Meetings	MiTeam Meetings tiene Permitir el acceso de invitados como el privilegio asociado de forma predeterminada. Por lo tanto, cuando el botón de alternancia de MiTeam Meetings está habilitado, este privilegio se habilita automáticamente y se agrega a la cuenta.
MiCollab	MiCollab tiene la autenticación delegada como el privilegio asociado a ella de forma predeterminada. Por lo tanto, cuando el botón de alternancia MiCollab está habilitado, este privilegio se habilita automáticamente y se agrega a la cuenta.

Privilegios

Autenticación Delegada

La autenticación delegada permite a los clientes autorizados en la cuenta solicitar tokens de usuario en nombre de los usuarios de la cuenta. Esto permite que cualquier servidor que administre la cuenta, como el servidor MiCollab o MiContact Center, utilice funciones de CloudLink como el servicio de chat.

Permitir acceso de invitado

Cuando el privilegio Permitir acceso de invitado está habilitado en una cuenta, permitirá el acceso de nivel de invitado a la cuenta para usuarios anónimos que en realidad no existen en la cuenta. Esto permite que funcionen características como el chat de invitados; es decir, los usuarios externos anónimos pueden chatear con usuarios verificados en la cuenta.

Note:

Para una integración asociada con una cuenta, incluso si todos los privilegios para la cuenta están deshabilitados, la integración continúa asociada con esa cuenta. Sin embargo, es posible que la integración no funcione correctamente.

Los siguientes temas brindan información sobre cómo integrar una cuenta de CloudLink con las diversas aplicaciones de Mitel.

3.1.1 Integración de CloudLink Gateway con Mitel Administration

Después de crear una cuenta de cliente en la consola de Accounts, puede comenzar la implementación del CloudLink Gateway para asociar el Gateway con la cuenta del cliente, configurar y conectar un PBX y para implementar una aplicación CloudLink para todos los usuarios.

Incorporación del Gateway

Para incorporar un gateway, es decir, para asociar correctamente un gateway con una nueva cuenta de cliente en CloudLink platform, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta deben acceder a la consola de Mitel Administration por primera vez, como se indica a continuación:

- Para plataformas **independientes**, que tienen una gateway externa, acceda a Mitel Administration:
 - ingresando la dirección IP del dispositivo del gateway en un navegador compatible.
 - conectando un navegador compatible al gateway en <http://cloudlink.local/>.

**Note:**

mDNS debe ser compatible con su sistema para acceder al gateway mediante <http://cloudlink.local/>. Para Windows, este soporte se puede descargar e instalar con [Bonjour Print Services](#).

Debe hacer esto desde un dispositivo informático ubicado en la misma subred LAN que CloudLink Gateway. Para obtener más información, consulte [Acceder a CloudLink Gateway](#). Después de iniciar sesión correctamente, el gateway lo redirigirá a la Mitel Administration.

- Para las plataformas **SMBC**, que tienen un gateway integrado, acceden a Mitel Administration desde SMB Controller Manager. Inicie sesión en el servidor MSL en el SMBC. Seleccione **Cuchillas > Instalar >** siga los pasos. Para obtener más información, consulte [Acceder a CloudLink Gateway](#). Después de iniciar sesión correctamente, el gateway lo redireccionará a Mitel Administration.

El gateway (en una plataforma independiente o plataforma SMBC) se asociará correctamente con la cuenta del cliente cuando complete el Paso 2 en [Configuración de CloudLink Gateway](#).

Acceder a Mitel Administration

Una vez que haya asociado una cuenta con una gateway, podrá acceder a Mitel Administration para administrar clientes de las siguientes maneras diferentes:

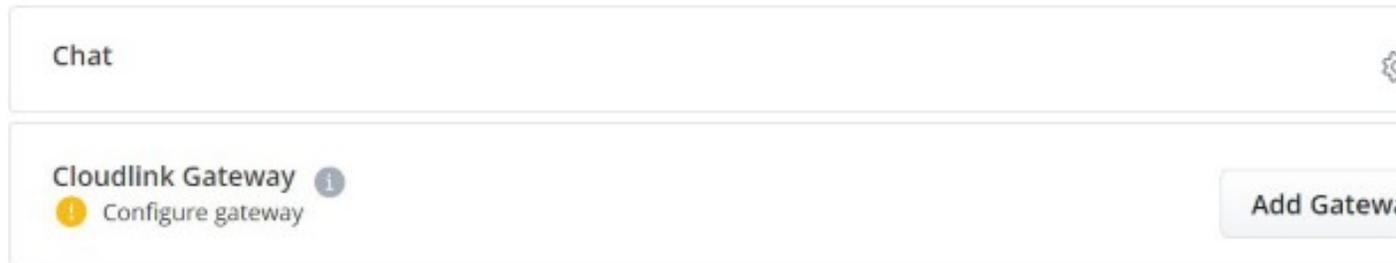
- Al conectarse al gateway en <http://cloudlink.local/> desde un dispositivo informático ubicado en la misma subred LAN que CloudLink Gateway. (solo para plataformas independientes)
- Ingresando la dirección IP del dispositivo de enlace en un navegador compatible desde un dispositivo informático ubicado en la misma subred LAN que el CloudLink Gateway. (solo para plataformas independientes)
- Al acceder al enlace de configuración de la Aplicación en el SMB Controller Manager (solo para plataformas SMBC)
- Accediendo a Mitel MiAccess en <https://connect.mitel.com/>, y luego haciendo clic en **Mitel Administration** en el panel de navegación izquierdo.
- Accediendo directamente a Mitel Administration en <https://accounts.mitel.io/>.

Adición de la integración de CloudLink Gateway

Después de iniciar sesión en Mitel Administration, agregue la integración de CloudLink Gateway a una cuenta de cliente realizando los pasos mencionados en [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) on page 80.

Una vez que haya agregado la integración de CloudLink Gateway a la cuenta del cliente, **CloudLink Gateway** aparecerá en el **panel de Integraciones** y aparecerá un mensaje de estado **Configure Gateway** indicando que necesita configurar el gateway para continuar con el proceso de integración.

Integrations



Chat

Cloudlink Gateway ⓘ
 ⓘ Configure gateway

Add Gateway

i Note:

El mensaje de estado que aparece debajo de CloudLink Gateway puede indicar lo siguiente:

- el siguiente paso que debe realizarse para configurar el gateway.
- un mensaje de error, advirtiéndole que hay un problema con el gateway.
- un mensaje de alerta, notificándole que hay una actualización de software disponible.

i Note:

Si se muestra el mensaje de estado No se detectó gateway, primero debe acceder al portal de Mitel Administration siguiendo los pasos descritos en [Incorporación de gateway](#).



Cloudlink Gateway ⓘ
 ⚠ No gateway detected

Add Gateway

Mensajes de estado

Los siguientes son los mensajes de estado comunes que indican el siguiente paso a completar para configurar CloudLink Gateway.

- No se detectó Gateway
- Configurar Gateway
- Agregue PBX (para plataformas independientes) o Sync PBX (para plataformas SMBC)

- Conectar la PBX
- Despliegue

Incorporación de CloudLink Gateway

Después de habilitar la integración de CloudLink Gateway en Mitel Administration, debe agregar una gateway a la cuenta del cliente, configurar esa gateway y sincronizar un PBX con la cuenta para implementar aplicaciones CloudLink para los usuarios de la cuenta. Para hacer esto, complete los siguientes pasos:

1. En la sección **Integraciones** de la página **Información de Cuenta**, haga clic en **Agregar gateway**.



Se abre la página **Gateway**.

i Note:

En cualquier momento durante el proceso de configuración, haga clic en la opción **Volver a XXXX** (nombre de cuenta) para volver a la (página **Integraciones & aplicaciones** o **página Información de la cuenta**).

2. En la página de **Gateway**, dentro del cuadro de diálogo **Información de Gateway**, ingrese el nombre del sitio, la dirección completa para la ubicación física de la PBX si es diferente de la dirección de su empresa (poblada de forma predeterminada) y configure los puertos Ethernet en el dispositivo de

gateway externo o en la máquina virtual. Para obtener más información sobre cómo ingresar estos detalles, consulte [Configurar el Sitio del Cliente](#).

Después de ingresar estos detalles, haga clic en **Siguiente** para configurar y registrar el gateway.

The screenshot displays the 'Gateway Information' and 'Appliance Ethernet Configuration' sections in the Mitel Administration console. At the top, there is a navigation bar with a '< Return to Account' link and a progress indicator with six steps: Gateway (selected), PBX, Connect, Deployment, Advanced, and Overview. Below the progress indicator, the 'Gateway Information' section includes a 'Prerequisite checklist' link and several input fields: 'Site Name*' (Ballad Industries), 'Address' (2301 Express Avenue), 'City*' (Ottawa), 'Country*' (Canada), 'Province / State*' (Ontario), and 'Postal / Zip Code*' (K0A 2G0). The 'Appliance Ethernet Configuration' section is for 'Port 1' and has 'Static' selected over 'DHCP'. It includes fields for 'IP Address*', 'Subnet Mask*', 'Default Gateway*', and 'DNS Servers*' (8.8.8.8). A '*required' note is at the bottom left, and 'Cancel' and 'Next' buttons are at the bottom right, with 'Next' highlighted in a red box.

La consola de Accounts intenta establecer una conexión con CloudLink Gateway. Cuando se establece una conexión exitosa, el CloudLink Gateway se vincula a la cuenta del cliente, se muestra un mensaje

emergente **Sitio actualizado con éxito** y se abre la siguiente página según la plataforma en la que esté implementando el gateway.

- Para plataformas independientes, la página **PBX** se abre mostrando el cuadro de diálogo **Configurar PBX**. Continúe con el paso 3 para proporcionar los detalles de la PBX.

- Para las plataformas SMBC, la página **Sync** se abre mostrando el cuadro de diálogo **Sync PBX Data**. Omite el paso 3 y continúe con el paso 4 para continuar con el proceso de incorporación.

3. Para agregar y configurar la PBX para su cuenta, ingrese la información específica de su PBX en los campos provistos. Para obtener más información sobre cómo ingresar los detalles del PBX,

consulte [Ingresar Información del PBX](#). Después de ingresar todos los detalles necesarios, haga clic en **Siguiente**.

< Return to Account

Successfully updated site

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Configure PBX

Prerequisite checklist

PBX Type* ⓘ

PBX Name* ⓘ

IP Address* ⓘ

Port* ⓘ

CloudLink System Username* ⓘ

CloudLink System Password* ⓘ

*required

Cancel Next

Cuando la configuración es correcta, se muestra un mensaje emergente **Enlace de PBX creado con éxito** y se abre la página **Connect** con el cuadro de diálogo **Iniciar conexión de PBX**.

< Return to Account

Successfully created PBX Link

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Start PBX Connection

Verify and start your connection to the PBX

Connect

4. Para conectar o sincronizar la PBX con la cuenta del cliente, haga clic en **Connect**. La consola de Accounts intenta establecer una conexión con la PBX. Cuando se establece una conexión exitosa, se

muestra el cuadro de diálogo **PBX Conectada**, junto con el mensaje **Conexión exitosa**. Para obtener más detalles, consulte [Connect o Sincronizar la PBX](#).

The screenshot displays the Mitel Administration console interface. At the top, a progress bar shows the following steps: Gateway (checked), PBX (checked), Connect (active), Deployment, Advanced, and Overview. The main content area is titled "PBX Connected" and includes the following information:

- Connection successful
- Number of users: 1244
- DDI (DID) number: [redacted]

A warning dialog box is overlaid on the screen with the following text:

There are irregularities with email addresses on the PBX

We noticed that 4 users don't have an email address and 1094 users do not have unique email addresses. The users that do not have unique email addresses and the users without an email address may have issues in the registration process. [Need support?](#)

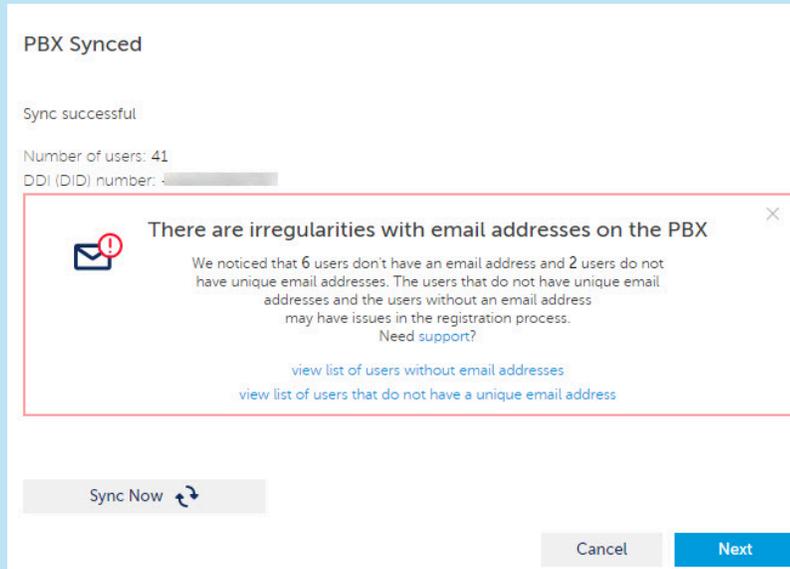
[view list of users without email addresses](#)
[view list of users that do not have a unique email address](#)

Below the dialog, the "PBX Sync Schedule (in minutes)" is set to 20. There are three buttons: "Sync Now" (with a refresh icon), "Cancel", and "Next".

De forma predeterminada, la sincronización se produce cada 20 minutos. Puede modificar el intervalo de sincronización ingresando la cantidad de minutos en el campo **Programación de sincronización de PBX**.

Note:

- Para las plataformas SMBC, no se puede modificar el intervalo de sincronización. Se muestra el siguiente cuadro de diálogo **PBX sincronizado**.



- No haga clic en **Sincronizar ahora** inmediatamente después de haber conectado la central. De forma predeterminada, se inicia la sincronización automática.

Si hay una advertencia sobre la falta de direcciones de correo electrónico de los usuarios, realice todas las correcciones y modificaciones necesarias en la central. Luego, haga clic en **Sincronizar ahora** para activar manualmente la sincronización sin esperar a la siguiente ejecución programada. Una vez que se resuelvan los mensajes de advertencia, haga clic en **Siguiente**. Se abre la página **Implementación**.

5. (Opcional) Puede usar la página **Implementación** si desea implementar la aplicación CloudLink asociada con su PBX enviando correos electrónicos de implementación a los usuarios importados para que puedan registrar su cuenta y recibir información introductoria sobre la aplicación.

El envío de correos electrónicos de implementación se puede realizar en cualquier momento desde la página **Usuarios** en Mitel Administration. Para navegar a la página **Usuarios**, **Seleccione la casilla de**

verificación para ir a la página **Lista de usuarios** después de presionar la casilla de verificación del botón **Completar** y haga clic en **Completar**.

Gateway PBX Connect Deployment Advanced Overview

Ready to deploy Mitel MiVoice Office or Mitel One? ⓘ

Deployment emails can now be sent from the Users List page of the customer account

Select the check box to go to the Users List page after you press the Complete button

Here's the customers account ID which can be used during login

1234567891 ⓘ

Are you looking for more settings or require a unique setup?
Our advanced page has [a few more options for you to check out.](#)

Cancel Complete

Si hace clic en **Completar** sin seleccionar la casilla de verificación, será llevado a la página anterior en Mitel Administration. Luego puede acceder a la página **Usuarios** haciendo clic en la opción **Usuarios** que se muestra en el menú de navegación en el lado izquierdo de la consola de Accounts.

En la página de **Usuarios**:

- Para enviar correos electrónicos de implementación a todos los usuarios de la cuenta del cliente a la vez, haga clic en la opción **Administrar** y haga clic en **Enviar correos electrónicos de implementación de Mitel Office a todos** (para MiVoice Office 400).
 - Para enviar correos electrónicos de implementación a los usuarios seleccionados, seleccione los usuarios de la página **Usuarios**, haga clic en la opción **Administrar** y haga clic en **Enviar correos electrónicos de implementación de Mitel Office** (para MiVoice Office 400).
6. Después de la configuración exitosa del gateway, **CloudLink Gateway** aparecerá en el **panel de Integraciones** como se muestra a continuación.



Si se muestra un mensaje de error, consulte [Solución de Errores](#) para obtener información sobre cómo resolver un error. Haga clic en el icono ⚙️ para ver o modificar la configuración.

Eliminar una Integración Existente

Utilice los siguientes pasos para eliminar la integración de CloudLink Gateway para una cuenta de cliente.

1. Dependiendo de la etapa de integración, realice una de las siguientes acciones:

- Para una integración incompleta, haga clic en el icono Eliminar () asociado con **CloudLink Gateway** desde la sección **Integraciones** de la página **Información de la cuenta**.
- Para una integración completa, desactive el botón de alternancia asociado con **CloudLink Gateway** desde la **sección Integraciones** de la página **Información de la cuenta**.

En la sección **Integraciones** de la página **Información de Cuenta**, haga clic en el icono Eliminar () asociado con **CloudLink Gateway**. Se abre el panel **¿Volver a los valores predeterminados de fábrica?**.

Revert To Factory Default?

Customer name:

IP address:

Type **revert** in the box below to continue.

Cancel

Confirm

Note:

Este panel se muestra solo si está eliminando la integración en una cuenta de cliente que tiene un dispositivo del gateway físico incorporado. Este panel no se mostrará si incorpora un dispositivo del gateway virtual.

2. Escriba **revertir** en el campo proporcionado y haga clic en **Confirmar**. La integración de CloudLink Gateway se elimina de la cuenta del cliente y el gateway se restablecerá.

Note:

Un CloudLink Gateway que se agrega a una cuenta de cliente (para la cual la integración está habilitada y el gateway está conectada) se restablecerá si un socio elimina la cuenta de cliente.

3.1.2 Integración de MiVoice Business

Los Partners y administradores de cuentas de Mitel ahora pueden integrar, habilitar y administrar las funciones de MiVoice Business desde Mitel Administration. Proporciona una experiencia fluida de gestión de usuarios día a día. Permite a los Partners y administradores de Mitel administrar la solución MiVoice Business desde Mitel Administration. Puede administrar funciones como plantillas, servicios de telefonía y reglas de manejo de llamadas para un usuario.

A continuación se presentan las instrucciones para integrar MiVoice Business con CloudLink Platform.

Prerrequisitos

Asegúrese de tener lo siguiente antes de continuar con la integración de MiVoice Business con CloudLink:

- Integración de Gateway habilitada. Para obtener más información sobre cómo habilitar y configurar Gateway, consulte [Integración de CloudLink Gateway con Mitel Administration](#) en la página 87.

Integración de MiVoice Business con la cuenta CloudLink

Para integrar MiVoice Business en una cuenta de cliente, realice los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#) en la página 1.
2. Acceda al panel de **Integraciones** desde la página **Información de la cuenta** o desde la opción **Integraciones & aplicaciones**. Para obtener más información sobre cómo acceder al panel **Integraciones** y agregar integración a una cuenta de cliente, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) en la página 80.
3. En el panel **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**. Una pantalla emergente muestra las integraciones disponibles.
4. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con **MiVoice Business**. Expandir para mostrar las funciones disponibles en **MiVoice Business**. Habilitar el **Portal de Administración de Clientes**.
5. Haga clic en **Listo**. MiVoice Business está integrado con la cuenta del cliente.

Una vez que haya agregado la integración de **MiVoice Business** a la cuenta del cliente, **MiVoice Business** aparecerá en el panel **Integraciones** y se mostrará una nueva opción **MiVoice Business y configuraciones del sistema** en el menú de navegación izquierdo.

Parámetros del Sistema

La opción **Configuración del sistema** le permite definir los **rangos de extensión del usuario** y la **marcación interna directa (DIDs)**. El Mitel Partner o el Administrador de Cuenta pueden agregar, editar y eliminar rangos de extensiones de usuario y DIDs.

i Nota:

Si su implementación incluye MiCollab, la opción **Configuración del sistema** le permite sincronizar para actualizar la información del usuario en **MiCollab mediante MiVoice Business a MiCollab Sync**.

i Nota:

Los rangos de extensión de usuario que se muestran aquí son definidos por el Partner o el administrador del cliente como rangos seguros para ser utilizados para los números de directorio (DNs) de los servicios telefónicos de los usuarios. No superponga rangos para otros fines, como grupos de sistemas, etc. Los próximos DNs disponibles se ofrecerán, de estos rangos definidos, en la edición del Servicio MiVoice Business al crear nuevos Servicios Telefónicos para un usuario.

Rangos de extensión de usuario

Esta sección facilita la posibilidad de seleccionar el siguiente número disponible al agregar un número de directorio.

Para agregar un rango de extensión de usuario, realice los siguientes pasos:

1. En el panel de navegación izquierdo, haga clic en **MiVoice Business** y luego en **Configuración del sistema**. Se muestra la página de **configuración de MiVoice Business**.
2. En la sección **Rangos de extensión de usuario**, haga clic en **Agregar rango**. Se muestra el cuadro de diálogo **Agregar rango**.
3. Ingrese un número de inicio y final para el rango de extensión del usuario y haga clic en **Agregar**. El rango ingresado se mostrará en la lista de **rangos de extensión de usuario**.

Para editar un rango de extensión de usuario existente, realice los siguientes pasos:

1. En la lista **Rangos de extensión de usuario**, haga clic en el rango de extensión de usuario que desea editar. Se muestra el cuadro de diálogo **Editar rango**.
2. Edite el rango de extensión del usuario y haga clic en **Guardar**. El rango de extensión modificado se mostrará en la lista de **Rangos de extensión del usuario**.

Para eliminar rangos de extensiones de usuario, realice los siguientes pasos:

1. Seleccione las casillas de verificación asociadas con las extensiones de usuario que desea eliminar. Se muestra el cuadro de diálogo **Eliminar números seleccionados**.

2. Haga clic en **Eliminar** para eliminar el(los) rango(s) de extensiones de usuario seleccionados. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación. Se eliminarán los rangos de extensiones de usuario seleccionados.

Marcación interna directa (DIDs)

Este panel muestra un grupo de números DID externos asignados a sus números de destino (es decir, números de directorio internos u otros puntos de respuesta en el sistema) en su MiVoice Business.

Para agregar un número DID o un rango de DIDs, realice los siguientes pasos:

1. En el panel de navegación izquierdo, haga clic en **MiVoice Business** y luego en **Configuración del sistema**.
2. En la sección **Marcación interna directa (DIDs)**, haga clic en  para expandir DIDs.
3. Haga clic en **Agregar DIDs**. Se muestra el cuadro de diálogo **Agregar número o rango DID**.
4. Ingrese un solo número DID o ingrese un rango de DIDs en los campos **Inicio del rango** y **Fin del rango**.
5. Haga clic en **Agregar** para guardar el número DID o el rango de DIDs, o haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación. El número DID o el rango de DIDs ingresado se mostrarán en la lista de Marcación interna directa (DIDs).

Para editar un número DID o un rango de DIDs, realice los siguientes pasos:

1. Desde la lista de **marcación interna directa (DIDs)**, haga clic en el número DID o en el rango de DIDs que desea editar. Se muestra el cuadro de diálogo **Editar número de marcación interna directa (DID)**.
2. Edite el número DID o el rango de DIDs y haga clic en **Guardar**, o haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

El número DID modificado o el rango de DIDs se mostrará en la lista de **marcación interna directa (DIDs)**.

Para eliminar números DID o rangos de DIDs, realice los siguientes pasos:

1. Seleccione las casillas de verificación asociadas con los números DID o rangos DIDs que desea eliminar. Aparece el botón **Eliminar seleccionado**.
2. Haga clic en **Eliminar seleccionado** para eliminar los números DID o rangos DIDs seleccionados. Se muestra el cuadro de diálogo **Eliminar números seleccionados**. Haga clic en **Eliminar** para completar la eliminación o haga clic en **Cancelar** para cancelar la eliminación.

Se eliminarán los números DID o rangos DIDs seleccionados.

Sincronización de MiVoice Business a MiCollab

Para crear una sincronización para actualizar la información del usuario en MiCollab, haga lo siguiente:

i Nota:

Esta opción **solo** está disponible si su implementación tiene MiCollab.

Eliminar la integración de MiVoice Business

Para eliminar la integración de MiVoice Business de una cuenta de cliente, realice los siguientes pasos:

1. Acceda al panel **Integraciones** desde la página **Información de la cuenta** o a **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación izquierdo. Para obtener más información sobre cómo acceder al panel **Integraciones** y agregar integración a una cuenta de cliente, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) en la página 80.
2. Desde la página **Integraciones y Aplicaciones**, en el panel **Integraciones**, deslice el botón de alternancia asociado con **MiVoice Business** hacia la izquierda. Aparece el cuadro de diálogo **Eliminar la integración de MiVoice Business**.
3. Haga clic en **Eliminar integración**. La integración de MiVoice Business se elimina de la cuenta del cliente.

Para obtener más información sobre cómo administrar las funciones de MiVoice Business desde Mitel Administration, consulte [Administración de funciones de MiVoice Business](#).

Integración de CloudLink Daemon para MiVoice Business

Introducción

La página CloudLink habilita CloudLink Daemon, un componente de software diseñado para la integración con varios servidores y plataformas de llamadas. Al actuar como una interfaz de usuario, CloudLink Daemon conecta los servicios de Mitel CloudLink con sistemas locales como centrales telefónicas privadas (PBXs). Esta integración garantiza una comunicación fluida entre los servicios basados en la nube y la infraestructura de telefonía local tradicional, mejorando tanto la funcionalidad como la flexibilidad de los sistemas de comunicación. CloudLink Daemon está disponible en Mitel Standard Linux (MSL) de forma predeterminada, y la versión compatible con MSL es 11.0.110 y superior para MiVoice Business Release 10.2

Habilitación de CloudLink Daemon

Para habilitar CloudLink Daemon, realice lo siguiente:

1. Iniciar sesión en el Administrador del servidor
2. En **Configuración**, haga clic en **CloudLink**.
3. En la página de **CloudLink** que se abre, haga clic en **Habilitar integración de CloudLink**.

i Nota:

Verá una pantalla de progreso. Está instalada la última versión de CloudLink Daemon. Ahora puede ver el panel de control de CloudLink Daemon, donde se mencionan los detalles de la versión del CloudLink Daemon instalado.

Vinculación de CloudLink Daemon a CloudLink

Para vincular CloudLink Daemon a CloudLink, realice lo siguiente:

i Nota:

Vincular su sistema a CloudLink le permite administrar fácilmente las aplicaciones en la nube en el borde. Para activarlo, necesitará una cuenta CloudLink con derechos de administrador.

1. Después de habilitar Cloudlink Daemon, en la página o el panel de control de CloudLink Daemon que se abre, haga clic en **Vincular a CloudLink**.
2. Una vez que el CloudLink Daemon habilitado se vincula a la plataforma CloudLink, el panel de control de CloudLink Daemon muestra los siguientes detalles:
 - Acerca de
 - Registro de CloudLink
 - Envío de informe de inventario
 - Actualización de CloudLink Daemon
 - Túneles

i Nota:

Para conocer los detalles de cada una de estas funcionalidades, consulte la *Guía de la solución CloudLink Daemon*.

Habilitando el túnel

Realice lo siguiente para conectar el CloudLink Daemon para cada componente o para habilitar el túnel:

1. En la vista estándar del panel de control de CloudLink Daemon, en **Túneles**, seleccione un componente para conectar o vincular y luego haga clic en **Iniciar**.

CloudLink Daemon

Standard view [Switch to debug view](#)

About

Version	1.7.7+51
	Mitel Cloud Services Terms and Conditions
	Licenses

CloudLink Registration

Account	Mitel Administration
Account ID	BiDirectional-CA
	149041391
	Disconnect from CloudLink

Inventory Report Submission

Last	Tue, 24 Sep 2024 05:15:02 EDT -0400
Next	Tue, 24 Sep 2024 06:15:00 EDT -0400

CloudLink Daemon Update

Schedule	Every day <input type="button" value="v"/> 01:17 <input type="button" value="v"/> Reschedule
Last update	Tue, 24 Sep 2024 01:17:00 EDT -0400
Last check	Tue, 24 Sep 2024 01:17:25 EDT -0400
Next check	Wed, 25 Sep 2024 01:17:00 EDT -0400 Pause

Tunnels

Component	Tunnel	Status	Control	Description
MSL	Server Manager	started	Stop	Remote access via Mitel Administration
	MSL REST interface		Start	Remote access via Mitel Administration
MiVoice Business	administration web interface	started	Stop	Remote access via Mitel Administration
	REST interface		Start	Remote access via Mitel Administration

[Start all tunnels](#) [Stop all tunnels](#)

Figura 1: Habilitando el túnel

2. Haga clic en **Sí**.

3. Inicie sesión en Mitel Administration y navegue a **Inventario del sistema > Plataformas**. La lista de plataformas y Aplicaciones que están conectadas desde el túnel en el Administrador de servidor ahora se completa en la página Inventario del sistema de Mitel Administration.

HOST	PLATFORM TYPE	PLATFORM NAME	APPLICATION TYPES	LICENSE	SWA STATUS	PORTAL
insightsmiv99	msl		cloudlink-daemon	81645876	Not indicated	
clgwus	msl	US Bidirectional Sync	cloudlink-gateway mitel-border-gateway	57877076	Not indicated	Laun
e2eus-mivb2	msl	mivb-170	cloudlink-daemon mivoice-business mitel-border-gateway	59095730	Not indicated	Laun
micollab	msl	vMicollab	cloudlink-daemon micollab	59095729	Not indicated	Laun
e2eus-mivb1	msl	mivb-e2eus	mivoice-business cloudlink-daemon	57877078	Not indicated	Laun

Figura 2: Inventario del sistema > Plataformas

4. Usando el botón **Iniciar**, puede acceder de forma remota al CloudLink Daemon para las respectivas plataformas y aplicaciones. Para utilizar la función de administración remota, debe iniciar los siguientes túneles:

- Administrador de servidores MSL
- MiVoice Business

i Nota:

Las funciones de Inventario del sistema y Administración remota se habilitarán pronto en CloudLink en Mitel Administration.

3.1.2.1 Gestión de las funciones de MiVoice Business

Una vez que MiVoice Business esté integrado en una cuenta de cliente, podrá administrar las funciones de MiVoice Business para los usuarios de esa cuenta de cliente. El Mitel Partner o el Administrador de Cuenta pueden seleccionar la categoría de servicio y establecer las distintas configuraciones de usuario.

Para acceder a las funciones de MiVoice Business, realice lo siguiente:

1. En la consola **Cuentas**, navegue a **Administración de usuarios > Usuarios** desde el menú de navegación izquierdo. Se muestra la lista de **Usuarios**.
2. De la lista de usuarios, seleccione el usuario para el que desea administrar las funciones de MiVoice Business.

3. Desplácese hasta la sección **Productos y licencias**, haga clic en el botón **+ Agregar producto**. Haga clic en la opción **Agregar** junto a **MiVoice Business Service** y haga clic en **Listo** para guardar los cambios.

Se muestra la lista de funciones de MiVoice Business. Debe completar la configuración para seleccionar la categoría de servicio para un usuario.

MiVoice Business Service

El Mitel Partner puede seleccionar el tipo de categoría de servicio para un usuario. La categoría de servicio es la agrupación o clasificación de características y servicios específicos ofrecidos a los usuarios.

Complete los siguientes pasos para seleccionar la categoría de servicio para un usuario:

1. Vaya a la sección **Productos y licencias** del usuario, haga clic en el botón **Completar configuración** al lado de **MiVoice Business (ningún servicio asignado)**.
2. Haga clic en **Elegir categoría de servicio** para seleccionar el tipo de servicio o haga clic en **Actualizar servicio** para cambiar o actualizar el tipo de servicio existente para el usuario.
3. Haga clic en **Seleccionar** asociado con la categoría de servicio que desea elegir y haga clic en **Aplicar**.
4. Además, defina **Número de directorio** y **Dials internos directos** Configuración, en **MiVoice Business > Configuración del sistema** en el menú de navegación de la izquierda. Consulte [Integración de MiVoice Business con la cuenta CloudLink](#) en la página 98.

3.1.2.2 Configuración de usuarios

Desde la sección de **Configuración de Usuario**, el Mitel Partner puede configurar la programación del servicio, agregar teléfonos, configurar los teléfonos seleccionados, como habilitar el Correo de Voz, configurar configuraciones avanzadas, etc.

3.1.2.2.1 Programación de servicios

Desde la sección **Programación de servicios**, el Partner Mitel puede seleccionar grupo, departamento, establecer PIN de usuario y ubicación. Estos campos son *opcionales*.

- **Grupo:** El **Grupo** se configura según la plantilla elegida para el usuario. Para obtener más información sobre los grupos, consulte *Grupos de llamada - Personal* y *Grupo de usuarios multidispositivo* en *Ayuda de la herramienta de administración del sistema*. Este campo se puede editar con Grupos seleccionados si está configurado en el PBX.
- **PIN de usuario:** De forma predeterminada, se completa un PIN de usuario. Haga clic en el ícono  o en cualquier lugar del campo de PIN del usuario para editar el PIN. Puede elegir establecer un PIN de usuario que cumpla con los **Requisitos de contraseña** o haga clic en **Generar automáticamente**. El sistema crea un nuevo PIN de usuario si **Generar automáticamente** está seleccionado.

Haga clic en **Continuar** para reanudar el proceso de configuración de la programación del servicio.

- **Ubicación:** La ubicación se establece según la plantilla elegida por el usuario. Este campo se puede editar con Grupos seleccionados si está configurado en el PBX.
- **Departamento:** El departamento se configura según la plantilla elegida por el usuario. Este campo se puede editar con Grupos seleccionados si está configurado en el PBX.

3.1.2.2.2 Teléfonos

Desde la sección **Teléfonos**, el Mitel Partner puede agregar teléfonos y luego configurarlos. Para agregar un teléfono para un usuario, complete los siguientes pasos:

1. Haga clic en **+ Agregar teléfono**, se mostrará el cuadro de diálogo **Seleccionar un teléfono**.
2. En la lista desplegable bajo **Teléfonos**, seleccione el tipo de teléfono.
3. Dependiendo del tipo de teléfono que seleccione, realice una de las siguientes acciones:
 - a. Si selecciona **Teléfono de escritorio** o **Teléfono SIP genérico**, haga clic en **Agregar** para continuar.

i Nota:

Alternativamente, para seleccionar Teléfono de escritorio, puede hacer clic en la lista desplegable para agregar DN y seleccionar el tipo de teléfono como Teléfono de escritorio.

- b. Si selecciona **Hot Desk**, se muestra la sección **Opciones adicionales**. Opciones como **ACD Agent** y **Teléfono externo** se muestran. Puede elegir seleccionar las opciones adicionales o elegir omitir para agregar las opciones adicionales. Haga clic en **Agregar** Para proceder. Para obtener más información sobre ACD Agent, consulte *Programación de Hot Desking de ACD Agent en Ayuda de herramientas administrativas del sistema*.

i Nota:

Puede modificar las **teclas del teléfono del usuario**, consulte [Programación de teclas del teléfono del usuario](#) en la página 107 para obtener más detalles.

4. Haga clic en **Guardar** para aplicar los cambios.

El teléfono se agrega en la sección **Teléfonos**.

i Nota:

Si la configuración del teléfono no es exitosa, se muestra un error. Haga clic en el icono de notificación para ver y corregir el error.

Para navegar hasta la ubicación del error, puede

- hacer clic en el mensaje de error en la **Tabla de Contenido**
- o el mensaje de error en la parte inferior de la página
- o haga clic en el icono  asociado al teléfono

3.1.2.2.1 Programación de teclas del teléfono del usuario

Las teclas programables actúan como atajos convenientes para tareas que de otro modo requerirían presionar dos o tres botones del teléfono para lograr el mismo resultado. Como Partner o administrador de clientes, tiene la posibilidad de crear y asignar estos accesos directos después de crear un usuario programando las teclas de servicio telefónico del usuario.

i Nota:

Si se crea un usuario en función de un **RoI**, las teclas del teléfono para ese usuario se configurarán inicialmente durante ese proceso.

Se puede acceder a la opción para editar las **Teclas del teléfono** después de agregar teléfonos a la configuración del usuario.

Asignar una tecla del teléfono

Para asignar una función utilizando las teclas de servicio del teléfono, haga lo siguiente:

1. Haga clic en **Administración de usuarios > Usuarios**, se muestra la lista de usuarios.
2. Haga clic en el **Usuario** de la lista cuyas teclas del teléfono desea programar.
3. En la sección **Productos y licencias**, haga clic en el ícono **Configuración** para MiVoice Business Service.

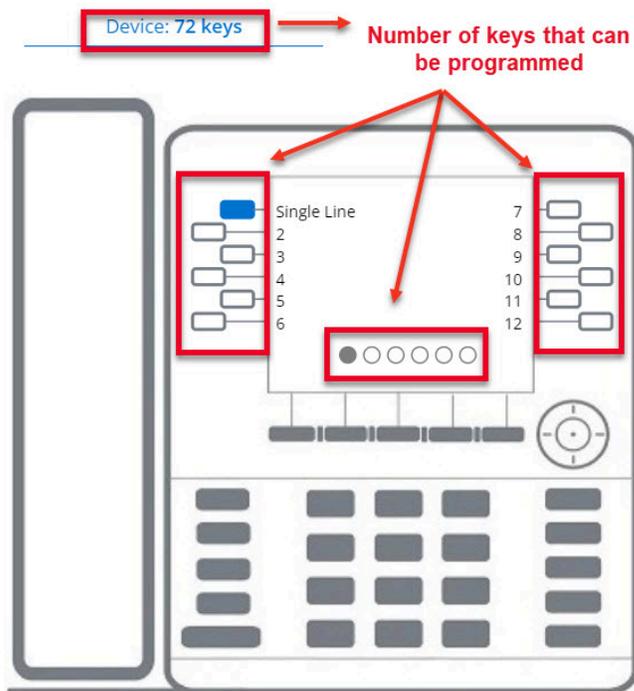


4. Desplácese hacia abajo hasta la sección **Teléfonos** en la página **Configuración** de usuario y haga clic en el **servicio telefónico** que desea programar.

i Nota:

Como ejemplo para este procedimiento se utiliza el **teléfono IP 6930**.

5. Desplácese hacia abajo y expanda la sección **Teclas programables**. Se muestra el número total de teclas disponibles para personalizar para el **tipo de teléfono** seleccionado.



Reset All

6. Haga clic en la **Tecla/Botón** asignar una función. Se muestra el cuadro de diálogo **Editar clave**.

Edit key for button number: 3

Function
Not Assigned

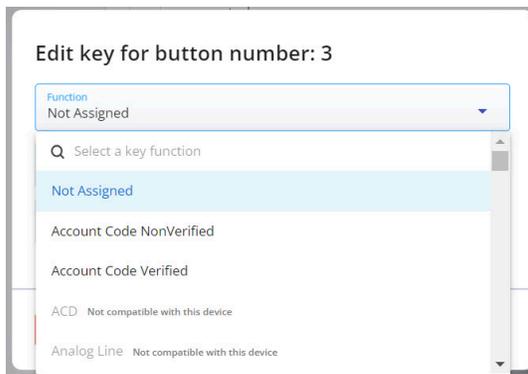
Label

Ring Type
None
Ring type cannot be defined

Extension
Extension cannot be defined

Reset Cancel Done

7. Asigne una función a la tecla del teléfono desde la lista desplegable **Función**.

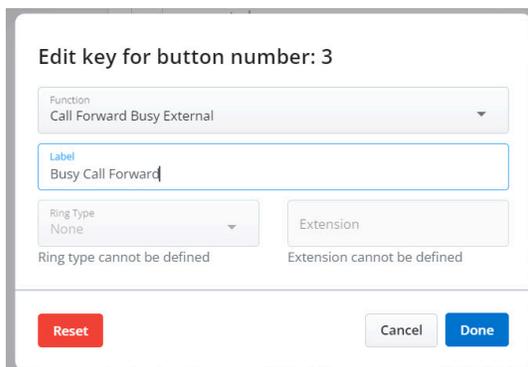


8. En el campo **Etiqueta**, ingrese un nombre para mostrar en el teléfono.



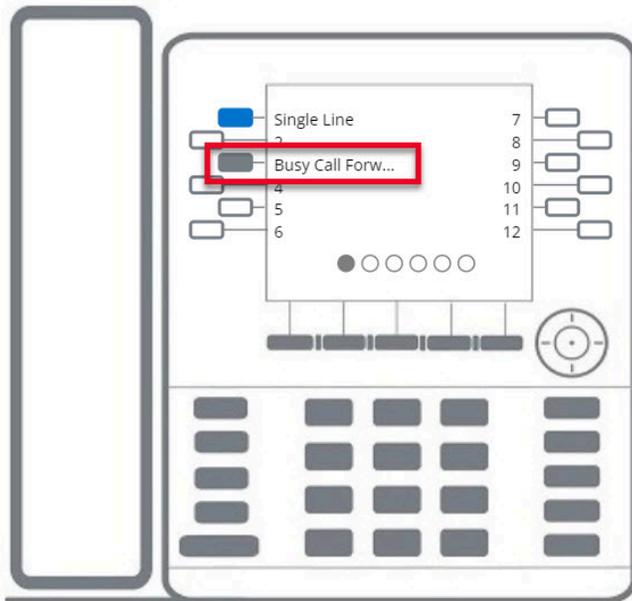
Nota:

El **tipo de timbre** y la **extensión** son campos opcionales que dependen del tipo de tecla programada.



9. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios.

10. Haga clic en **Guardar** en la página de Configuración de usuario para enviar los cambios a MiVoice Business y la tecla recién programada se mostrará en el teléfono del usuario.



Haga clic en **Restablecer** para reiniciar el formulario o haga clic en **Cancelar** para cancelar la tarea.

3.1.2.2.2 Programación de teclas flotantes

Las **Teclas Flotantes** muestran líneas de llamadas sin respuesta directamente en las teclas designadas, lo que garantiza que sean fácilmente visibles sin necesidad de navegar por diferentes páginas de aplicaciones en el teléfono. Puede programar hasta seis teclas multifunción para acceder a funciones de un toque como teclas flotantes. Estas teclas flotantes se ubican en la fila superior derecha en todos los conjuntos compatibles.

Las teclas flotantes son compatibles con los teléfonos IP 5340, 5360, 6930 y 6940, el teléfono de conferencia IP 6970 y el IPT 5560.

Consulte *Teclas flotantes* en *MiVoice Business System Admin Help* para obtener más detalles.

Asignar una tecla flotante

Para asignar una tecla flotante, haga lo siguiente:

1. Haga clic en **Administración de usuarios > Usuarios**, se muestra la lista de usuarios.
2. Haga clic en el **Usuario** para el que desea configurar la tecla flotante.
3. Haga clic en **Productos y licencias > Configuración**. Se muestra la página de **Configuración de Usuario**.
4. Desplácese hacia abajo hasta **Teléfonos** y haga clic en el **Servicio Telefónico** que desea programar.

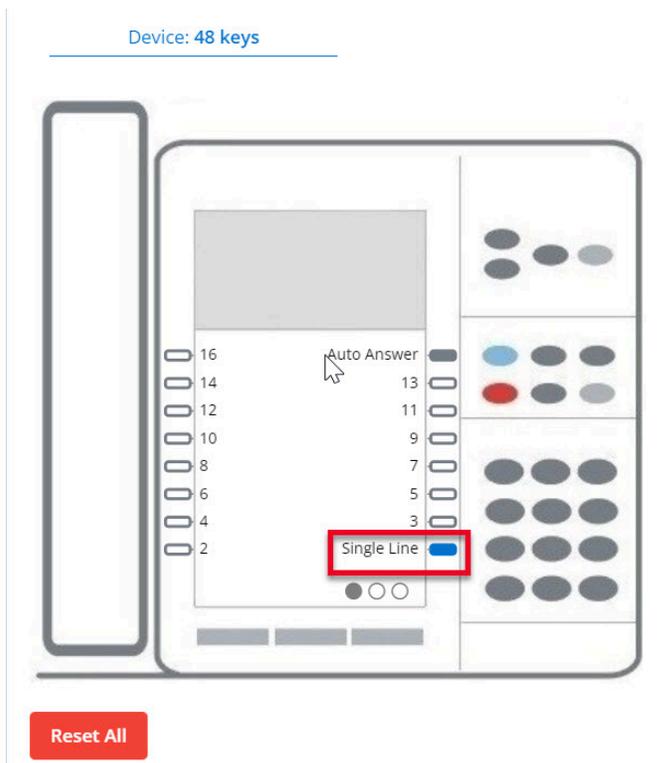
i Nota:

Las teclas flotantes son compatibles con los teléfonos IP 5340, 5340e, 5360, 5560, 6930/6930L/6930w, 6940/6940w, el teléfono de conferencia IP 6970 y para los tipos de sistema de tecla única y multillamada.

i Nota:

Como ejemplo de este procedimiento, se utiliza **5340 IP**.

5. Desplácese hacia abajo para expandir la sección **Teclas programables**.
6. Seleccione la tecla **SINGLE_LINE** o **KEY_SYSTEM** o **MULTICALL** para programar desde la silueta del teléfono.



7. Seleccione la casilla de verificación **Flotante**.

8. Haga clic en **Listo** para guardar la clave.

9. Guardar **Usuario**. Después de guardar, verifique que el valor flotante se haya guardado correctamente.

3.1.3 MiContact Center Business

CloudLink es el producto CPaaS (plataforma de comunicaciones como servicio) de próxima generación de Mitel que permite la comunicación entre aplicaciones locales y aplicaciones basadas en la nube con numerosas funciones.

Para habilitar MiContact Center para los usuarios de una cuenta de cliente, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta debe agregar la integración de **MiContact Center** a la cuenta del cliente. Para ello, debe realizar los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#).
2. Agregue MiContact Center Business a la cuenta del cliente. Para obtener información sobre cómo agregar la integración de MiContact Center Business, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) en la página 80.

Una vez que haya agregado la integración de **MiContact Center** a la cuenta del cliente, **MiContact Center** aparecerá en el panel **Integraciones**.

3.1.3.1 Administrar las funciones de MiContact Center

Una vez que MiContact Center se integra a una cuenta de cliente, puede administrar las funciones de MiContact Center para los usuarios de esa cuenta de cliente. El Mitel Partner o el Administrador de Cuenta pueden seleccionar la categoría de servicio y establecer las distintas configuraciones de usuario.

Para acceder a las funciones de MiContact Center, realice lo siguiente:

1. En la consola **Cuentas**, navegue a **Administración de usuarios > Usuarios** desde el menú de navegación izquierdo. Se muestra la lista de **Usuarios**.

2. De la lista de usuarios, seleccione el usuario para el que desea administrar las funciones de MiContact Center.

Desplácese hasta la sección **Productos y licencias** y haga clic en el botón **+ Agregar producto**. Haga clic en la opción **Agregar** junto a **MiCC-B** y haga clic en **Listo** para guardar los cambios.

i **Nota:**

Si la cuenta está integrada con MiVoice Business, el servicio MiVoice Business se mostrará como el producto y cuando se agregue al usuario, también se podrán asignar las opciones de MiContact Center.

Se muestra la lista de funciones de MiContact Center. Debe hacer clic en **Completar configuración** para seleccionar la categoría de servicio para un usuario.

Servicio de MiContact Center

El Mitel Partner puede seleccionar el tipo de categoría de servicio para un usuario. La categoría de servicio es la agrupación o clasificación de características y servicios específicos ofrecidos a los usuarios.

Complete los siguientes pasos para seleccionar la categoría de servicio para un usuario:

i **Nota:**

Los pasos número 2 y 3 son aplicables solo si la cuenta tiene MiVoice Business.

1. Vaya a la sección **Productos y licencias** de la página de detalles del usuario y haga clic en el botón **Completar configuración** asociado con **MiContact Center Business**. Si la cuenta está integrada con MiVoice Business, haga clic en el botón **Completar configuración** asociado con **MiVoice Business (ningún servicio asignado)**.
2. Haga clic en **Elegir categoría de servicio** para seleccionar el tipo de servicio o haga clic en **Actualizar servicio** para cambiar o actualizar el tipo de servicio existente para el usuario.
3. Haga clic en **Seleccionar** asociado con la categoría de servicio que desea elegir y haga clic en **Aplicar**.
4. En la lista desplegable **Plantilla**, seleccione una plantilla de usuario. La casilla de verificación **Filtrar plantillas por categoría y selección de nivel** está seleccionada de forma predeterminada.
5. Haga clic en **Aplicar cambios**. Para obtener información sobre las plantillas de usuario, consulte [Plantillas de usuario de MiContact Center](#).

3.1.3.2 Plantillas de usuario de MiContact Center

Las plantillas sirven como un mecanismo para definir los roles que desempeñará un usuario. Le ayuda a especificar los roles asignados a un usuario.

i Nota:

No hay plantillas predefinidas para el Centro de contacto disponibles para importar.

Prerrequisitos

Para poder crear/editar/ver plantillas de usuario que contengan el producto MiContact Center, se requiere lo siguiente:

- El usuario que inició sesión en Mitel Admin debe existir en MiContact Center con la misma dirección de correo electrónico asignada en Mitel Admin.
- El usuario que haya iniciado sesión debe tener un rol de seguridad definido en MiContact Center Business con acceso de lectura o superior para la configuración del dispositivo.
- MiContact Center debe estar instalado con la versión 10.1 o superior.
- El servicio CloudLink Daemon debe estar configurado y ejecutándose en el servidor MiContact Center.

Visualización de plantillas de usuario

Para ver las plantillas de usuario, en el panel de navegación izquierdo navegue hasta **Administración de usuarios > Plantillas de usuario**. En la página **Plantillas de usuario** se muestra una lista con las plantillas de usuario existentes. La columna **PRODUCTOS** indicará qué productos son compatibles con la plantilla, según los íconos mostrados.

Creación, edición y eliminación de plantillas de usuario

Para crear una plantilla de usuario, realice los siguientes pasos:

1. En la página **Plantillas de usuario**, haga clic en **Crear plantilla**. Se muestra un formulario de plantilla vacío.
2. Introduzca el nombre de la plantilla en el campo **Nombre de la plantilla**.
3. Ingrese una descripción para la plantilla en el campo **Descripción**.
4. Seleccione la casilla de verificación asociada a **MiContact Center Business**.

i Nota:

- La casilla de verificación **MiContact Center Business** solo está visible para las cuentas integradas con MiVoice Business. Para habilitar la plantilla para las opciones de MiVoice Business, seleccione la casilla de verificación asociada con **MiVoice Business**.
- La casilla de verificación **MiContact Center Business** se deshabilitará en las cuentas integradas con MiVoice Business cuando el usuario conectado no tenga el permiso adecuado en MiContact Center Business o la conexión a MiContact Center Business esté deshabilitada. Al pasar el cursor sobre la casilla de verificación, se mostrará una información sobre herramientas que indicará por qué está deshabilitada.

5. Haga clic en **Guardar** para guardar la plantilla.

i Nota:

El botón **Guardar** estará deshabilitado hasta que se defina la plantilla. Se deben completar todos los campos obligatorios.

Para editar una plantilla de usuario existente, seleccione una plantilla de la lista de plantillas. Edite la plantilla según sea necesario y haga clic en **Guardar**. Para mantener la plantilla original y crear una nueva plantilla con los valores editados, haga clic en **Guardar como nuevo**.

i Nota:

Si el usuario que inició sesión tiene un rol de seguridad de solo lectura en MiContact Center Business, todas las propiedades del Contact Center se mostrarán como de solo lectura y no se podrán modificar.

Para eliminar una plantilla de usuario, realice los siguientes pasos:

1. Seleccione las plantillas de usuario de la lista de plantillas.
2. Haga clic en el icono y haga clic en **Eliminar**. Se muestra el cuadro de diálogo **¿Eliminar plantilla?**.
3. Escriba 'eliminar' en el campo **tipo 'eliminar'**.
4. Haga clic en **Eliminar**.

Se eliminará la plantilla de usuario.

Para obtener más información sobre cómo ver, crear, editar y eliminar una plantilla de usuario, consulte [Plantilla de usuario](#).

3.1.3.3 Configuración de usuarios

Desde la sección **Configuración de usuario**, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta pueden configurar la programación del servicio, agregar teléfonos, configurar los teléfonos seleccionados y también configurar los ajustes del centro de contacto para el usuario, como habilitar Chat, Correo electrónico SMS y Open Media.

Para obtener información sobre la programación de servicios y teléfonos, consulte [Programación de servicios](#) y [Teléfonos](#).

3.1.3.3.1 Centro de contacto

La sección **Centro de contacto** muestra la configuración de MiContact Center Business para el usuario. Esta sección permite al Mitel Partner o al Administrador de Cuenta modificar la configuración del centro de contacto, incluido el sitio asignado, el rol de seguridad, los tipos de medios admitidos y las licencias.

1. De la lista desplegable de **Sitio**, seleccione el sitio.
2. Seleccione el **rol de seguridad** que desea asignar al usuario.
3. Seleccione las casillas de verificación asociadas con **Tipos de medios** que desea asignar al usuario.

i Nota:

Si no hay un servidor multimedia configurado en MiContact Center Business para el tipo de medio, la casilla de verificación estará deshabilitada.

4. En la lista desplegable **Descriptor de carga** de trabajo, seleccione Descriptor de carga de trabajo.
5. Desde las opciones de funciones, **Imprimir informes en el escritorio**, **Distribuir informes del empleado** y **Puede ver todas las colas**, seleccione las casillas de verificación asociadas que desee asignar.
6. Introduzca el ID de la impresora de red en el campo **Impresora de red**.
7. En la sección **Licencias**, de la lista desplegable **Licencia de supervisor**, seleccione la licencia que desea asignar al usuario.
8. Seleccione la(s) casilla(s) de verificación asociadas con la(s) licencia(s).

i Nota:

Las casillas de verificación para **Licencia de centro de contacto multimedia** y **Licencia de voz de centro de contacto** están deshabilitadas. Se seleccionarán automáticamente en función de los tipos de medios asignados al usuario.

9. Seleccione el tipo de teléfono de la lista desplegable **Licencia de tipo de teléfono**.

El botón **Guardar** se deshabilitará si alguno de los campos obligatorios no se ingresa o tiene entradas no válidas.

Si algún campo tiene un error, se mostrará un mensaje de error en la parte inferior de la página.

El botón **Guardar e implementar** guardará la configuración del usuario y enviará un correo electrónico de implementación al usuario. Si selecciona solo **Implementar** cuando no se realizan cambios, se enviará un correo electrónico de implementación al usuario con las configuraciones actuales.

3.1.4 Integración de Mitel One

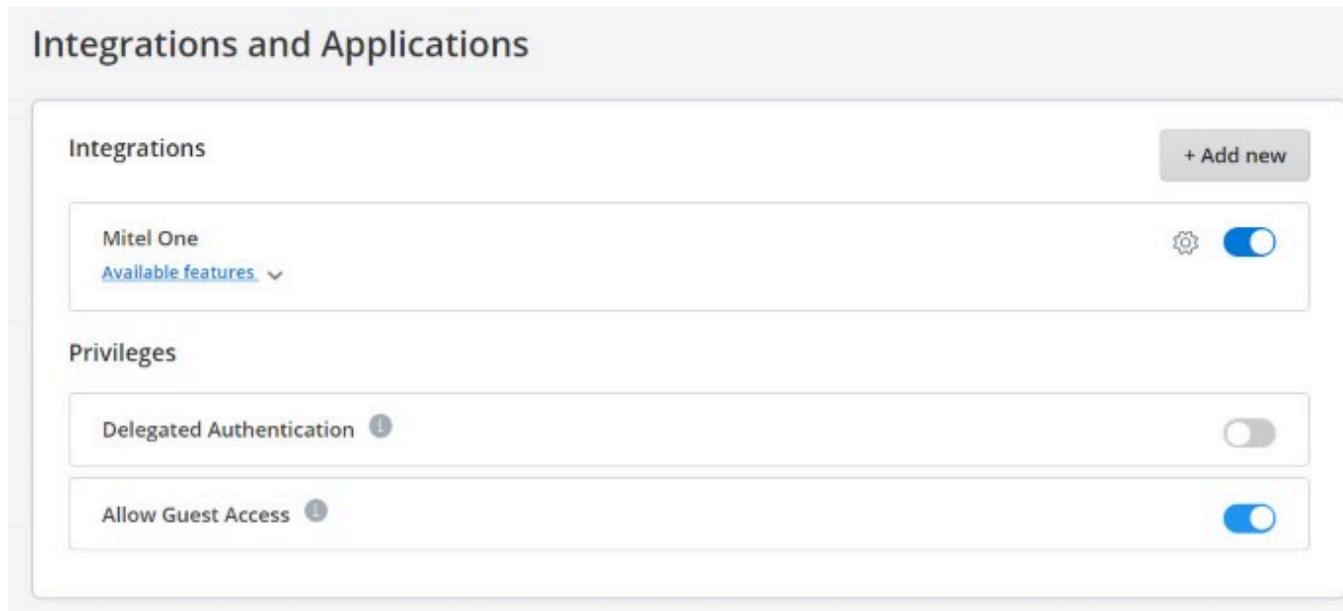
La aplicación Mitel One es una aplicación de colaboración de próxima generación que proporciona funciones de comunicación avanzadas y se integra con el administrador de llamadas de su empresa (en la nube y en las instalaciones) para mejorar la eficiencia del trabajo y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo. Proporciona transiciones fluidas entre las capacidades de voz, video y chat para una

experiencia de colaboración completa. Puede buscar y conectarse con personas y grupos a través de llamadas y chats, responder y maniobrar varias llamadas en tiempo real y asistir a videoconferencias de varios participantes con sus contactos desde su PC y dispositivos Mac.

Para habilitar la aplicación Mitel One para los usuarios de una cuenta de cliente, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta deben agregar la integración de **Mitel One** a la cuenta del cliente. Para ello, debe realizar los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#).
2. Agregue la integración de Mitel One a la cuenta del cliente. Para obtener información sobre cómo agregar la integración de Mitel One, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) on page 80.

Una vez que haya agregado la integración de Mitel One a la cuenta del cliente, **Mitel One** aparecerá en el panel **Integraciones**.



Gestión de las funciones de Mitel One

Después de agregar la integración de Mitel One a una cuenta de cliente, puede administrar las funciones de Mitel One para los usuarios de esa cuenta de cliente.

- Para habilitar o deshabilitar que los usuarios cambien su avatar en la aplicación Mitel One:

De forma predeterminada, los usuarios de una cuenta de cliente pueden cambiar su avatar en la aplicación Mitel One. Para deshabilitar esta función:

1.

Haga clic en el icono  asociado con Mitel One. Se abre la página **Configuración de Mitel One**.

Mitel One Settings

Allow users to change their avatar

 Remove

Cancel

Save

2. Desactive la casilla de verificación **Permitir que los usuarios cambien su avatar**.
 3. Haga clic en **Guardar** para guardar la configuración. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.
- Para habilitar o deshabilitar la función de **chat** en la aplicación Mitel One:

La función Chat en la aplicación web Mitel One permite a los usuarios conectarse en tiempo real a cualquier otro contacto o grupo de contactos de Mitel One a través de mensajes. Para deshabilitar esta función:

1. Haga clic en la lista desplegable **Funciones disponibles** en **Mitel One** en el panel **Integraciones**.

Integrations

+ Add new

Mitel One Available features ^	 <input checked="" type="checkbox"/>
Chat	 <input checked="" type="checkbox"/>
MiTeam Meetings 	 <input checked="" type="checkbox"/>
Telephony	<input checked="" type="checkbox"/>

2. Deslice el botón de alternancia **Chat** hacia la izquierda.

Note:

- El icono de engranaje  asociado con **Chat** le permite habilitar o deshabilitar la funcionalidad para que los usuarios de la cuenta del cliente editen o eliminen los mensajes de chat compartidos en las aplicaciones CloudLink. Para obtener más información, consulte [Permitir a los usuarios editar o eliminar mensajes de chat en aplicaciones CloudLink](#).
- La integración de chat está habilitada de forma predeterminada para todas las cuentas de clientes y se muestra en el panel **Integraciones**. Después de habilitar la integración de Mitel One, la integración de Chat ya no se mostrará como una opción de integración independiente en el panel **Integraciones**. Se mostrará como una opción en la lista desplegable **Funciones disponibles asociadas con Mitel One**.

- Para habilitar o deshabilitar las **MiTeam Meetings** en la aplicación Mitel One:

De forma predeterminada, la función MiTeam Meetings está habilitada. Para deshabilitar esta función:

1. Haga clic en la lista desplegable **Funciones disponibles** debajo de la integración de **Mitel One**.
2. Deslice el botón de alternancia **MiTeam Meetings** hacia la izquierda.

Note:

- El icono  de engranaje asociado con **MiTeam Meetings** permite habilitar o deshabilitar la funcionalidad para que los usuarios de la cuenta del cliente especifiquen, mientras programan una reunión, si la sala de espera estará disponible para los invitados que deseen unirse a la reunión utilizando la aplicación MiTeam Meetings. Para obtener información sobre cómo administrar la función de MiTeam Meetings, consulte [Permitir a los usuarios administrar la sala de espera en MiTeam Meetings](#).
- Si ya ha habilitado la integración de **MiTeam Meetings**, después de habilitar la **integración de Mitel One**, la integración de **MiTeam Meetings** ya no se mostrará como una opción de integración independiente en el panel **Integraciones**. Se mostrará como una función en la lista desplegable **Funciones disponibles asociadas con Mitel One**.

- Para habilitar o deshabilitar la función de **Telefonía** en la aplicación Mitel One:

De forma predeterminada, la función de telefonía está habilitada. Para deshabilitar esta función:

1. Haga clic en la lista desplegable **Funciones disponibles** en Integración con **Mitel One**.
2. Deslice el botón de alternancia de **Telefonía** hacia la izquierda.

Eliminación de la integración de Mitel One

Para eliminar la integración de Mitel One para un usuario en una cuenta de cliente, realice una de las siguientes acciones:

- Desde el cuadro de diálogo **Configuración de Mitel One**:
 1. Haga clic en el icono  asociado con Mitel One. Se abre la página **Configuración de Mitel One**.
 2. Haga clic en **Eliminar** para eliminar la integración de Mitel One.
- Desde el panel **Integraciones**:

Deslice el botón de alternancia asociado con **Mitel One** hacia la izquierda. Para obtener más información sobre cómo eliminar una integración de una cuenta de cliente, consulte [Eliminar una integración de una cuenta de cliente](#) on page 84.

3.1.4.1 Asignación de licencias de Mitel One a los usuarios

Cuando un Socio de Mitel compra un paquete de usuario para un cliente, por ejemplo. El paquete MiVoice Office 400 UCC (Entry, Premier o Elite), la suscripción Mitel One (que incluye las licencias Mitel One Softphone y Chat) en el paquete se entrega a CloudLink Platform y se mostrará en la [página de pedidos](#) de la cuenta del Partner.

Luego, el Socio de Mitel debe asignar estas suscripciones de Mitel One a las cuentas de los clientes. Estas suscripciones tienen licencias que luego el administrador de cuentas debe asignar a los usuarios de estas Accounts de cliente. Los usuarios necesitan estas licencias para poder utilizar Mitel One.

Para asignar licencias de Mitel One a un usuario, realice el siguiente procedimiento:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#).
2. Haga clic en **Administración de usuarios** y luego haga clic en **Usuarios** en el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la consola de Accounts. Se muestra la página **Usuarios**.

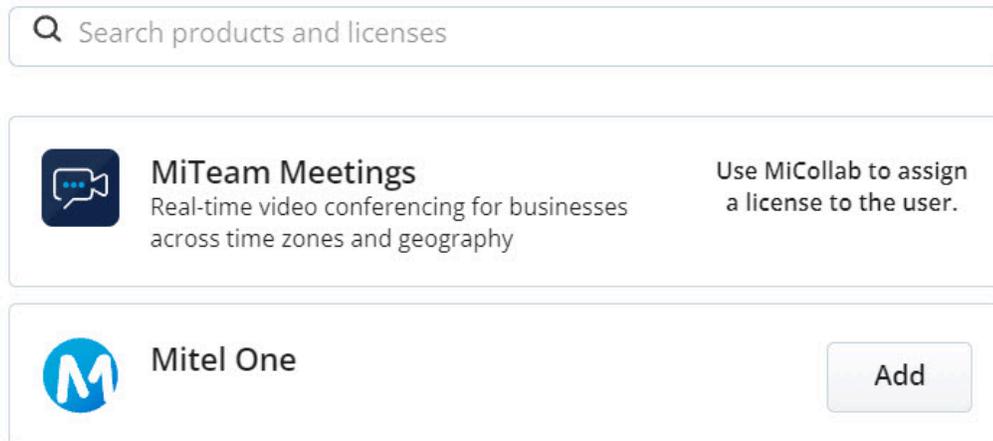
3. El administrador de la cuenta puede asignar la licencia de Mitel One a un usuario individual o a un número seleccionado de usuarios de forma masiva.

- **Para asignar una licencia de Mitel One a un usuario individual, haga lo siguiente:**
 - a. Desde la página **Usuarios**, haga clic en el usuario al que desea asignar la licencia. Se muestran los detalles de los usuarios.
 - b. Haga clic en **+ Agregar producto**. Se muestra el cuadro de diálogo **Producto y licencias**.



c. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con **Mitel One** y luego haga clic en **Listo**.

Products and licenses

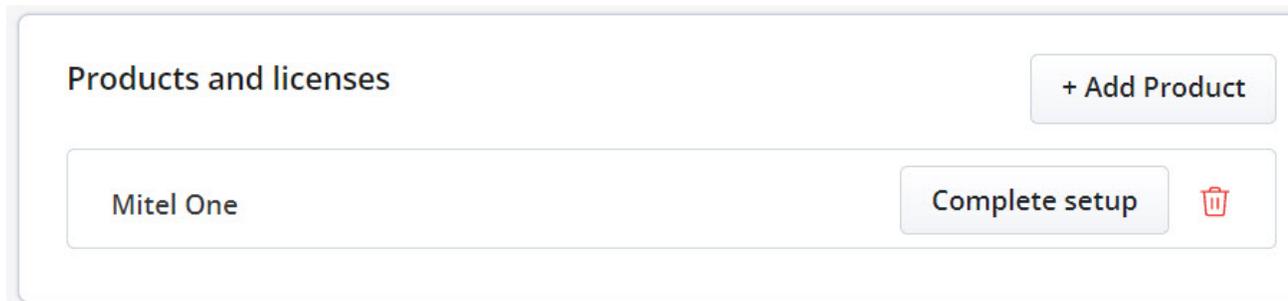


Done

Mitel One se agrega al perfil del usuario.

Una vez que se agrega Mitel One al usuario, debe asignarle una licencia. Puede ser Essential, Premier o Elite.

- d. Para asignar un nivel de licencia, haga clic en el **botón Configuración completa** asociado con **Mitel One**. Se muestra la página de productos y licencias.



- e. Desde la lista desplegable, seleccione el nivel que desea asignar al usuario. Haga clic en **Guardar** para completar el proceso de asignación de la licencia de Mitel One al usuario. Al hacer

clic en **Cancelar** se cancela la operación. Al hacer clic en **Eliminar**, se elimina Mitel One para los usuarios.



La licencia de Mitel One se asigna al usuario y se muestra la página de configuración de Mitel One que se muestra en la siguiente captura de pantalla.

Users > John Smith > Mitel One (Elite) Back

Mitel One Configuration

Please select a tier

Tier
 Elite

Save

Table of Content

- Mitel One (Elite)
- Chat
- MiTeam Meetings
- Telephony

Chat

Chat ↕

Chat

MiTeam Meetings

MiTeam Meetings ↕

MiTeam Meetings

Telephony

Telephony ↕

Telephony

Remove

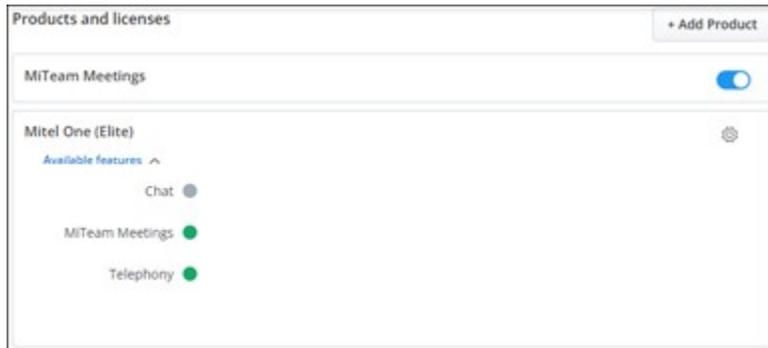
Cancel

Save

Utilice esta página para administrar las licencias y funciones de Mitel One para un usuario. Para obtener más información sobre cómo administrar licencias y funciones existentes para un usuario, consulte [Administrar licencias y funciones de Mitel One](#) on page 128.

El Administrador de Cuenta puede ver un resumen de las funciones habilitadas y deshabilitadas para un usuario desde la página **Usuarios**. En el panel **Productos y licencias**, haga clic en

la lista desplegable debajo de **Función disponible** para ver la lista de funciones habilitadas y deshabilitadas.

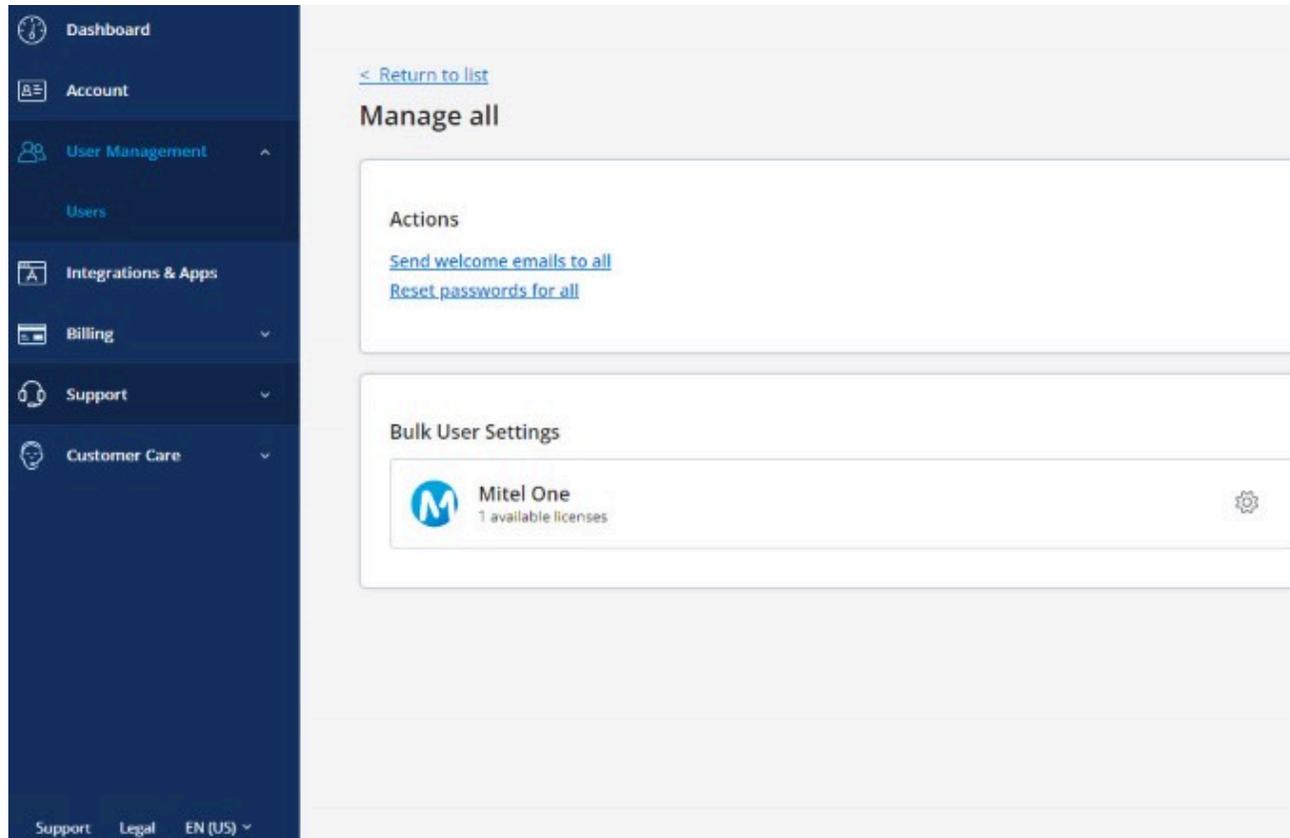


- **Para asignar una licencia a un número seleccionado de usuarios de forma masiva, haga lo siguiente:**

Note:

Si hace clic en **Administrar** sin seleccionar los usuarios, los cambios realizados se aplicarán a todos los usuarios de la cuenta.

- a. En la página **Usuarios**, seleccione las casillas de verificación asociadas con los usuarios a los que desea asignar la licencia.
- b. Haga clic en **Administrar**. Se muestra la página **Administrar**.



- c. En el panel **Configuración de usuario masivo**, haga clic en el ícono  asociado con **Mitel One**. Se muestra el cuadro de diálogo **Mitel One**.



Mitel One

Mitel One is all-in-one collaboration app that consolidates voice, messaging and video communication into a single interface.

Mitel One licenses

Decide which tier do you want to enable for selected users?

Settings will be overwritten for all of them



Available licenses: (227): Elite (69), Premier (58), Essential (100)

Selected licenses: (0): Elite (0), Premier (0), Essential (0)

Overwrite licenses for selected users

Leave unchanged



Mitel One features

Decide which features you want to enable for selected users.

Settings will be overwritten for all of them

Chat

Leave unchanged



MiTeam Meetings

Leave unchanged



Telephony

Leave unchanged



Cancel

Save

- d. En la lista desplegable **Sobrescribir licencias para usuarios seleccionados**, seleccione el nivel de licencia que desea asignar a los usuarios. Si selecciona **Dejar sin cambios** conservará las licencias existentes y si selecciona **Desasignar todo**, se cancelarán todas las licencias de Mitel One existentes para todos los usuarios seleccionados.

Note:

El número de usuarios seleccionados debe ser igual o menor que la suma del número de licencias disponibles y el número de licencias consumidas por esos usuarios seleccionados. De lo contrario, la consola no mostrará el nivel de licencia en la lista desplegable Sobrescribir licencias para usuarios seleccionados.

- e. Puede habilitar o deshabilitar las funciones correspondientes para los usuarios seleccionados de las listas desplegables **Chat**, **MiTeam Meetings** y **Telephony**.

Note:

Un Administrador de Cuenta puede optar por habilitar o deshabilitar las funciones de chat, MiTeam Meetings y telefonía desde los menús desplegables respectivos en las funciones de **Mitel One**. Sin embargo, esos cambios de funciones se aplicarán, solo para aquellos usuarios que tengan una licencia que admita esas funciones.

- f. Haga clic en **Guardar** para asignar la licencia a los usuarios seleccionados. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.

La licencia Mitel One se asigna a los usuarios.

Administrar licencias y funciones de Mitel One

El Administrador de Cuenta puede cambiar los niveles de licencia y las características existentes para usuarios individuales o múltiples en una cuenta mediante los siguientes procedimientos:

Note:

El número de usuarios seleccionados debe ser igual o menor que la suma del número de licencias disponibles y el número de licencias consumidas por esos usuarios seleccionados. De lo contrario, la consola no mostrará el nivel de licencia en la lista desplegable **Sobrescribir licencias para usuarios seleccionados**.

El Administrador de Cuenta puede navegar a través de la página de configuración de Mitel One utilizando la Tabla de contenido.

- **Para administrar la licencia de un usuario individual, haga lo siguiente:**

1. De los **usuarios** de página, haga clic en el usuario para el cual desea cambiar el nivel de licencia o función existente. Se muestra la página de detalles del usuario.
2. Haga clic en el ícono  asociado con **Mitel One** en el panel **Producto y licencias**. Se muestra la página de **configuración de Mitel One**.

IMAGEN
3. En la lista desplegable **Nivel**, seleccione el nivel que desea asignar al usuario y haga clic en **Guardar**. Para habilitar o deshabilitar el chat, MiTeam Meetings o la función de telefonía en Mitel One para el usuario, deslice el botón de alternancia asociado con la función respectiva hacia la derecha o hacia la izquierda respectivamente.

Después de realizar los cambios necesarios, haga clic en **Guardar** para guardar la configuración. Al hacer clic en **Cancelar** cancela los cambios. Al hacer clic en **Eliminar** elimina la licencia de Mitel One para el usuario.

- **Para administrar licencias para todos o un número seleccionado de usuarios de forma masiva, haga lo siguiente:**

Note:

Si hace clic en **Administrar** sin seleccionar los usuarios, los cambios realizados se aplicarán a todos los usuarios de la cuenta.

1. En la página **Usuarios**, seleccione las casillas de verificación asociadas con los usuarios para los que desea cambiar el nivel de licencia existente.
2. Haga clic en **Administrar** y en la página que se abre, haga clic en el icono  asociado con **Mitel One** en **Configuración de usuario masivo**. Se abre el cuadro de diálogo **Mitel One** que muestra el resumen de la licencia de Mitel One para la cuenta y los usuarios seleccionados.
3. En la lista desplegable debajo de **Sobrescribir licencias para usuarios seleccionados**, seleccione el nivel de licencia desea asignar a los usuarios.

Note:

Un Administrador de Cuenta puede optar por habilitar o deshabilitar las funciones de chat, MiTeam Meetings y telefonía desde los menús desplegados respectivos en las funciones de **Mitel One**. Sin embargo, esos cambios de funciones se aplicarán, solo para aquellos usuarios que tengan una licencia que admita esas funciones.

4. Haga clic en **Guardar**. El nivel de licencia seleccionado se asigna a todos los usuarios o al número seleccionado de usuarios.

3.1.5 Integración de MiTeam Meetings

MiTeam Meetings es una solución de video multipartita diseñada para usuarios que desean mejorar la eficiencia del trabajo y mejorar la comunicación en el lugar de trabajo con transiciones perfectas entre las capacidades de voz, video y chat para una experiencia de colaboración completa. Permite a los usuarios acceder a funciones como:

- **Herramientas de colaboración:** Realizar audio, video y compartir en la web
- **Chat:** Mantenga sesiones de chat y reciba notificaciones de chat dentro de una reunión
- **Uso compartido de archivos:** Almacenar y compartir archivos

Para habilitar la aplicación MiTeam Meetings para los usuarios de una cuenta de cliente, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta debe agregar la integración de **MiTeam Meetings** a la cuenta del cliente. Para ello, debe realizar los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration.](#)

2. Agregue la integración de MiTeam Meetings a la cuenta del cliente. Para obtener información sobre cómo agregar la integración de MiTeam Meetings, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) on page 80.
3. Una vez que haya agregado la integración de **MiTeam Meetings** a la cuenta del cliente, **MiTeam Meetings** aparecerá en el panel **Integraciones**.



Después de agregar la integración de **MiTeam Meetings** a una cuenta de cliente, consulte los siguientes temas para asignar licencias de MiTeam Meetings a usuarios individuales en la cuenta de cliente y habilitar o deshabilitar una funcionalidad para los usuarios en la cuenta de cliente para especificar si la sala de espera estará disponible para los invitados que quieran unirse a la reunión usando la aplicación MiTeam Meetings.

3.1.5.1 Asignación de la licencia de MiTeam Meetings a los usuarios

Un Socio Mitel debe comprar licencias de MiTeam Meetings y asignarlas a cuentas de clientes. Estas licencias deben asignarse a los usuarios en estas cuentas de clientes. Los usuarios requieren estas licencias para poder usar MiTeam Meetings.

Las licencias adquiridas por un Partner se pueden visualizar en la página [Pedidos](#) de Mitel Administration. El socio puede asignar estas licencias a las cuentas de los clientes mediante los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#).
2. Para abrir la página **Pedidos**, haga clic en la opción **Facturación** en el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la Consola de Cuentas y haga clic en la opción **Pedidos**.
3. Haga clic en el botón **Asignar** junto al pedido que compró. Se abre un panel.
4. En la lista desplegable, elija el nombre de la **Empresa** (cuenta de cliente) a la que desea asignar el pedido. Haga clic en **Asignar**. Todas las licencias en ese pedido se asignan a la cuenta del cliente. Consulte la sección de **Pedidos** de la **Página de Información de Cuenta** para ver los detalles de la licencia.

Administración de licencias cuando MiTeam Meetings se lanza de manera cruzada desde MiCollab

Los usuarios en una cuenta de cliente pueden iniciar MiTeam Meetings desde MiCollab si la integración de MiCollab está habilitada para esa cuenta. Para obtener más información sobre cómo habilitar la integración de MiCollab para una cuenta, consulte [Integración de aplicaciones Mitel con CloudLink](#) y el [Documento de Solución de MiTeam Meetings para MiCollab](#). Una vez completada la integración, el servidor MiCollab controla las licencias de MiTeam Meetings y, por lo tanto, las licencias no se pueden administrar individualmente en Mitel Administration.

Los siguientes escenarios explican lo que sucede en Mitel Administration cuando se asignan licencias de MiTeam Meetings a un usuario en una cuenta de cliente para la que está habilitada la integración de MiCollab.

- Si la integración de MiTeam Meetings está deshabilitada para una cuenta, todas las licencias existentes de MiTeam Meetings asignadas a los usuarios continuarán activas.
- Si las integraciones de MiTeam Meetings están habilitadas para una cuenta de cliente, y si los usuarios de la cuenta tienen licencias de MiTeam Meetings asignadas, entonces la sección **Productos y licencias** en la página de información del usuario de estos usuarios mostrará la licencia de MiTeam Meetings con el botón de alternancia asociado habilitado, pero el botón de alternancia será de solo lectura.
- Si las integraciones de MiTeam Meetings están habilitadas para una cuenta de cliente, y los usuarios de la cuenta no tienen licencias de MiTeam Meetings asignadas, la sección **Productos y licencias** mostrará "Sin licencias".

Si deshabilita la integración de MiTeam Meetings después de deshabilitar la integración de MiCollab para una cuenta, entonces Mitel Administration deshabilitará todas las licencias de MiTeam Meetings existentes para los usuarios de esa cuenta. Sin embargo, si deshabilita la integración de MiCollab después de deshabilitar la integración de MiTeam Meetings para una cuenta, todas las licencias de MiTeam Meetings existentes asignadas a los usuarios continuarán activas.

Administración de licencias para MiTeam Meetings: cuando se utiliza como herramienta independiente

Para utilizar MiTeam Meetings como una herramienta independiente, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta de un cliente deben asignar licencias de MiTeam Meetings a usuarios individuales en esa cuenta de cliente. Para asignar licencias a un usuario:

- La integración de MiCollab debe estar desactivada para la cuenta del cliente en la que está registrado el usuario.
- Las licencias de MiTeam Meetings deben asignarse a la cuenta del cliente.
- El usuario debe agregarse a la cuenta del cliente y la integración de MiTeam Meetings debe estar habilitada para esa cuenta.

Los siguientes pasos describen cómo un usuario Socio o Administrador puede asignar licencias de MiTeam Meetings a un usuario en una cuenta de cliente.

1. Inicie sesión en Mitel Administration.

2. Para asignar licencias a usuarios individuales, acceda a la página **Usuarios** de una cuenta de cliente:

- Socio Mitel: Haga clic en la cuenta desde la página **Cuentas**. Se abre la página **Información de Cuenta** y la opción **Usuarios** se mostrará en el menú de navegación en el lado izquierdo de la página. Haga clic en la opción **Usuarios**.
- Administrador de cuenta: Haga clic en la opción **Usuarios** en el menú de navegación en el lado izquierdo del Panel de la consola de Accounts.

3. Se abre la página **Usuarios**. Haga clic en el usuario al que desea asignar la licencia. Se abre el formulario de detalles del usuario. En la sección **Productos y licencias** de este formulario, habilite el botón de alternancia **MiTeam Meetings** para asignar la licencia de MiTeam Meetings para ese usuario.

Los siguientes escenarios explican lo que sucede en Mitel Administration cuando intenta asignar licencias de MiTeam Meetings a un usuario, pero no tiene una licencia válida o la integración de MiTeam Meetings habilitada.

- Si la integración de MiTeam Meetings está habilitada para una cuenta pero las licencias de MiTeam Meetings no están disponibles para ser asignadas a los usuarios, entonces la sección de **Productos y licencias** en la página de información del usuario mostrará la licencia de MiTeam Meetings, pero el botón de alternar asociado estará desactivado y se mostrará el mensaje "Licencias no disponibles".
- Si la integración de MiTeam Meetings no está habilitada para una cuenta, entonces, independientemente de los usuarios y la disponibilidad de licencias en una cuenta, la sección **Productos y licencias** en la página de información del usuario mostrará "Sin licencias".

3.1.5.2 Allow Users to Manage Waiting Room in MiTeam Meetings

After enabling MiTeam Meetings integration for a customer account, the Mitel Partner or the Account Admin of the customer account can enable or disable a functionality for the users in that customer account to specify, while scheduling a meeting, whether the waiting room will be available to guests who want to join the meeting using the MiTeam Meetings application. To do this, the Mitel Partner or the Account Admin must perform the following procedure:

1.

From the **Integrations** panel, click the  icon associated with **MiTeam Meetings** integration.



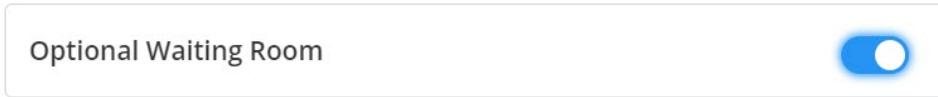
The **MiTeam Meetings** panel opens.

MiTeam Meetings



2. Enable or disable the option for users:

- To enable the option, slide the **Optional Waiting Room** toggle button to the right.



- To disable the option, slide the **Optional Waiting Room** toggle button to the left.



3. Type the word "confirm" in the text box that appears and click **Save**. Clicking **Cancel** will cancel the operation.

MiTeam Meetings



By enabling optional waiting room you will provide users with ability to enable/disable waiting room for guest users while they try to enter the meeting room.

Type **confirm** in the box below to continue.



Note:

Clicking **Remove** will remove the MiTeam Meetings integration from the customer account.

3.1.6 Integración de Mitel Voice Assist

Mitel Voice Assist funciona como asistente automático para todos los PBXs habilitados para CloudLink. Al utilizar las capacidades modernas desarrolladas en CloudLink para su uso en el paquete Mitel Voice Assist, presenta una solución de IVR de voz/asistente automático completamente flexible que puede complementar cualquier plataforma de voz conectada a CloudLink. Incluye funciones como Texto a voz (TTS), Reconocimiento automático de voz (ASR) y Directorio.

Prerrequisitos

Para integrar Mitel Voice Assist con una cuenta de cliente de CloudLink, un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta debe tener habilitada la integración de CloudLink Gateway para los usuarios de esa cuenta.

Para obtener información sobre la implementación de PBXs compatibles, consulte la [Guía de implementación con MiVoice 5000](#), [Guía de implementación con MiVoice MX-ONE](#), [Integración de CloudLink con MiVoice Office 400](#), y [Guía de implementación con MiVoice Business](#).

Procedimiento

Para habilitar la aplicación Mitel Voice Assist para los clientes en una cuenta de cliente, el Mitel Partner o el Administrador de Cuenta debe agregar la integración de Mitel Voice Assist a la cuenta del cliente. Para hacer esto, siga estos pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#) en la página 1.
2. Acceda al panel de **Integraciones** desde la página **Información de la cuenta** o desde la opción **Integraciones & aplicaciones**. Para obtener más información sobre cómo acceder al panel **Integraciones** y agregar integración a una cuenta de cliente, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) en la página 80.
3. En el panel **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**. Una pantalla emergente muestra las integraciones disponibles.

Una vez que haya agregado la integración de **Mitel Voice Assist** a la cuenta del cliente, Mitel Voice Assist aparecerá en el panel **Integraciones**.



- Haga clic en el botón **Completar configuración** para completar la integración. Se muestra el cuadro de diálogo **Configuración de asistencia de voz**.

Voice Assist Settings

Configure your Mitel Voice Assist flow using the following settings:

Enter number:

Choose timezone:

Choose recipe:

- En el campo **Ingresar número**, ingrese el número que se utilizará para comunicarse con el receptor de Mitel Voice Assist seleccionado.

i **Nota:**

El número ingresado es un número piloto (número de asistencia de voz) que se envía desde PBX a CloudLink.

- En la lista desplegable **Elegir zona horaria**, seleccione la zona horaria. La zona horaria seleccionada es utilizada por el receptor para determinar el horario de apertura y cierre.
- En la lista desplegable **Elegir receptor**, seleccione el receptor. Para obtener más información sobre los tipos de receptores, consulte [Mitel Voice Assist](#).
- Haga clic en **Guardar** para guardar la configuración.

El panel **Integraciones** indica que **Mitel Voice Assist** se ha integrado correctamente como se muestra en la siguiente captura de pantalla.

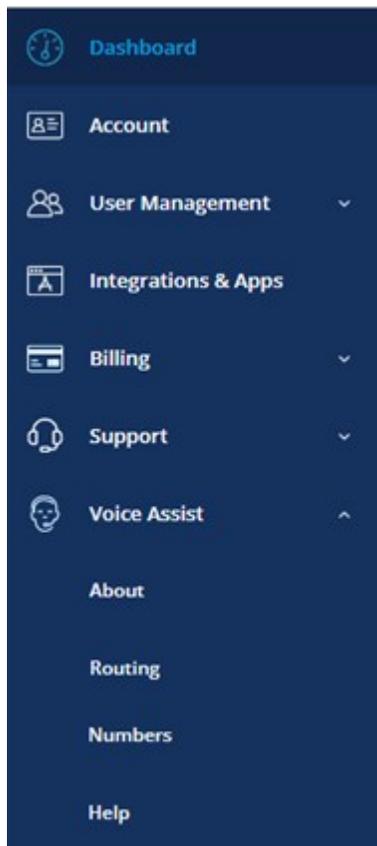


Después de la integración exitosa de Mitel Voice Assist, puede integrar los siguientes PBXs:

- [Integración de Mitel Voice Assist para MiVoice Business](#)
- [Integración de Mitel Voice Assist para MX-ONE](#)
- [Asistente de voz Mitel para MiV5000](#)
- [Integración de Mitel Voice Assist para MiVoice Office 400](#)

Asistente de voz

Cuando Mitel Voice Assist está integrado con una cuenta de cliente, la opción **Voice Assist** se muestra en el menú de navegación izquierdo de la consola Cuentas.



Al hacer clic en **Asistente de voz** muestra las siguientes opciones:

- Acerca de
- Encaminamiento
- Números
- Ayuda

Para obtener más información sobre estas opciones, consulte [Mitel Voice Assist](#).

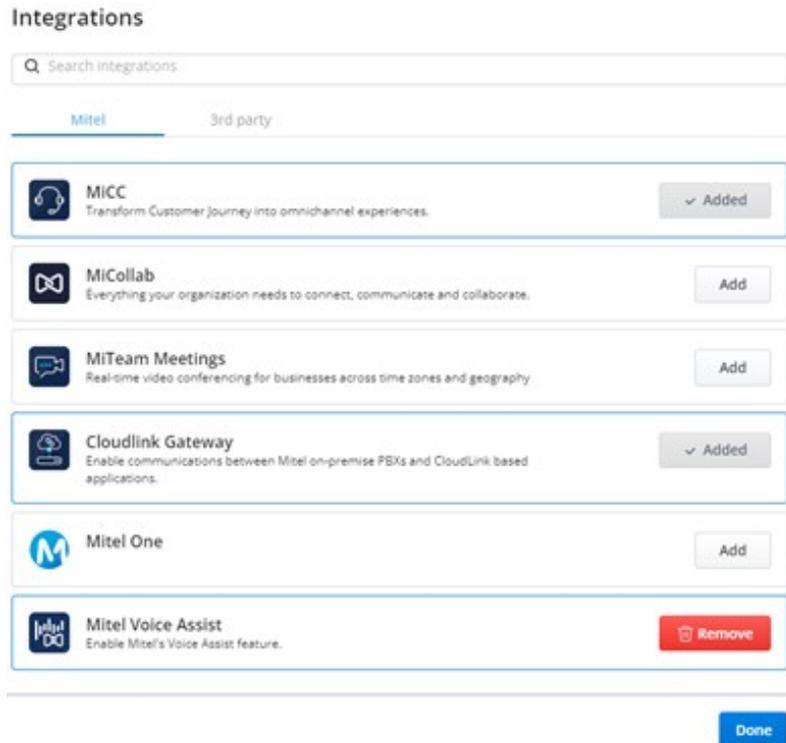
Cómo eliminar Mitel Voice Assist

Para eliminar la integración de Mitel Voice Assist para un usuario en una cuenta de cliente, realice una de las siguientes acciones:

- Desde el panel **Integraciones**:
 1. Deslice el botón de alternancia asociado con **Mitel Voice Assist** hacia la izquierda. Se muestra el cuadro de diálogo **Eliminar integración de Mitel Voice Assist**.
 2. Haga clic en **Eliminar integración**. La integración de Mitel Voice Assist se elimina de la cuenta del cliente.

- De la lista de **Integraciones y Aplicaciones**:

1. Haga clic en el botón **+ Agregar nuevo** y pase el cursor sobre el botón **Agregado** asociado con **Mitel Voice Assist**. Se muestra el botón **Eliminar**.



2. Haga clic en **Eliminar** y luego haga clic en **Listo**. Se muestra el cuadro de diálogo **Eliminar integración de Mitel Voice Assist**.
3. Haga clic en **Eliminar integración** para eliminar la integración de Mitel Voice Assist. Haga clic en **Cancelar** para cancelar la operación.

Para obtener más información sobre cómo eliminar una integración de una cuenta de cliente, consulte [Eliminar una integración de una cuenta de cliente](#) en la página 84.

3.1.6.1 Integración de Mitel Voice Assist para MiVoice 5000

Después de integrar Mitel Voice Assist con una cuenta de cliente de CloudLink, un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede integrar Mitel Voice Assist para MiVoice 5000. Para ello debe crear un Troncal y configurar las características.

Para crear un troncal en el portal MiVoice Office 5000, navegue a **Servicios de telefonía > Red y enlaces > Red > Grupos troncales > Nombres (4.2.1.1)**.

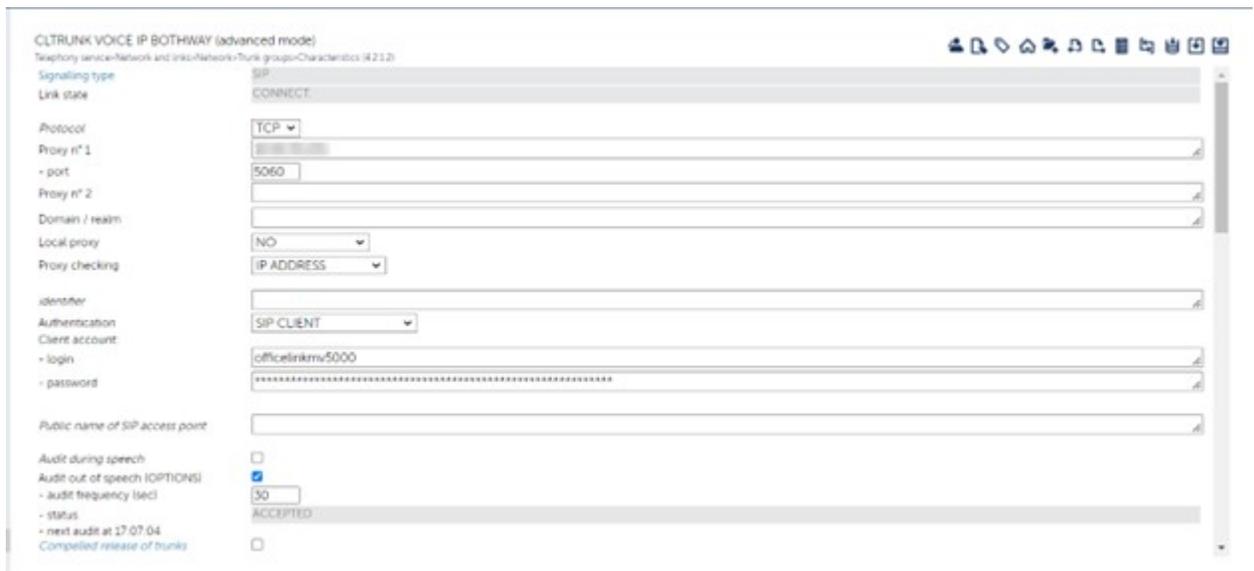


Para configurar las características del troncal, realice los siguientes pasos:

1. Vaya a **Servicios de telefonía > Red y enlaces > Red > Grupos troncales > Características (4.2.1.2)**.
2. Seleccione el **subtipo** como **CLOUDLINK** y haga clic en el botón **Características**.



3. Proporcione un puerto distinto de 5070 y seleccione **Comprobación de proxy** como **Dirección IP**.



Después de crear con éxito el Troncal y configurar las características, navegue hasta **Plan de mercado > Plan de marcación del usuario > Acceso a indicaciones > Acceso a CLINK** y agregue el **código de acceso** y **Longitud del siguiente número** para acceder al código de CloudLink.

Para crear rutas, navegue hasta **Servicio de telefonía > Red y enlaces > Red > Rutas (4.2.2)**.

i Nota:

Después de una configuración troncal exitosa y los cambios posteriores en la configuración, asegúrese de realizar la resincronización desde MiVoice 5000 en el menú CloudLink Gateway

Para obtener más información sobre cómo configurar troncales SIP, consulte [Mitel 5000 Server - Manual de funcionamiento](#) y para obtener información sobre los números DID, consulte [Administración de números DID](#).

3.1.6.2 Integración de Mitel Voice Assist para MiVoice Business

Después de integrar Mitel Voice Assist con una cuenta de cliente de CloudLink, un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede integrar Mitel Voice Assist para MiVoice Business.

Para hacer esto, debe crear una ruta ARS y agregar dígitos ARS marcados para CloudLink.

Para crear una ruta ARS, realice los siguientes pasos:

1. En la herramienta de administración del sistema MiVoice Business, navegue hasta **Enrutamiento de llamadas > Selección automática de ruta (ARS) > Rutas ARS**.

ARS Routes

Route Number	14
Routing Medium	SIP Trunk
Trunk Group Number	
SIP Peer Profile	Cloudlink
PBX Number / Cluster Element ID	
COR Group Number	1
Digit Modification Number	1
Digits Before Outpulsing	
Route Type	
Compression	Off

2. En la lista desplegable bajo **Medio de enrutamiento**, seleccione **Troncal SIP**.
3. Desde la lista desplegable bajo **Perfil de par SIP** seleccione **CloudLink**.

i Nota:

CloudLink se creó como perfil de par SIP como parte del proceso de incorporación de el gateway.

4. Haga clic en **Guardar**. Para obtener más información sobre la creación de rutas ARS, consulte Rutas ARS en *MiVoice Business System Administration Tool Help*.

Para agregar dígitos ARS marcados, realice los siguientes pasos:

1. En MiVoice Business System Administration Tool, navegue a **Enrutamiento de llamadas > Selección automática de ruta (ARS) > Dígitos ARS marcados**.

ARS Digits Dialed

Digits Dialed	Number of Digits to Follow	Termination Type	Termination Number
	0	Route	14

2. Haga clic en **Agregar** para agregar la entrada para CloudLink.

El Mitel Partner o un Administrador de Cuenta pueden hacer que una llamada PSTN fluya a CloudLink. Para ello, la persona que llama puede marcar el número piloto (número de asistencia de voz) que se ingresó al integrar [Mitel Voice Assist Integration](#) (Paso número 4, en *Procedimiento*).

Para las llamadas internas a la ruta de asistencia de voz, el Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede crear un número de llamadas rápidas del sistema que esté asignado al número piloto del flujo

de trabajo. Para ello, navegue hasta **Propiedades del sistema > Configuración de funciones del sistema > Llamadas de velocidad del sistema**. Para obtener más información acerca de las llamadas de velocidad del sistema, consulte Llamadas de velocidad del sistema en *MiVoice Business System Administration Tool Help*.

Speed Call Number	Actual Number	Overrides Toll Control	Type	Comment
99999		No	S/C	

3.1.6.3 Integración de Mitel Voice Assist para MX-ONE

Después de integrar Mitel Voice Assist con una cuenta de cliente de CloudLink, un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede integrar Mitel Voice Assist para MX-ONE. Para ello, debe crear una ruta SIP entre MX-ONE y CloudLink Gateway y se le debe asignar un código de destino para el enrutamiento de llamadas a Mitel Voice Assist.

El código de destino generalmente es el mismo que el número piloto de Mitel Voice Assist y debe ser parte del rango de números de marcación directa (DID) para poder comunicarse con Mitel Voice Assist desde la red PSTN pública.

Para crear una ruta SIP, realice los siguientes pasos:

1. En el Administrador de nodos de servicio MX-ONE, navegue hasta **Telefonía > Líneas externas > Ruta**.
2. Establezca el **tipo de señalización** en **SIP** y el **nombre del perfil** en **CloudLink Gateway**.
3. Elija un nombre de ruta adecuado y seleccione un número de ruta disponible.
4. Equipe la ruta con troncales individuales para el servidor que se conecta a CloudLink Gateway, es decir, el Servidor 1 1-10. Esto asignaría 10 canales SIP a la ruta.
5. Ingrese la información específica de CloudLink Gateway, como el nombre de usuario de CloudLink Authentication, la contraseña del nombre de usuario de CloudLink Authentication y la IP del proxy remoto de CloudLink Gateway y haga clic en **Aplicar**. Se crea la ruta SIP. Para obtener más información sobre la implementación de CloudLink con MX-ONE, consulte la [Guía de implementación de CloudLink con MX-ONE](#).



Nota:

Para la versión MiVoice MX-ONE 7.5 SP0, la ruta SIP configurada debe modificarse utilizando `mml sip_route` comando para eliminar el signo " " de `-uristring0 (sip_route -set -route X -uristring0 sip:? @<clgw-ip)`.

Para asignar el código de destino a la ruta SIP creada, realice los siguientes pasos:

1. En el Administrador de nodos de servicio MX-ONE, navegue hasta **Telefonía > Líneas externas > Destino**.
2. Agregue un nuevo **código de destino**.

3. Seleccione la **Posición de inicio para la transmisión de dígitos** de la lista desplegable para enviar dígitos que coincidan únicamente con el Número de piloto.
4. Haga clic en **Aplicar** para guardar.

3.1.6.4 Integración de Mitel Voice Assist para MiVoice Office 400

Después de integrar Mitel Voice Assist con una cuenta de cliente de CloudLink, un Mitel Partner o un Administrador de Cuenta puede integrar Mitel Voice Assist para MiVoice Office 400. Para ello es necesario configurar los Usuarios PISN.

Un usuario PISN se refiere a un número de directorio interno dentro de una Red Privada de Servicios Integrados (PISN) que se utiliza para enrutar llamadas a través de la red privada a un punto final remoto ubicado en otro servidor SIP, PBX o proveedor de servicios basado en la nube como CloudLink.

Para configurar el usuario PISN, realice los siguientes pasos:

1. Inicie sesión en MiVoice Office 400.
2. En el panel de navegación izquierdo, navegue hasta **Configuración > Redes privadas > Usuario de PISN**.

Name (6)	Call number	Route	External call number
Biel-MiCC	45XX	10 - Biel MiCC Business	
Acme MIVB	6404	8 - Acme-MIVB	
MX-One	25XXX	11 - MX-One SIP	86825XXX

3. Haga clic en **nuevo**. Se muestra la página de usuario de PISN.

4. Ingrese un **Número de llamada** único.

PISN user	
Call number	4302 New valid call number
	<input type="checkbox"/> Create user block
Name	
Route	CloudLink (213) Go to route
External call number	+44129143000
CLIP selection	Normal
Fax device	No fax device
Suppress immediate CFNR	<input type="checkbox"/>

i Nota:

Asegúrese de ingresar el mismo número manualmente, tanto en Voice Assist como en el PBX.

5. En la lista desplegable **Ruta**, seleccione **CloudLink(213)**.

Apply Reload

⌵ ⌴ ⌵ ⌴ ⌵ ⌴

PISN user	
Call number	4302 New valid call number
	<input type="checkbox"/> Create user block
Name	
Route	CloudLink (213) Go to route
External call number	
CLIP selection	
Fax device	
Suppress immediate CFNR	

- None
- Acme MIVB 049888888 (13)
- Acme-MIVB (8)
- AMCC1 (201)
- Biel MiCC Business (10)
- BluStar Server (212)
- CallPlus (6)
- CAS to BP250 (7)
- CHG-FREE (94)
- CHG-INTL (93)
- CHG-LOC (90)
- CHG-MOB (92)
- CHG-NAT (91)
- CloudLink (213)**
- Emergency Test (31)
- Fax server (211)
- Geneva 400 (3)
- MCNW (9)
- MX-One SIP (11)
- Outgoing Route (1)

i Nota:

La ruta se muestra en la lista desplegable **Ruta** solo si CloudLink Gateway se implementa correctamente.

6. Introduzca un **número de llamada externa**. Una vez configurado, el número se utiliza para enrutar la llamada en **Voice Assist**, puede ser un DDI/DID o un número gratuito, etc., pero debe coincidir con una entrada en la **Tabla de números**. Este número también se envía externamente o a MiVoice Office 400 según el flujo de trabajo para ayudar a identificar el origen o destino de las personas que llaman.
7. Haga clic en **Aplicar** para guardar la configuración.



Nota:

Después de configurar correctamente un usuario PISN, se puede marcar internamente o usarlo como destino de enrutamiento para llamadas externas. Al marcarlo, dirigirá la llamada al flujo de llamadas de Voice Assist asociado con ese número y seguirá el flujo configurado.

3.2 Integración de aplicaciones de terceros con Mitel Administration

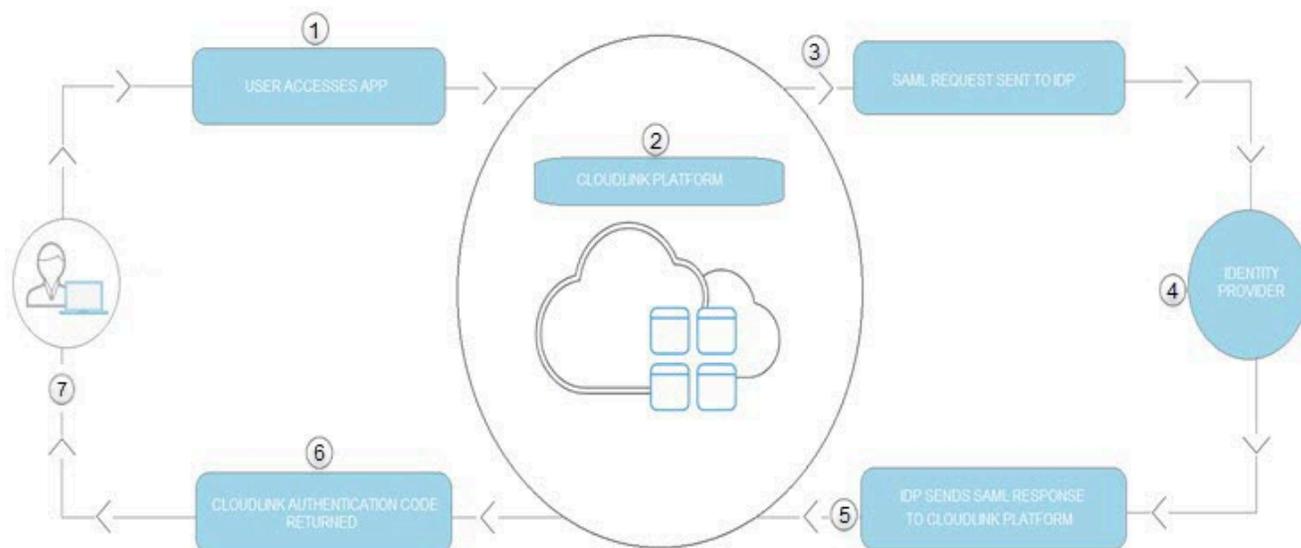
3.2.1 Integración del inicio de sesión único con Mitel Administration

CloudLink admite la integración con inicio de sesión único (SSO) de terceros, lo que permite a los usuarios acceder a múltiples aplicaciones con un único conjunto de credenciales de inicio de sesión. SSO reduce la necesidad de múltiples inicios de sesión, lo que promueve una navegación eficiente y fluida en varias plataformas.

CloudLink admite la integración del proveedor de identidad (IdP) mediante el protocolo Security Assertion Markup Language (SAML) 2.0, lo que permite a los usuarios utilizar sus sistemas de gestión de identidad actuales con la seguridad e interoperabilidad mejoradas que proporciona SAML 2.0.

Azure Active Directory (Azure AD), basado en la nube de Microsoft, proporciona autenticación y autorización para usuarios, dispositivos y aplicaciones.

Outlook 365 integra servicios de correo electrónico, calendario y colaboración basados en la nube, lo que garantiza una integración perfecta con Azure AD para la gestión segura de la identidad de los usuarios.



1 El usuario accede a la aplicación CloudLink en su dispositivo móvil o navegador web y la aplicación se carga. La aplicación genera metadatos y redirige al usuario a la plataforma CloudLink.

2 El portal de autenticación de CloudLink valida los metadatos de la aplicación y reenvía la solicitud de autenticación al microservicio de autenticación de CloudLink.

3 El microservicio de autenticación CloudLink inicia la solicitud de autenticación SAML al proveedor de identidad configurado.

4 El usuario tiene una sesión activa con el proveedor de identidad o se crea una nueva sesión al iniciar sesión en el proveedor de identidad. El IDP puede aplicar la autenticación multifactor dependiendo de su configuración.

5 CloudLink Platform valida la respuesta utilizando el certificado X.509 asociado.

6 Al usuario autenticado se le concede acceso a CloudLink y se le redirige nuevamente a la aplicación con un código de autenticación.

7 Luego, la aplicación intercambia el código de autenticación por un token y completa su inicialización.

Los siguientes temas proporcionan información sobre cómo integrar una cuenta de CloudLink con las aplicaciones de terceros compatibles.

3.2.1.1 Configuración de la integración del inicio de sesión único SAML para CloudLink con proveedores de identidad (instrucciones genéricas)

A continuación se presentan instrucciones para configurar la integración de inicio de sesión único (SSO) SAML utilizando un proveedor de identidad genérico. Para configurar el inicio de sesión único para CloudLink con Microsoft Azure AD, consulte [Configuración del inicio de sesión único para CloudLink con Microsoft Azure AD](#).

Prerrequisitos

Para configurar la integración de SAML SSO con la plataforma CloudLink, debe tener:

- Una suscripción de IdP
- Cuenta Mitel CloudLink

Procedimiento

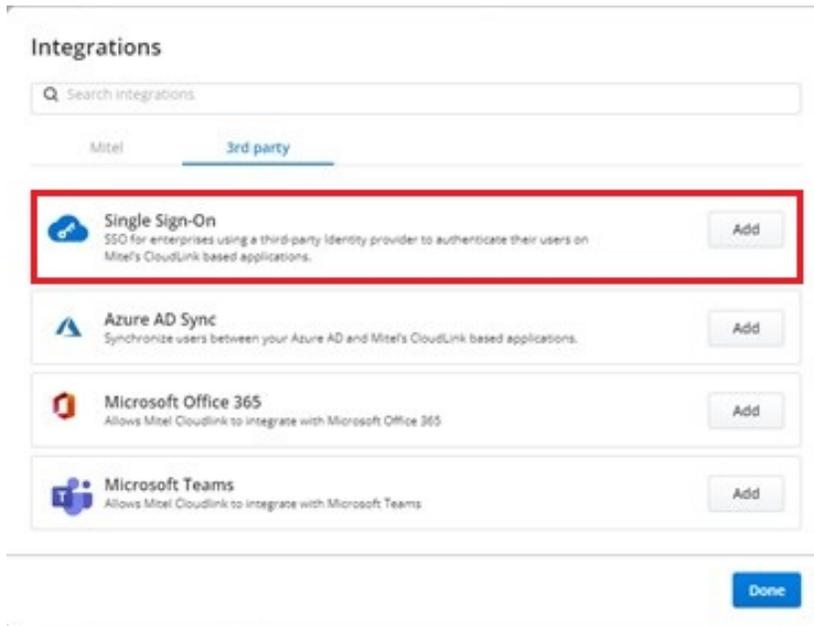


Nota:

Para configurar la integración de SSO SAML, se recomienda que abra el portal de IdP y Mitel Administration en paralelo, ya que necesitará copiar cierta información de Mitel Administration al portal de IdP y viceversa.

1. Habilite la integración de **inicio de sesión único** en la Mitel Administration.

- a. Vaya a la página **Información de Cuenta** del cliente con la que desea habilitar la integración.
- b. En la sección **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**. Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.
- c. Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con el **inicio de sesión único** y haga clic en **Listo**.



El **inicio de sesión único** está habilitado para la cuenta del cliente y se agrega a la sección **Integraciones** de la página **Información de Cuenta**.

2. Acceder al cuadro de diálogo de configuración de **Inicio de Sesión Único**.

En la página **Información de la cuenta**, haga clic en **Completar configuración**.



Se abre el cuadro de diálogo de configuración de **inicio de sesión único**.

Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Fill in the name of your Identity provider (IDP).

To ensure that SSO with your IDP is successful, please validate and test in your own IT sandbox prior to deploying.

Step 2

Copy and paste these values where needed in your Identity provider

Mitel Identifier (Entity ID) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
---	----------------------

Reply URL (Assertion Consumer Service URL) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
---	----------------------

Step 3

Fill in these values from your Identity provider integration.

Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

Optional Mitel credentials

Enable Mitel Credentials (Optional)

Note that this will show the option to all users on login. You will also need to manually send a 'Welcome email' to all users who you would like to give a Mitel Application account to.

i Nota:

- Todos los usuarios, incluso los que solo utilizan SSO, deben completar el proceso de correo electrónico de bienvenida.
- Mitel recomienda que la casilla de verificación **Habilitar credenciales de Mitel (opcional)** en la sección **Credenciales de Mitel opcionales** no esté seleccionada. Seleccione esta casilla de verificación **solo** si desea que el usuario inicie sesión en la aplicación CloudLink utilizando las credenciales de Mitel además de la opción de inicio de sesión único.
- Si un usuario de CloudLink está configurado como administrador en el portal de CloudLink, siempre se le ofrecerá la opción de iniciar sesión usando las credenciales de Mitel además de la opción de inicio de sesión único.

3. Agregue la información de CloudLink Platform al IdP.

Al configurar la aplicación SAML en el portal IdP, ingrese la siguiente información sobre CloudLink Platform en el portal IdP.

- Campo de identificación de entidad del proveedor de servicios: Copie el ID del campo **Identificador de Mitel (ID de entidad)** en Mitel Administration y péguelo en el campo de ID de entidad del portal IdP.
- URL de inicio de sesión del proveedor de servicios: Copiar la URL de la URL de respuesta (**URL del servicio de consumidor de aserciones**) campo en Mitel Administration y péguelo en el campo URL de inicio de sesión del portal IdP.

4. Agregue la información del portal IdP a Mitel Administration.

Una vez que haya ingresado la información mencionada anteriormente en el portal IdP, este debería proporcionarle los mismos dos datos que anteriormente, excepto en el lado de la conexión IdP.

- ID de entidad de IdP: copie la ID del campo de ID de entidad del portal de IdP y péguela en el campo Identificador de **IDP (ID de entidad)** en Mitel Administration.
- URL de inicio de sesión de IdP: copie la URL del campo URL de inicio de sesión del portal de IdP y péguela en el campo **URL de inicio de sesión** en Mitel Administration.

5. Suba el certificado IdP a Mitel Administration.

Para ello, desde el portal de IdP, descargue el certificado público X.509 en formato PEM proporcionado por IdP y guárdelo en su ordenador. Después de guardar el certificado, abra el archivo del certificado en un editor de texto, copie todos los datos en el archivo y luego péguelos en el campo **Certificado de Firma** en Mitel Administration.

i Nota:

Si tiene más de un certificado, se recomienda que los pegue uno tras otro.

6. Una vez que haya ingresado los tres campos de IdP y haya cargado el certificado de IdP en Mitel Administration, haga clic en **Guardar** para guardar la configuración de SSO.

3.2.1.2 Configuración del inicio de sesión único para CloudLink con Microsoft Azure AD

La configuración de su plataforma CloudLink con Microsoft Azure Active Directory (Azure AD) permite a los usuarios de su cuenta acceder a las aplicaciones CloudLink utilizando sus credenciales empresariales.

i Nota:

Para configurar CloudLink con otros proveedores de identidad, consulte [Configuración del inicio de sesión único \(SSO\) SAML para CloudLink con proveedores de identidad \(instrucciones genéricas\)](#).

Prerrequisitos

Para configurar la integración de Azure AD con plataforma CloudLink, debe tener:

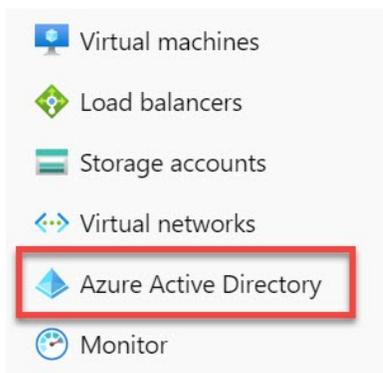
- Una suscripción a Azure AD
 - Si no tiene un entorno de Azure AD, puede obtener una [cuenta gratuita](#).
- Una cuenta de Mitel CloudLink

Agregar Mitel Connect desde la Galería

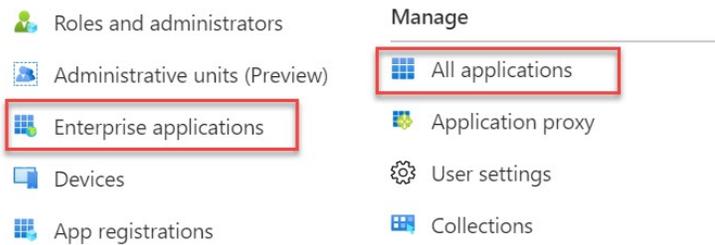
Para configurar la integración de Azure AD con CloudLink Platform, debe agregar la aplicación **Mitel Connect** de la galería a su lista de aplicaciones SaaS administradas en el portal de Azure.

Para agregar Mitel Connect desde la galería:

1. En el portal de Azure, en el panel de navegación izquierdo, haga clic en **Azure Active Directory**. Se abre el panel de **Azure Active Directory**.



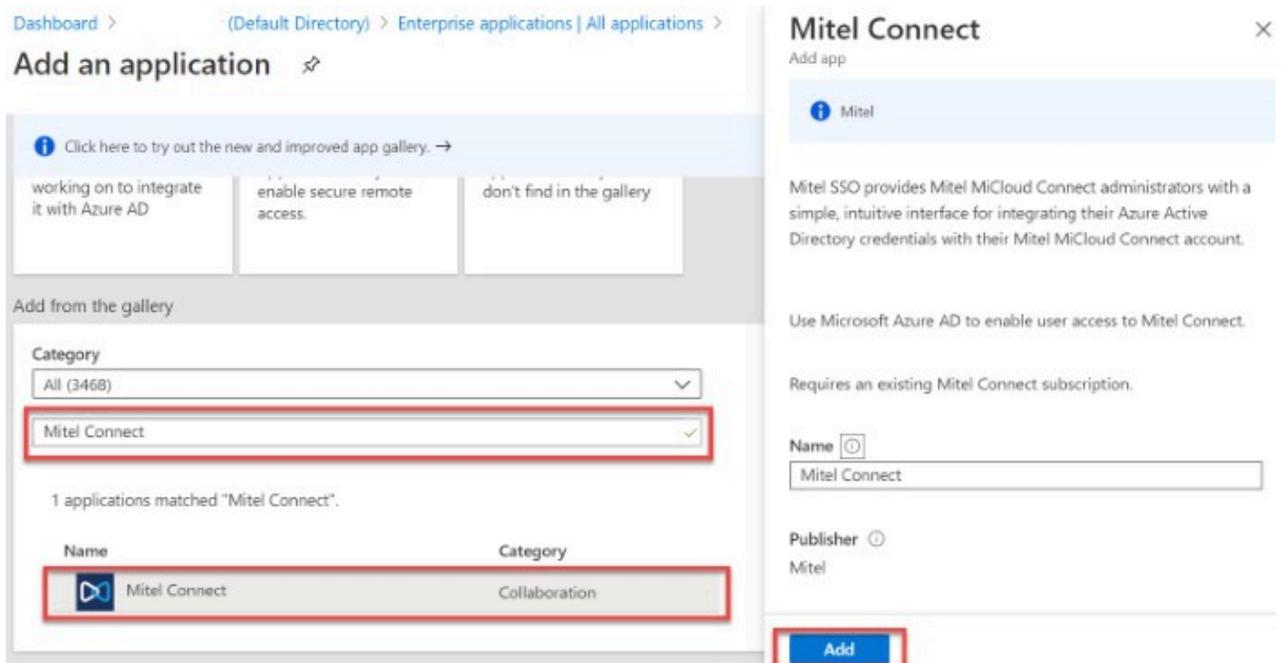
2. En el panel de **Azure Active Directory**, seleccione **Aplicaciones empresariales**. Se abre la página **Todas las aplicaciones** y muestra una lista de aplicaciones en su inquilino de Azure AD.



3. Haga clic en **Nueva aplicación**. Se abre la página **Agregar una aplicación**.



4. En la sección **Agregar desde la galería**, escriba **Mitel Connect** en el campo **Ingrese un nombre**. Haga clic en la aplicación **Mitel Connect** en el panel de resultados y luego haga clic en **Agregar** en el panel de información de la aplicación que se abre.



Configurar y probar el inicio de sesión único de Azure AD

En esta sección se describe cómo configurar y probar el inicio de sesión único de Azure AD con CloudLink Platform en función de un usuario de prueba llamado **John Smith**. Para que el inicio de sesión único funcione, se debe establecer un vínculo entre el usuario en el portal de Azure AD y el usuario correspondiente en plataforma CloudLink.

Para configurar y probar el inicio de sesión único de Azure AD con plataforma CloudLink, complete los pasos siguientes:

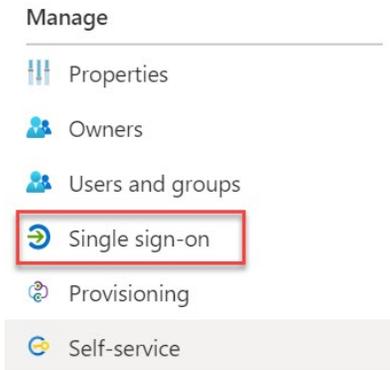
1. [Configurar plataforma CloudLink para el inicio de sesión único con Azure AD](#) en la página 154 - permitir que sus usuarios utilicen esta función y configuren los ajustes de SSO en el lado de la aplicación.
2. [Crear un usuario de prueba de Azure AD](#) en la página 162 - probar el inicio de sesión único de Azure AD con **John Smith**.
3. [Asignar el usuario de prueba de Azure AD](#) en la página 164 - permitir que **John Smith** use el inicio de sesión único de Azure AD.
4. [Cree un usuario de prueba de CloudLink](#) en la página 167 —crear un usuario para **John Smith** en Mitel Administration que está vinculada al usuario correspondiente en el portal de Azure AD.
5. [Probar inicio de sesión único](#) en la página 167 —verificar que la configuración funciona.

Configurar plataforma CloudLink para el inicio de sesión único con Azure AD

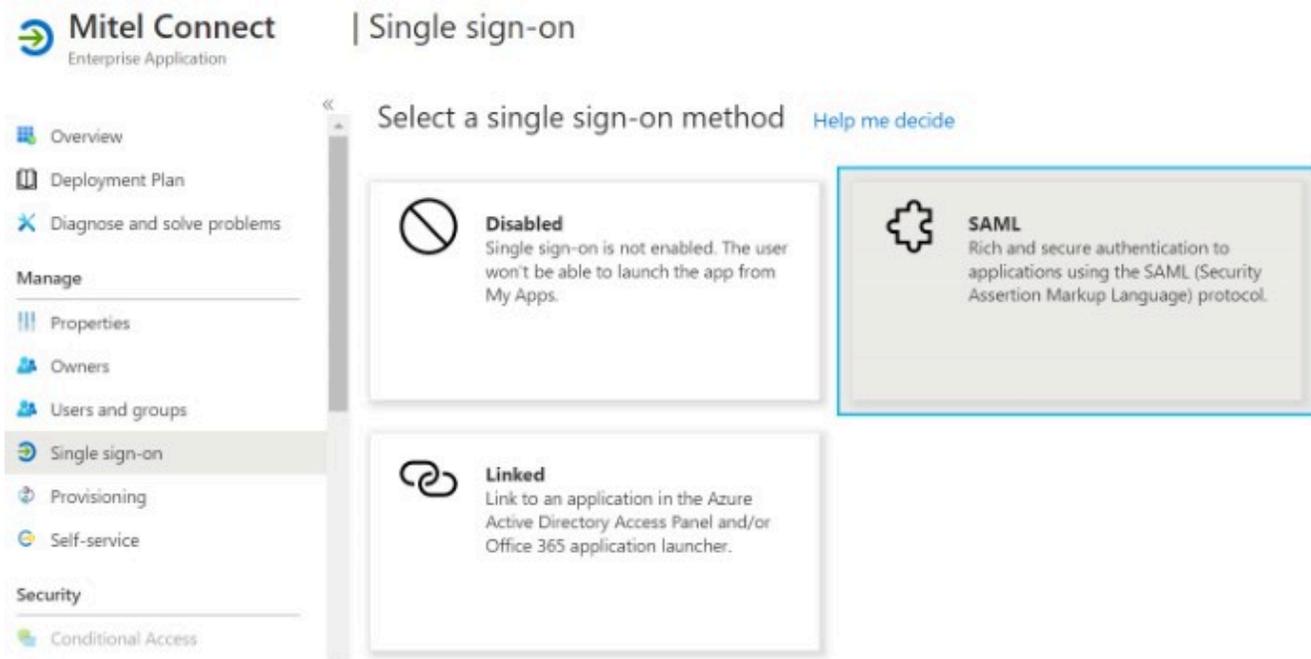
Esta sección describe cómo habilitar el inicio de sesión único de Azure AD para plataforma CloudLink en portal de Azure y cómo configurar su cuenta de plataforma CloudLink para permitir el inicio de sesión único mediante Azure AD.

Configurar la plataforma CloudLink con SSO para Azure AD, se recomienda que abra el portal de Azure y Mitel Administration en paralelo, ya que necesitará copiar cierta información del portal de Azure a Mitel Administration y viceversa.

1. 1. Para acceder a la página **Configuración básica de SAML** en el [portal de Azure](#), haga lo siguiente:
 - a. Navegue a **Azure Active Directory > Aplicaciones empresariales** y seleccione **Mitel Connect** de la lista. Se abre la página **Descripción General de Mitel Connect**.
 - b. En la sección **Administrar**, seleccione **Inicio de sesión único**.



- c. En la página **Seleccionar un método de inicio de sesión único** que se abre, haga clic en **SAML**.



Se abre la página de **inicio de sesión basada en SAML**, que muestra la sección **Configuración básica de SAML**.

SAML-based Sign-on

[Upload metadata file](#)
[Change single sign-on mode](#)
[Test this application](#)
[Got feedback?](#)

Set up Single Sign-On with SAML

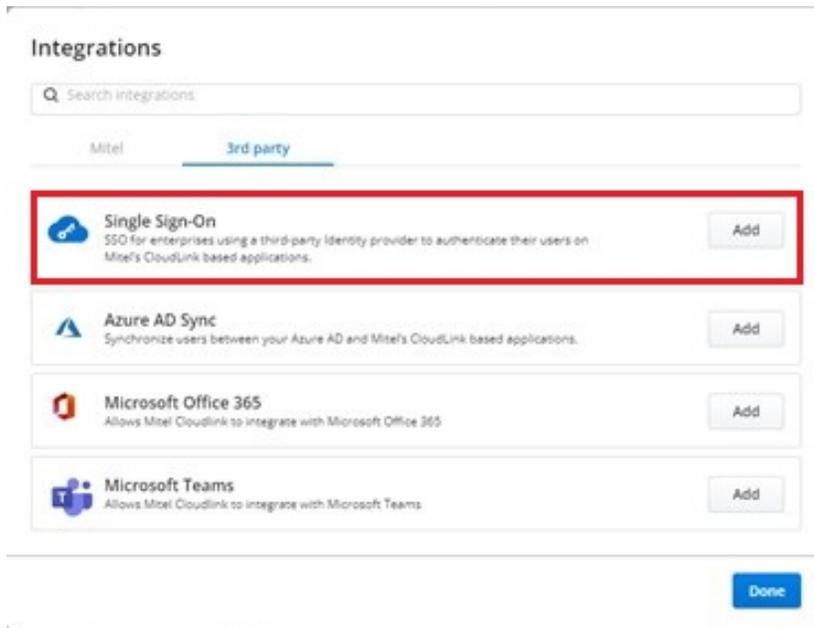
Read the [configuration guide](#) for help integrating Mitel Connect Doc.

- ### Basic SAML Configuration

Identifier (Entity ID)	Required
Reply URL (Assertion Consumer Service URL)	Required
Sign on URL	Required
Relay State	<i>Optional</i>
Logout Url	<i>Optional</i>
- ### User Attributes & Claims

givenname	user.givenname
surname	user.surname
emailaddress	user.mail

2. Para acceder al cuadro de diálogo de configuración de **inicio de sesión único** en Mitel Administration, debe hacer lo siguiente:
 - a. Vaya a la página **Información de Cuenta** de la cuenta del cliente con la que desea habilitar la integración.
 - b. En la sección Integraciones, haga clic en **+ Agregar nuevo**. Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.
 - c. Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con el **inicio de sesión único** y haga clic en **Listo**.



El **inicio de sesión único** está habilitado para la cuenta del cliente y se agrega a la sección **Integraciones** de la página **Información de Cuenta**.

- d. Haga clic en **Configuración completa**.



Se abre el cuadro de diálogo de configuración de **inicio de sesión único**.

Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1
Fill in the name of your Identity provider (IDP).

Identity Provider (IDP) *

To ensure that SSO with your IDP is successful, please validate and test in your own IT sandbox prior to deploying.

Step 2
Copy and paste these values where needed in your Identity provider

Mitel Identifier (Entity ID) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL) https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...	Copy

Step 3
Fill in these values from your Identity provider integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

Optional Mitel credentials

Enable Mitel Credentials (Optional)
Note that this will show the option to all users on login. You will also need to manually send a 'Welcome email' to all users who you would like to give a Mitel Application account to.

Remove Cancel Save

Nota:

- Todos los usuarios, incluso los que solo utilizan SSO, deben completar el proceso de correo electrónico de bienvenida.
- Mitel recomienda que la casilla de verificación **Habilitar credenciales de Mitel (opcional)** en la sección **Credenciales de Mitel opcionales** no esté seleccionada. Seleccione esta casilla de verificación **solo** si desea que el usuario inicie sesión en la aplicación CloudLink utilizando las credenciales de Mitel además de la opción de inicio de sesión único.
- Si un usuario de CloudLink está configurado como administrador en el portal de CloudLink, siempre se le ofrecerá la opción de iniciar sesión usando las credenciales de Mitel además de la opción de inicio de sesión único.

3. En el portal de Azure, en la página de **inicio de sesión basado en SAML**, haga clic en el icono Editar

() en la sección **Configuración básica de SAML**. Se abre el panel **Configuración básica de SAML**.

Basic SAML Configuration	
Identifier (Entity ID)	Required
Reply URL (Assertion Consumer Service URL)	Required
Sign on URL	Required
Relay State	Optional
Logout Url	Optional

4. Copie la URL del campo **Identificador de Mitel (ID de entidad)** en la Administración de Mitel y péguela en el campo **Identificador (ID de entidad)** en el portal de Azure.

5. Copie la URL del campo **URL de respuesta (URL del servicio de consumidor de aserciones)** en la Administración de Mitel y péguela en el campo **URL de respuesta (URL del servicio de consumidor de aserciones)** en el portal de Azure.

Basic SAML Configuration

Save

Identifier (Entity ID) *

The default identifier will be the audience of the SAML response for IDP-initiated SSO

Patterns: `https://authentication.api.mitel.io/2017-09-01/saml2/*`

Reply URL (Assertion Consumer Service URL) *

The default reply URL will be the destination in the SAML response for IDP-initiated SSO

Patterns: `https://authentication.api.mitel.io/*`

Single Sign-On

Enable Single Sign-On (SSO) to allow your users to sign into Mitel applications using their enterprise username and password. Visit our [integration guide](#) for detailed instructions on how to configure single sign-on with your specific provider.

Step 1

Fill in the name of your Identity provider (IDP).

To ensure that SSO with your IDP is successful, please validate and test in your own IT sandbox prior to deploying.

Step 2

Copy and paste these values where needed in your Identity provider

Mitel Identifier (Entity ID) <code>https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...</code>	Copy
Reply URL (Assertion Consumer Service URL) <code>https://authentication.us.dev.api.mitel.io/2017-09-01/sa...</code>	Copy

6. En el cuadro de texto **URL de inicio de sesión**, escriba la siguiente URL:

<https://accounts.mitel.io> - utilizar Mitel Administration como su aplicación Mitel predeterminada.

Sign on URL * ⓘ

Enter a sign on URL

Patterns: <https://portal.shoretelsky.com>, <https://teamwork.shoretel.com>

Nota:

La aplicación Mitel predeterminada es la aplicación a la que se accede cuando un usuario hace clic en el mosaico Mitel Connect en el Panel de acceso. Esta es también la aplicación a la que se accede al realizar una configuración de prueba desde Azure AD.

7. Haga clic en el panel  Save **Configuración básica de SAML.**

8. En la sección **Certificado de firma SAML de la página de inicio de sesión basado en SAML** en portal de Azure, haga clic en **Descargar** junto a **Certificado (Base64)** para descargar el **Certificado de firma**. Guarde el certificado en su computadora.

SAML Signing Certificate ✎

Status	Active
Thumbprint	8A4BF8EF931FAEB75CAC27A7F47B10384F11A475
Expiration	6/11/2023, 7:56:09 PM
Notification Email	amith@cloudlinkdev.com
App Federation Metadata Url	https://login.microsoftonline.com/de0c8de3... 
Certificate (Base64)	Download
Certificate (Raw)	Download
Federation Metadata XML	Download

9. Abra el archivo de Certificado de firma en un editor de texto, copie todos los datos del archivo y luego péguelos en el campo **Certificado de firma** en Mitel Administration.

i Nota:

Si tiene más de un certificado, se recomienda que los pegue uno tras otro.

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

10. En la sección **Configurar Mitel Connect** en la página de **inicio de sesión basado en SAML** del portal de Azure, haga lo siguiente:
- Copie la URL del campo **URL de inicio de sesión** y péguela en el campo **URL de inicio de sesión** en Mitel Administration.
 - Copie la URL del campo **Identificador de Azure AD** y péguela en el campo **Identificador de IDP (ID de entidad)** en Mitel Administration.

Set up Mitel Connect Doc

You'll need to configure the application to link with Azure AD.

Login URL

Azure AD Identifier

Logout URL

[View step-by-step instructions](#)

Step 2

Fill in these values from your Azure AD integration.

Sign-in URL *

IDP Identifier (Entity ID) *

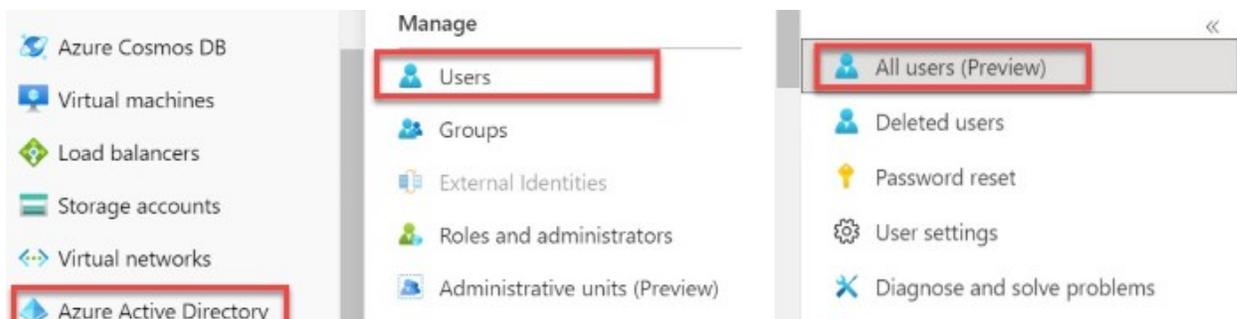
Signing Certificate(s)
Your provider's public key in PEM format. If you need to include multiple, paste them one after the other. *

11. Haga clic en **Guardar** en el panel de **inicio de sesión único** en Mitel Administration.

Crear un usuario de prueba de Azure AD

En esta sección se describe cómo crear un usuario de prueba llamado **John Smith** en portal de Azure.

- En Azure Portal, en el panel izquierdo, vaya a **Azure Active Directory** > **Usuarios** > **Todos los usuarios**.



2. Haga clic en **Nuevo usuario** en la parte superior de la pantalla.



3. En la página de detalles del **nuevo usuario** que se abre, ingrese los siguientes detalles:

a. En el campo **Nombre de usuario**, escriba **JohnSmith@<yourcompanydomain>.<extension>**.

Por ejemplo: JohnSmith@miteldocs.com

b. En el campo **Nombre**, escriba **John Smith**.

c. Seleccione la casilla de verificación **Mostrar contraseña** y luego escriba la contraseña generada automáticamente que se muestra en el cuadro **Contraseña inicial**. También puede optar por crear su propia contraseña seleccionando la casilla de verificación **Permítame crear la contraseña**.

i Nota:

Esta es la contraseña que un usuario debe proporcionar para iniciar sesión en portal de Azure por primera vez.

d. Haga clic en **Crear**.

New user

×

miteldocs (Default Directory)

[Got feedback?](#)

Identity

User name * ⓘ ✓ @ ▼
The domain name I need isn't shown here

Name * ⓘ ✓

First name

Last name

Password

Auto-generate password
 Let me create the password

Initial password

Show Password

Groups and roles

Groups 0 groups selected

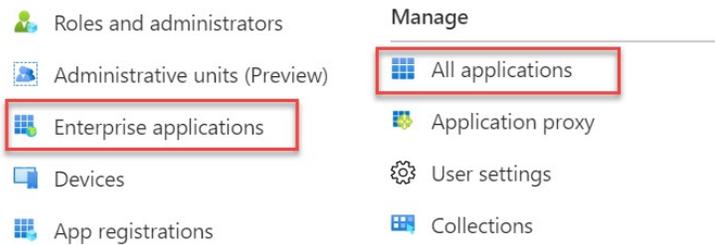
Roles User

Create

Asignar el usuario de prueba de Azure AD

En esta sección se describe cómo permitir que **John Smith** use el inicio de sesión único de Azure otorgando acceso a Mitel Connect.

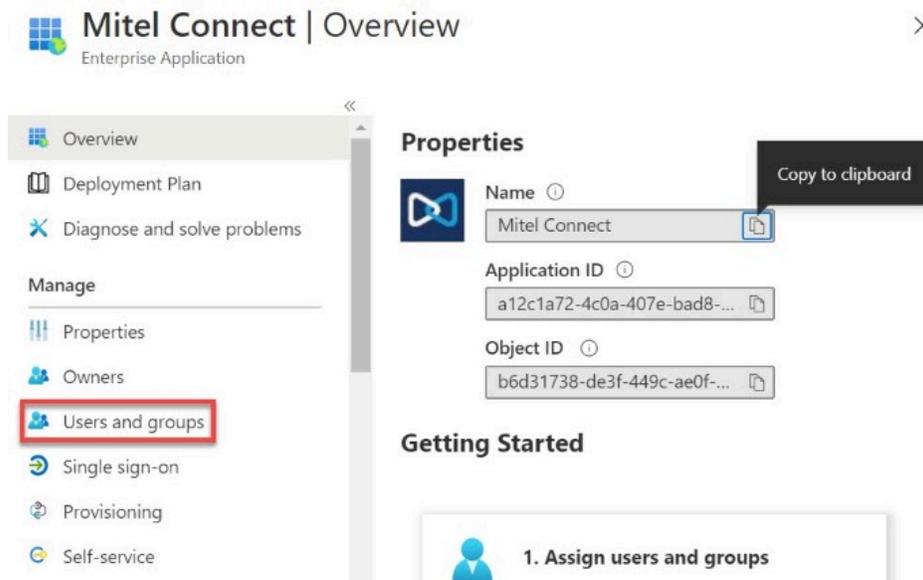
1. En el panel de **Azure Active Directory**, seleccione **Aplicaciones empresariales**. Se abre la página **Todas las aplicaciones**, que muestra una lista de aplicaciones en su inquilino de Azure AD.



2. En la lista de aplicaciones, haga clic en **Mitel Connect**. Aparece la página **Descripción general de Mitel Connect**.



3. En el menú que aparece, haga clic en **Usuarios y grupos**. Se abre la página **Usuarios y grupos**.



4. Haga clic en **Agregar usuario** y luego haga clic en **Usuarios y grupos** en la página **Agregar asignación** que se abre.

Add Assignment
miteldocs (Default Directory)

Users and groups >
None Selected

Select Role >
Default Access

5. En la página **Usuarios y grupos** que se abre, seleccione **John Smith** en la lista **Usuarios** y luego haga clic en **Seleccionar** en la parte inferior de la pantalla.

Users and groups ×

john smith

John Smith
JohnSmith@miteldocs.com
Selected

Selected items

John Smith
JohnSmith@miteldocs.com Remove

Select

6. De forma predeterminada, la función de un nuevo usuario es **Acceso predeterminado**. Si espera algún valor de rol en la aserción SAML, seleccione el rol apropiado para el usuario de la lista en la página **Seleccionar rol** y luego haga clic en **Seleccionar** en la parte inferior de la pantalla.

Add Assignment
miteldocs (Default Directory)

Users and groups >
None Selected

Select Role >
Default Access

7. En la página **Agregar tarea**, haga clic en **Asignar**.

Add Assignment
(Default Directory)

Users and groups
1 user selected.

Select Role
Default Access

Assign

Cree un usuario de prueba de CloudLink

Esta sección describe cómo crear un usuario de prueba llamado **John Smith** en su CloudLink Platform. Los usuarios deben crearse y activarse antes de que puedan utilizar el inicio de sesión único.

Para obtener detalles sobre cómo agregar usuarios en la Administración de Mitel, consulte el tema **Administrar usuarios** en la [documentación de Administración de Mitel](#).

Cree un usuario en su Administración Mitel con los siguientes detalles:

- Nombre: John Smith
- Nombre: John
- Apellido: Smith
- Correo electrónico: JohnSmith@miteldocs.com

i Nota:

La dirección de correo electrónico de CloudLink del usuario debe ser idéntica al **Nombre principal del usuario** en el portal de Azure AD.

Probar inicio de sesión único

En esta sección, probará su configuración de inicio de sesión único de Azure AD mediante el Panel de acceso.

Cuando hace clic en el mosaico de Mitel Connect en el Panel de acceso, debe ser redirigido automáticamente para iniciar sesión en la aplicación CloudLink que configuró como predeterminada en el campo **URL de inicio de sesión**. Para obtener más información sobre el Panel de acceso, consulte [Introducción al Panel de acceso](#).

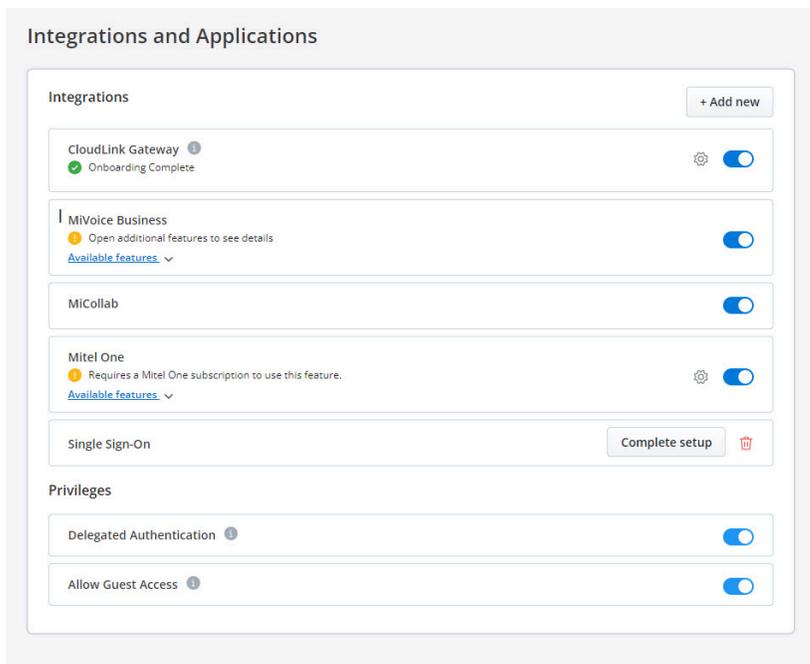
3.2.2 Integración de Microsoft Office 365 con Mitel Administration

Si la integración de Microsoft Office 365 está habilitada para una cuenta de cliente, los usuarios de esa cuenta pueden integrar su cuenta de Microsoft Office 365 con sus aplicaciones CloudLink.

Agregar la integración de Microsoft Office 365 a una cuenta de cliente

Para agregar la integración de Microsoft Office 365 a una cuenta de cliente:

1. Navegue a la página de **Información de Cuenta** de la cuenta del cliente.
2. En la sección **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**.

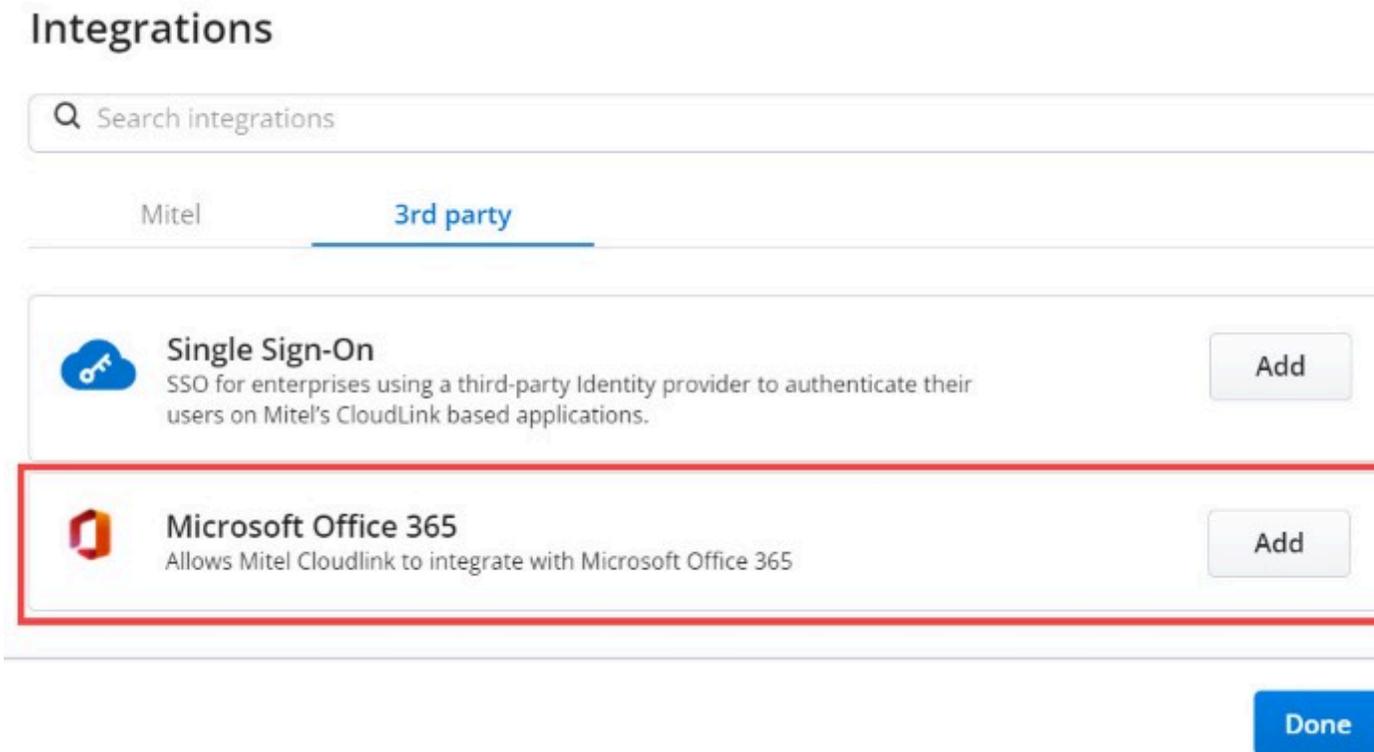


Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.

Note:

Un Socio Mitel no puede habilitar integraciones en la cuenta de socio porque la integración con otras aplicaciones no es compatible con las cuentas de socio. Para integrar CloudLink con otras aplicaciones, un socio debe crear una cuenta de cliente y habilitar integraciones en esa cuenta. Mitel recomienda que desactive las integraciones existentes en la Cuenta de socio para aprovechar la funcionalidad completa de las funciones de CloudLink. Para obtener más información sobre las Cuentas de Partner, consulte [Iniciar sesión como Mitel Partner](#).

- Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con **Microsoft Office 365** y haga clic en **Listo**.



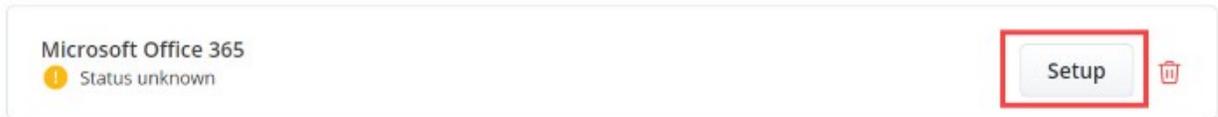
- La integración de Microsoft Office 365 se agrega a la cuenta del cliente y se muestra en la sección **Integraciones** de la página **Información de Cuenta**.



Habilitar la integración de Microsoft Office 365 en una cuenta de cliente

Después de agregar la integración de Microsoft Office 365 a una cuenta de cliente, debe dar su consentimiento para que su cuenta de CloudLink se sincronice con la cuenta de Microsoft Office 365 de su organización para habilitar la integración. El consentimiento puede ser proporcionado a través de Azure por un usuario que sea administrador de Office 365 de la cuenta de Microsoft Office 365 de su organización. Para hacer esto:

1. Haga clic en el botón **Configurar** asociado con **Microsoft Office 365** en la sección **Integraciones**.



Se abre el cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365.

Microsoft Office 365

To authorize Mitel Cloudlink to work with Microsoft Office 365, consent must be provided through Azure by a user that is an Office 365 admin.

Once consent has been given, the integration can be enabled.

If you are an Office 365 admin, click the 'Authorize on Azure' button to grant consent. Once you grant consent, you can enable the integration.

If you are not an Office 365 admin, copy the url and send it to an Office 365 admin. Once they give consent, you can enable the integration.

Authorize on Azure 

Copy url

 Remove

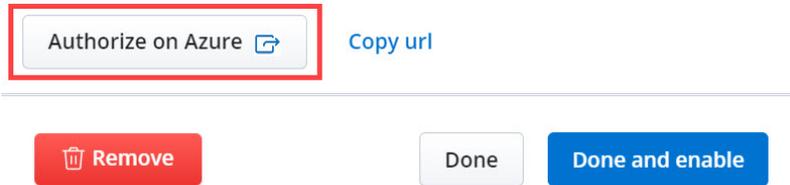
Done

Done and enable

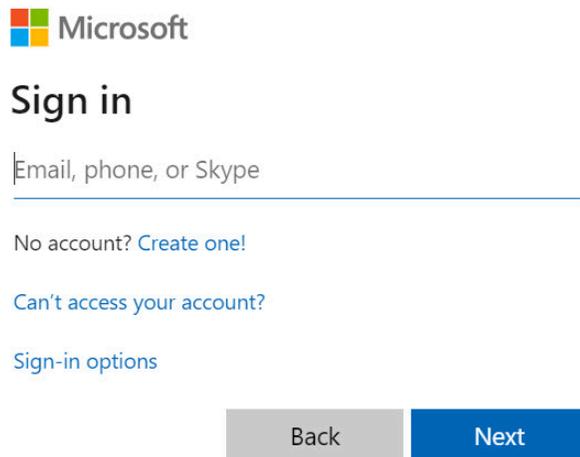
2. El procedimiento adicional depende de los derechos de administrador que tengan el administrador de CloudLink y el administrador de Office 365.

- **Si el administrador de CloudLink también tiene derechos de administrador de Office 365:**

a. Haga clic en **Autorizar en Azure**.



Se abre la página de **Inicio de sesión** de Microsoft.



b. Ingrese sus credenciales en los campos provistos y haga clic en **Iniciar sesión**.

c. Después de iniciar sesión correctamente, una ventana emergente muestra a qué información puede acceder Mitel Administration.



amith@cloudlinkdev.com

Permissions requested Review for your organization



This application is not published by Microsoft.

This app would like to:

- ✓ Read user calendars
- ✓ Have full access to user calendars
- ✓ Sign in and read user profile

If you accept, this app will get access to the specified resources for all users in your organization. No one else will be prompted to review these permissions.

Accepting these permissions means that you allow this app to use your data as specified in their [terms of service](#) and [privacy statement](#). You can change these permissions at <https://myapps.microsoft.com>. [Show details](#)

Does this app look suspicious? [Report it here](#)

Cancel

Accept

- d. Haga clic en **Aceptar** para otorgar permiso. La página emergente se redirigirá a Mitel Administration y luego se cerrará automáticamente.
- e. Regrese al cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365. Se muestra el mensaje **¡El consentimiento de Office 365 fue exitoso! Ahora puede habilitar esta integración a continuación.**

Office 365 consent was successful! You can now enable this integration below. ⓘ

Microsoft Office 365

To authorize Mitel Cloudlink to work with Microsoft Office 365, consent must be provided through Azure by a user that is an Office 365 admin.

Once consent has been given, the integration can be enabled.

If you are an Office 365 admin, click the 'Authorize on Azure' button to grant consent. Once you grant consent, you can enable the integration.

If you are not an Office 365 admin, copy the url and send it to an Office 365 admin. Once they give consent, you can enable the integration.

Authorize on Azure

Copy url

Last verified on: 11/10/2020 at 10:48 AM GMT+5:30

Remove

Done

Done and enable

- f. Haga clic en **Listo y habilite** para habilitar la integración y cierre el cuadro de diálogo. Hacer clic en **Listo** cerrará el cuadro de diálogo, pero no habilitará la integración.



Luego debe habilitar el botón de alternar en el panel **Integraciones** asociado con **Microsoft Office 365** para habilitar la integración. El panel de integración indica una integración exitosa como se muestra en la siguiente captura de pantalla.



i Note:

- a. Si cierra a la fuerza la página emergente en el paso iv anterior, Mitel Administration no reconocerá que el consentimiento fue exitoso.
- b. Si cierra el cuadro de diálogo de integración de Microsoft Office365 o de Mitel Administration antes de que la página emergente del paso iv anterior se cierre automáticamente, no habrá ningún reconocimiento en Mitel Administration de que el consentimiento fue exitoso.

- **Si el administrador de CloudLink no tiene derechos de administrador de Office 365:**

- a. Haga clic en **Copiar URL** para copiar la URL del cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365 y compartir la URL con el administrador de Office 365 de su organización.

Note:

Si hace clic en el botón **Autorizar en Azure** del cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365, se muestra la página de **inicio de sesión** de Microsoft. Después de iniciar sesión, una página emergente muestra una alerta de que solo un administrador de Office 365 puede otorgar permiso. Haga clic en **Regresar a la aplicación sin otorgar el consentimiento** para regresar a Mitel Administration. El cuadro de diálogo de Microsoft Office 365 muestra el mensaje **Error en el consentimiento de Office 365 porque no tiene acceso. Copie la siguiente URL y envíela a un administrador de Office 365.**

b. El procedimiento adicional depende de los derechos de administrador que tenga el administrador de Office 365.

- **Si el administrador de Office 365 también tiene derechos de administrador de CloudLink:**

Después de que el administrador de Office 365 otorgue el permiso al aceptar la solicitud de permiso, la página emergente redireccionará a la página de inicio de sesión de Mitel Administration. El administrador de Office 365 debe iniciar sesión en la consola con las credenciales de administrador de CloudLink. Después de iniciar sesión correctamente, Mitel

Administration detecta que el consentimiento fue exitoso y muestra el siguiente cuadro de diálogo.

Microsoft Office 365 Consent Succeeded

It was detected that Microsoft Office 365 consent succeeded. You can now enable the integration for the account.

OK

El administrador de Office 365 informa al administrador de CloudLink que se ha otorgado el consentimiento.

Si el administrador de Office 365 niega el permiso, la página emergente redireccionará a la página de inicio de sesión de Mitel Administration. Después de iniciar sesión, Mitel Administration muestra el siguiente cuadro de diálogo.

Microsoft Office 365 Consent Failed

It was detected that Microsoft Office 365 consent failed. Consent must be given by an Office 365 admin.

OK

Después de que el administrador de Office 365 otorgue su consentimiento, haga clic en **Listo y habilitar** en el cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365. Si Mitel Administration ha detectado que el consentimiento fue exitoso, el estado de la integración se mostrará como se muestra en la siguiente imagen.



- **Si el administrador de Office 365 no tiene derechos de administrador de CloudLink:**

Después de que el administrador de Office 365 otorgue el permiso al aceptar la solicitud de permiso, la página emergente redireccionará a la página de inicio de sesión de Mitel Administration. Debido a que el administrador de Office 365 no puede iniciar sesión en Mitel Administration, la consola no detecta si el consentimiento es exitoso o no. Sin embargo, el administrador de Office 365 puede informar al administrador de CloudLink que se ha otorgado el consentimiento.

Después de que el administrador de Office 365 otorgue su consentimiento, haga clic en **Listo y habilitar** en el cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365. Si

Mitel Administration no pudo detectar si el consentimiento fue exitoso o no, el estado de la integración se mostrará como se muestra en la siguiente imagen.



Eliminar la integración de Microsoft Office 365 de una cuenta de cliente

Puede eliminar una integración de Microsoft Office 365 existente de una cuenta de cliente mediante uno de los siguientes métodos:

- Haga clic en el icono  asociado con la integración en el panel **Integraciones**. La integración de Microsoft Office 365 se eliminará de la cuenta de cliente.
- Haga clic en el botón **Eliminar** del cuadro de diálogo de configuración de Microsoft Office 365. Para acceder al cuadro de diálogo, realice una de las siguientes acciones:
 - Si la integración se agrega pero no se habilita, haga clic en el botón **Configurar** asociado con la integración en el panel **Integraciones**. Se abre el cuadro de diálogo.
 - Si la integración se agrega y se habilita, haga clic en el icono  asociado con la integración en el panel **Integraciones**.

Desde el panel de confirmación **Eliminar integración de Office 365** que se abre, haga clic en **Eliminar integración** para eliminar la integración. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.

Remove Office 365 Integration

This integration will be removed for all end users. Please note that this does not affect the status of the integration inside of Azure.

Cancel

Remove integration

- Deshabilite el botón de alternancia asociado con la **integración de Microsoft Office 365** en el panel **Integraciones**. Desde el panel de confirmación **Eliminar integración de Office 365** que se abre,

haga clic en **Eliminar integración** para eliminar la integración. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.

Remove Office 365 Integration

This integration will be removed for all end users. Please note that this does not affect the status of the integration inside of Azure.

Cancel

Remove integration

3.2.3 Integración de Twilio con Mitel Administration

Puede configurar integraciones con Twilio mediante Mitel Administration.

Si la integración de Twilio está habilitada para una cuenta de cliente, los usuarios de esa cuenta pueden integrar su cuenta de Twilio con sus aplicaciones CloudLink.

Cómo agregar la integración de Twilio a una cuenta de cliente

Para agregar la integración de Twilio a una cuenta de cliente:

1. Haga clic en **Cuentas** desde el menú principal de la izquierda. Se abre la página **Información de la cuenta** de la cuenta del cliente.
2. En la sección **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**.

Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.

i Nota:

Un Mitel Partner no puede habilitar integraciones en la Cuenta de Partner porque la integración con otras aplicaciones no es compatible con las Cuentas de Partner. Para integrar CloudLink con otras aplicaciones, un socio debe crear una cuenta de cliente y habilitar integraciones en esa cuenta. Mitel recomienda que desactive las integraciones existentes en la Cuenta de socio para aprovechar la funcionalidad completa de las funciones de CloudLink. Para obtener más información sobre las Cuentas de Partner, consulte [Iniciar sesión como Mitel Partner](#).

3. Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con **Twilio** y haga clic en **Listo**.
4. La integración de Twilio se agrega a la cuenta del cliente y se muestra en la sección **Integraciones** de la página **Información de la cuenta**.

Habilitar la integración de Twilio en una cuenta de cliente

Después de agregar la integración de Twilio a una cuenta de cliente, debe proporcionar los detalles necesarios para que su cuenta de CloudLink se sincronice con la cuenta de Twilio de su organización para habilitar la integración. Para hacer esto:

1. Haga clic en el botón **Configuración completa** asociado con **Twilio** en la sección **Integraciones**. Se abre el cuadro de diálogo de configuración de Twilio.
2. Ingrese un nombre para la integración de la cuenta Twilio.
3. Introduzca el SID de la cuenta. (Esta información es de la cuenta Twilio del cliente).
4. Introduzca el token de autenticación. (Esta información es de la cuenta Twilio del cliente).
5. Haga clic en **Guardar**.

Cómo eliminar la integración de Twilio de una cuenta de cliente

Puede eliminar una integración de Twilio existente de una cuenta de cliente. Para ello, complete lo siguiente:

1. Deshabilite el botón de alternancia asociado con la **integración de Twilio** en el panel **Integraciones**.
2. Desde el panel de confirmación **Eliminar integración de Twilio** que se abre, haga clic en **Eliminar integración** para eliminar la integración. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.

3.2.3.1 Integración de WhatsApp, Facebook y SMS a través de Twilio para MiCCB

Esta integración permite el flujo de mensajería entre los agentes del centro de contacto y los clientes mediante canales como WhatsApp, Facebook Messenger y SMS, a través de servidores de medios de chat habilitados para CloudLink.

Agregar un canal

Para agregar un nuevo canal, complete los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda. Desplácese hasta el panel **Integraciones** y haga clic en el ícono  asociado con Twilio. Se muestra la página de administración de Twilio.

Nota:

La opción Twilio está disponible *solamente* si la integración de Twilio está habilitada para la cuenta del cliente.

2. Haga clic en el botón **Agregar canales** para crear una nueva conexión a WhatsApp, Facebook o SMS. Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo canal**.

3. Seleccione el tipo de **canal** de la lista desplegable: WhatsApp Business, SMS, Facebook Messenger.
 - a. Si está agregando un canal de **WhatsApp Business**, use la casilla de verificación para seleccionar el **número de teléfono** al que enviar el mensaje de WhatsApp.
 - b. Pegue el **ID de Cola** de la **Cola de Chat** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink.

i **Nota:**

Para localizar el **ID de cola**, vaya al explorador **YourSite** y seleccione la **Cola de Chat** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink. Haga clic en la pestaña **Herramientas de cola** y haga clic en el botón **Copiar ID de cola**.

- c. Haga clic en **Crear** para crear el canal. El nuevo canal se agrega a la lista de **Canales configurados**.
- a. Canal **SMS**, utilice la casilla de verificación para seleccionar el **Número de teléfono** al que enviar el mensaje.
 - b. Pegue el **ID de Cola** de la **Cola de Chat** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink.
 - c. Haga clic en **Crear** para crear el canal. El nuevo canal se agrega a la lista de **Canales configurados**.
- a. Si está agregando un canal de **Facebook Messenger**, busque y agregue manualmente los nombres de las páginas de Facebook en el campo **Página**.
 - b. Pegue el **ID de Cola** de la **Cola de Chat** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink.
 - c. Haga clic en **Crear** para crear el canal. El nuevo canal se agrega a la lista de **Canales configurados**.

i **Nota:**

Una vez creado el canal Twilio en Mitel Administration, el administrador de Twilio debe copiar y pegar manualmente la nueva URL del webhook en el portal administrativo de Twilio para **WhatsApp** y **Facebook Messenger**. Véase [Cómo agregar la URL de un webhook al portal administrativo de Twilio](#) en la página 180. Sin embargo, la URL del webhook para **SMS** se agrega automáticamente al portal administrativo de Twilio.

Cómo agregar la URL de un webhook al portal administrativo de Twilio

La interfaz de Twilio no ha automatizado la adición de la URL del webhook de los canales recién creados de **WhatsApp** y **Facebook Messenger**, complete los siguientes pasos para agregar las URL del webhook:

1. Vaya a **Integraciones & aplicaciones > Integraciones > Twilio**. Haga clic en . Se abre la página de configuración del canal.
2. Desde la lista, en la columna **social.webhook**, pase el cursor sobre el webhook para mostrar la ventana emergente que contiene la URL completa.
3. Desde la ventana emergente, copie el texto de la URL y envíelo al administrador de Twilio para agregar la URL al lado de Twilio de la configuración del canal.

Eliminar un canal

Para eliminar un canal, complete los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda. Desplácese hasta el panel **Integraciones** y haga clic en el ícono  junto a Twilio. Se muestra la página de administración de Twilio.
2. Seleccione el canal o los canales que desea eliminar usando la casilla de verificación, haga clic en **Eliminar seleccionado**. Se muestra la ventana emergente de confirmación para eliminar canal(es).
3. Escriba **confirmar** en el campo **Tipo 'confirmar'** en la ventana emergente. Haga clic en **Eliminar**. Se eliminan los canales seleccionados.

3.2.3.2 Integración de SMS a través de Twilio para MiCollab

Esta integración permite el flujo de mensajería entre los agentes del centro de contacto y los clientes mediante SMS a través de servidores de medios de chat habilitados para CloudLink.

Prerrequisitos

Antes de habilitar la función SMS, active las siguientes funciones en el portal de Mitel Administration:

- Chat de CloudLink
- Acceso de invitado

Importante:

Se recomienda que el Partner/cliente registre su marca con Twilio para recibir mensajes A2P desde [Trust Hub](#).

Habilitación de SMS y asignación de números de proveedor desde Mitel Administration

Para habilitar la función SMS para una cuenta MiCollab, siga estos pasos:

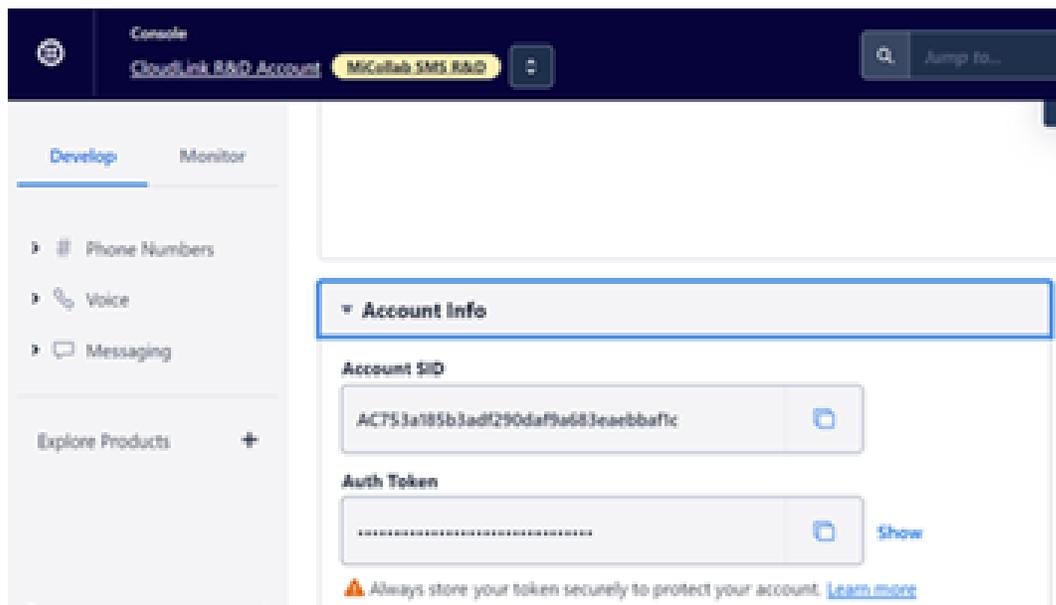
1. Desde Mitel Administration, haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda.
2. En la sección **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**.

Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.

3. Seleccione la pestaña **tercero**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con Twilio y haga clic en **Listo**.

La integración de Twilio se agrega a la cuenta del cliente y se muestra en la sección **Integraciones** de la página **Información de la cuenta**.

4. Para configurar la integración de Twilio dentro de Mitel Administration, debe acceder a la consola de Twilio para recuperar el **SID de la cuenta** y el **token de autenticación**.



Habilitar la integración de Twilio en una cuenta de cliente

Después de agregar la integración de Twilio a una cuenta de cliente, debe proporcionar los detalles necesarios para que su cuenta de CloudLink se sincronice con la cuenta de Twilio de su organización para habilitar la integración. Para hacer esto:

1. Haga clic en el botón **Configuración completa** asociado con **Twilio** en la sección **Integraciones**. Se abre el cuadro de diálogo de configuración de Twilio.
2. Ingrese un **Nombre** para la integración de la cuenta Twilio.
3. Ingrese el **SID de la cuenta** (ingrese la información recuperada de la consola Twilio).
4. Ingrese el **Token de autenticación** (ingrese la información recuperada de la consola Twilio).
5. Haga clic en **Guardar**.

Integración de SMS

Después de una integración exitosa, puedes asignar un número de teléfono de Twilio para MiCollab SMS. Para hacer esto:

1. Haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda. Desplácese hasta el panel **Integraciones** y haga clic en el ícono  asociado con Twilio.

Se muestra la página de administración de Twilio. Esta página muestra una entrada de MiCollab en la tabla.

2. Seleccione los números de teléfono que se pueden usar dentro de la función SMS de MiCollab y haga clic en el botón **Editar**. Se muestra una lista de números de teléfono activos configurados en Twilio.
3. Seleccione o busque los números de teléfono en la lista desplegable **Número de teléfono**.

Nota:

Si los números de teléfono se utilizan activamente en la transmisión, se muestra un mensaje "en uso" junto a ellos. Estos números de teléfono no se pueden deseleccionar. Para anular la selección, el número de teléfono debe estar desactivado dentro de MiCollab Stream. Eliminando

4. Haga clic en **Guardar**.

Los números están asignados a MiCollab SMS.

Habilitar el acceso de invitados desde Mitel Administration

1. Desde Mitel Administration, haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda.
2. En el panel **Privilegios**, habilite **Permitir acceso de invitados** si no está habilitado.

Eliminando la integración

Para eliminar la integración de Twilio, todos los números de teléfono asociados con el producto MiCollab NO deben estar en uso. Si los números de teléfono están en uso, aparece un diálogo para indicar que los números se están utilizando activamente.

3.2.4 Integración de CM.com con Mitel Administration

Si la integración de CM.com está habilitada para una cuenta de cliente, los usuarios de esa cuenta pueden integrar su cuenta de CM.com con sus aplicaciones CloudLink.

Cómo agregar la integración de CM.com a una cuenta de cliente

Para agregar la integración de CM.com a una cuenta de cliente:

1. Haga clic en Cuentas, se abrirá la página **Información de la cuenta** del cliente.
2. En la sección **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**.

Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.

i Nota:

Un Socio Mitel no puede habilitar integraciones en la cuenta de socio porque la integración con otras aplicaciones no es compatible con las cuentas de socio. Para integrar CloudLink con otras aplicaciones, un socio debe crear una cuenta de cliente y habilitar integraciones en esa cuenta. Mitel recomienda que desactive las integraciones existentes en la Cuenta de socio para aprovechar la funcionalidad completa de las funciones de CloudLink. Para obtener más información sobre las Cuentas de Partner, consulte [Iniciar sesión como Mitel Partner](#).

1. Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado a **CM.com** y haga clic en **Listo**.
2. La integración de CM.com se agrega a la cuenta del cliente y se muestra en la sección **Integraciones** de la página **Información de la cuenta**.

Habilitar la integración de CM.com en una cuenta de cliente

Después de agregar la integración de CM.com a una cuenta de cliente, debe proporcionar los detalles necesarios para que su cuenta de CloudLink se sincronice con la cuenta CM.com de su organización para habilitar la integración. Para hacer esto:

1. Haga clic en el botón **Configuración completa** asociado a **CM.com** en la sección **Integraciones**. Se abre el cuadro de diálogo de configuración de CM.com.
2. Ingrese un nombre para la integración de la cuenta CM.com.
3. Introduzca el ID de la cuenta de CM.com. (Esta información es de la cuenta CM.com del cliente).
4. Introduzca el token del producto. (Esta información es de la cuenta CM.com del cliente).
5. Haga clic en **Guardar**.

Cómo eliminar la integración de CM.com de una cuenta de cliente

Puede eliminar una integración de CM.com existente de una cuenta de cliente. Para hacerlo, complete lo siguiente:

1. Deshabilite el botón de alternancia asociado con la **integración de CM.com** en el panel **Integraciones**.
2. Desde el panel de confirmación **Eliminar integración de CM.com** que se abre, haga clic en **Eliminar integración** para eliminar la integración. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación.

3.2.4.1 Integración de WhatsApp, Facebook y SMS a través de CM.com

Esta integración permite el flujo de mensajería entre los agentes del centro de contacto y los clientes mediante canales como WhatsApp, Facebook Messenger y SMS, a través de servidores de medios de chat habilitados para CloudLink.

Agregar un canal

Para agregar un nuevo canal complete los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda. Desplácese hasta el panel **Integraciones**, haga clic en  contra CM.com. Se muestra la página de administración de CM.com.

Nota:

La opción CM.com está disponible *solamente* si la integración de CM.com está habilitada para la cuenta del cliente.

2. Haga clic en el botón **Agregar canales** para crear una nueva conexión a WhatsApp, Facebook o SMS. Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo canal**.
3. Seleccione el tipo de **canal** de la lista desplegable: WhatsApp Business, SMS, Facebook Messenger.
 - a. Si está agregando un canal de **WhatsApp Business**, seleccione el **Número de teléfono** al que enviar el mensaje de WhatsApp usando la casilla de verificación.
 - b. Pegue el **ID de la cola** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink.

Nota:

Para localizar el ID de la cola, vaya al explorador **YourSite** y seleccione la **cola de chat** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink. Haga clic en la pestaña **Herramientas de cola** y haga clic en el botón **Copiar ID de cola**.

- c. Haga clic en **Crear** para crear el canal. El nuevo canal se agrega a la lista de Canales configurados.
 - a. Si está agregando un canal **SMS**, utilice la casilla de verificación para seleccionar el **número de teléfono** al que enviar el mensaje.
 - b. Pegue el **ID de la cola** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink.
 - c. Haga clic en **Crear** para crear el canal. El nuevo canal se agrega a la lista de Canales configurados.
- a. Si está agregando el canal **Facebook Messenger**, seleccione la **Página** de la lista de páginas disponibles en el menú desplegable. Puede seleccionar más de una página.

i Nota:

Estas páginas se agregan automáticamente a la lista desplegable de las páginas comerciales de Facebook configuradas en CM.com.

- b. Pegue el **ID de la cola** asociada con el servidor de medios de chat habilitado para CloudLink.
- c. Haga clic en **Crear** para crear el canal. El nuevo canal se agrega a la lista de Canales configurados.

i Nota:

Una vez creado el canal, la URL del webhook generado por CloudLink se agrega automáticamente a la configuración del canal de CM.com.

Eliminar un canal

Para eliminar un canal, complete los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Integraciones & aplicaciones** desde el menú de navegación de la izquierda. Desplácese hasta el panel **Integraciones**, haga clic en el icono  frente a CM.com. Se muestra la página de administración de CM.com.
2. Seleccione el canal o los canales que desea eliminar usando la casilla de verificación, haga clic en **Eliminar seleccionado**. Se muestra la ventana emergente de confirmación para eliminar canal(es).
3. Escriba **confirmar** en el campo **Tipo 'confirmar'** en la ventana emergente. Haga clic en **Eliminar**. Se eliminan los canales seleccionados.

3.2.5 Aprovisionamiento de usuarios de Azure Active Directory en CloudLink

CloudLink admite el aprovisionamiento automático de usuarios desde Azure Active Directory (Azure AD) en la base de datos de CloudLink. Para ello, los datos del usuario en este directorio se sincronizan con la base de datos de CloudLink utilizando el Sistema para la gestión de identidades entre dominios (SCIM). Esto permite que un Socio de Mitel o un administrador de cuenta administre los usuarios y los servicios de aplicaciones en Azure AD y los aprovisiona en la base de datos de CloudLink, lo que minimiza la entrada de datos y las tareas de administración.

Note:

Para MiVoice Office 400, Mitel recomienda que la integración de Active Directory (AD) se configure a través de Mitel Open Interface Platform (OIP), ya que este método se utiliza como una integración de directorio en lugar de la creación de usuarios. Esto permite que todos los usuarios de PBX tengan acceso a todos los contactos importados, siempre que la **búsqueda extendida de PBX** esté habilitada en [Contactos \(cliente web\)](#) o [Contactos \(cliente móvil\)](#). Para obtener más detalles sobre la integración de AD mediante Mitel OIP, consulte [Mitel Open Interfaces Platform - Manual del sistema](#)

Prerrequisitos

Para configurar el aprovisionamiento de usuarios desde Azure AD en CloudLink, el Partner o Administrador de Cuenta de Mitel debe:

- Debe tener:
 - Una suscripción a Azure AD
 - Si no tiene un entorno de Azure AD, puede obtener una [cuenta gratuita](#).
 - Una cuenta de Mitel CloudLink.
- El ID de usuario, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono móvil, el número de teléfono, el número de extensión y el ID de inicio de sesión deben ser únicos al importar usuarios de Azure AD a CloudLink.

En este documento, se asume:

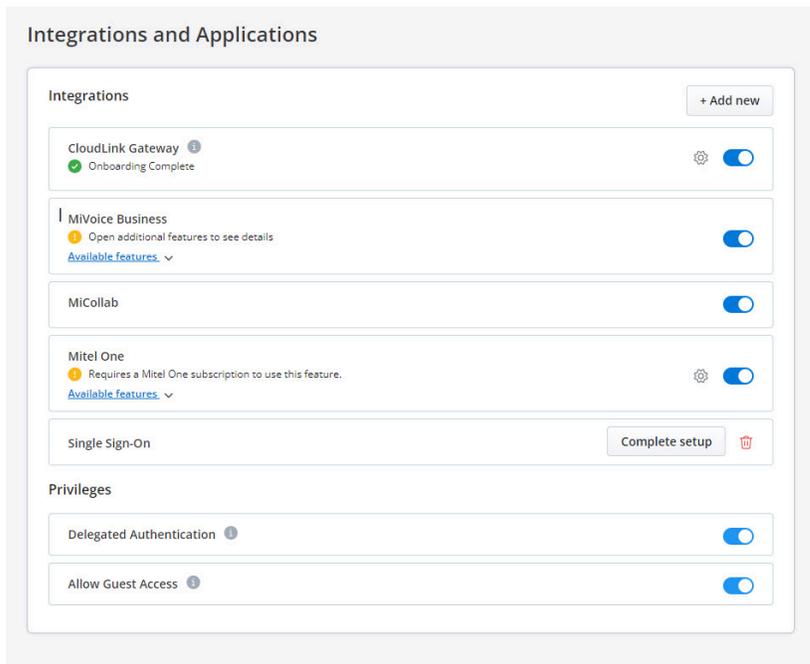
- El entorno de Azure AD y la configuración de cuentas de Azure están disponibles.
- El administrador tiene un buen conocimiento de las tecnologías en la nube, especialmente, Microsoft Azure.
- La integración de Azure con CloudLink está aprobada por el departamento de TI o equivalente del cliente.
- La conectividad entre Azure y las instalaciones del cliente está activa y admite aplicaciones en tiempo real, por ejemplo, la conectividad debe tener baja latencia.
- Los protocolos HTTPS y SIP/TLS (muy recomendados) se usan en la configuración de Azure.
- Los servidores NTP y DNS están configurados y son accesibles desde Azure, por lo que Mitel Administration puede acceder a estos servidores durante el aprovisionamiento.

Agregar la integración de Azure AD Sync a una cuenta de cliente

Para aprovisionar usuarios desde Azure AD en una cuenta de cliente en Mitel Administration, es necesario agregar la integración de Azure AD Sync a esa cuenta de cliente desde Mitel Administration. Un Socio de Mitel o un administrador de cuentas pueden agregar la integración de Azure AD Sync a una cuenta de cliente mediante el siguiente procedimiento:

1. Navegue a la página de **Información de Cuenta** de la cuenta del cliente.

2. En la sección **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**.



Una pantalla emergente muestra el panel **Integraciones**.

Note:

Un Socio Mitel no puede habilitar integraciones en la cuenta de socio porque la integración con otras aplicaciones no es compatible con las cuentas de socio. Para integrar CloudLink con otras aplicaciones, un socio debe crear una cuenta de cliente y habilitar integraciones en esa cuenta. Mitel recomienda que desactive las integraciones existentes en la Cuenta de socio para aprovechar la funcionalidad completa de las funciones de CloudLink. Para obtener más información sobre las Cuentas de Partner, consulte [Iniciar sesión como Mitel Partner](#).

3. Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles con CloudLink. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con **Azure AD Sync** y haga clic en **Listo**.

Integrations

Search integrations

Mitel **3rd party**

Azure AD Single Sign-On
SSO for enterprises using Azure AD with Mitel's CloudLink based applications. **Add**

Azure AD Sync
Synchronize users between your Azure AD and Mitel's CloudLink based applications. **Add**

Microsoft Office 365
Allows Mitel Cloudlink to integrate with Microsoft Office 365 **v Added**

Done

La integración de Azure AD Sync se agrega a la cuenta del cliente y se muestra en la sección **Integraciones** de la página **Información de Cuenta**.

Integrations **+ Add new**

Azure AD Sync **Complete setup**

Aprovisionamiento de usuarios de Azure AD en CloudLink mediante SCIM

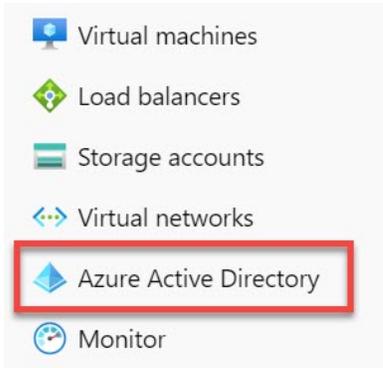
El aprovisionamiento de usuarios desde Azure AD a la base de datos de CloudLink mediante SCIM implica las siguientes tareas:

1. [Creación de una aplicación SCIM en Azure AD](#) on page 189 — crear una aplicación SCIM para habilitar el aprovisionamiento de usuarios.
2. [Agregar usuarios a la aplicación SCIM](#) on page 190 — agregar usuarios a la aplicación SCIM.
3. [Configurar la aplicación SCIM](#) on page 193 — configurar los ajustes de SCIM en el lado de la aplicación.
4. [Probando la conexión](#) on page 197 — verificar que la configuración funcione.
5. [Administrar las asignaciones de atributos](#) on page 198 — revisar y personalizar las asignaciones de atributos que se sincronizarán con la base de datos de CloudLink durante el aprovisionamiento.
6. [Iniciar aprovisionamiento](#) on page 202 — comenzar a aprovisionar usuarios a la base de datos de CloudLink.

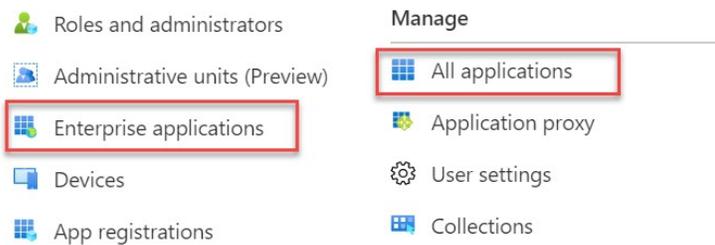
Creación de una aplicación SCIM en Azure AD

Para crear una aplicación SCIM:

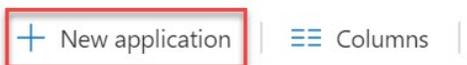
1. En el portal de Azure, en el panel de navegación izquierdo, haga clic en **Azure Active Directory**. Se abre el panel de **Azure Active Directory**.



2. En el panel de **Azure Active Directory**, seleccione **Aplicaciones empresariales**. Se abre la página **Todas las aplicaciones**, que muestra una lista de aplicaciones en su inquilino de Azure AD.



3. Haga clic en **Nueva aplicación**. Se abre la página **Explorar la galería de Microsoft Entra**.



4. Haz clic en **+ crear su propia aplicación**.

Browse Microsoft Entra Gallery ...

+ Create your own application | [Got feedback?](#)

The Microsoft Entra App Gallery is a catalog of thousands of apps that make it easy to deploy and configure single sign-on (SSO) and automated user provisioning. When deploying an app from the App Gallery, you leverage prebuilt application here. If you are wanting to publish an application you have developed into the Microsoft Entra Gallery for other organizations to discover and use, you can file a request using the process described in [this article](#).

Search application Single Sign-on : All User Account Management : All Categories : All

Cloud platforms

Amazon Web Services (AWS)



Google Cloud Platform



Oracle



SAP



On-premises applications

Add an on-premises application

Configure Microsoft Entra application proxy to enable secure remote access.

Learn about Application Proxy

Learn how to use Application Proxy to provide secure remote access to your on-premises applications.

On-premises application provisioning

Automate creating, updating, and deleting users in applications on-premises or in a virtual machine.

5. Escriba el nombre de su aplicación (por ejemplo, Mitel CloudLink) y haga clic en **Agregar**.

Create your own application ×

[Got feedback?](#)

If you are developing your own application, using Application Proxy, or want to integrate an application that is not in the gallery, you can create your own application here.

What's the name of your app?

✓

What are you looking to do with your application?

Configure Application Proxy for secure remote access to an on-premises application

Register an application to integrate with Microsoft Entra ID (App you're developing)

Integrate any other application you don't find in the gallery (Non-gallery)

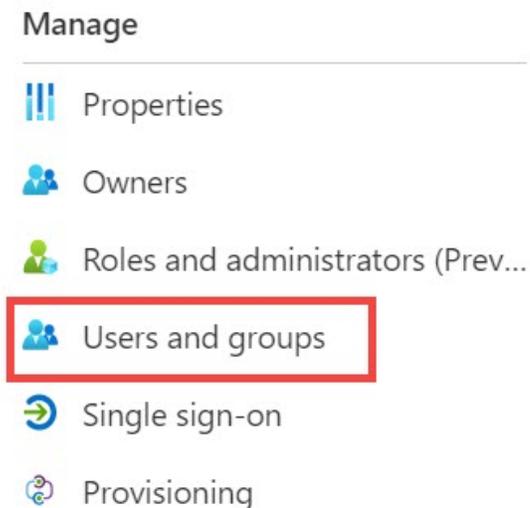
La aplicación se agregará a Azure AD y se mostrará en la página **Todas las aplicaciones**.

Agregar usuarios a la aplicación SCIM

En esta sección, se describe cómo agregar usuarios en Azure Active Directory a la aplicación SCIM para provisionarlos en CloudLink.

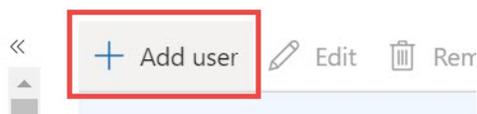
1. Acceda a la página **Usuarios y grupos** en [Azure Portal](#), haciendo lo siguiente:

- a. Navegue a **Azure Active Directory > Aplicaciones empresariales** y seleccione su aplicación de la lista. Se abre la página **Descripción general** de la aplicación.
- b. En la sección **Administrar**, seleccione **Usuarios y grupos**.



2. En la página **Usuarios y grupos** que se abre, haga clic en **+ Agregar usuario**. Se abre la página **Agregar asignación**.

Users and groups



3. Haga clic en la opción **Usuarios y grupos**. Se abre el panel **Usuarios y grupos**. En la lista del panel **Usuarios y grupos**, haga clic en los usuarios que desea agregar a la aplicación SCIM y haga clic en

Seleccionar para seleccionar estos usuarios. Los usuarios seleccionados se enumeran en **Elementos seleccionados**.

The screenshot shows the 'Add Assignment' dialog in the Mitel Administration interface. The 'Users and groups' section is active, displaying a list of users. The 'None Selected' button is highlighted with a red box. The 'Users and groups' list shows three users: nnnj, nnnm, and nnni. The 'Selected items' list shows three users: nnnn, nnnm, and nnnj. The 'Select' button is highlighted with a red box.

Users and groups	Selected items
None Selected	nnnn
	nnnm
	nnnj

4. Haga clic en **Asignar** para agregar estos usuarios a la aplicación SCIM.

Add Assignment

cloudlinkdev (Default Directory)

Users and groups

3 users selected.

Select a role

User

Assign

Estos usuarios se mostrarán en la página **Usuarios y grupos**.

	Display Name	Object Type	Role assigned
<input type="checkbox"/>	FF fffb	User	User
<input type="checkbox"/>	NN nnnm	User	User
<input type="checkbox"/>	NN nnnn	User	User

Configurar la aplicación SCIM

En esta sección se describe cómo configurar la aplicación SCIM en Azure AD con los parámetros proporcionados por Mitel Administration para establecer una conexión entre la aplicación SCIM y Mitel Administration.

Para configurar la aplicación SCIM, se recomienda que abra el portal de Azure y Mitel Administration en paralelo, ya que necesitará copiar algunos valores de Mitel Administration al portal de Azure.

1. Para acceder a la página de **aprovisionamiento** en [Azure Portal](#), haga lo siguiente:

- a. Navegue a **Azure Active Directory > Aplicaciones empresariales** y seleccione su aplicación de la lista. Se abre la página **Descripción general** de la aplicación.
- b. En la sección **Administrar**, seleccione **Usuarios y grupos**.

Manage

-  Properties
-  Owners
-  Roles and administrators (Preview)
-  Users and groups
-  Single sign-on
-  Provisioning
-  Application proxy

2. En la página de **Aprovisionamiento** que se abre, seleccione **Modo de aprovisionamiento** como **Automático** en el menú desplegable.

Provisioning

 Save  Discard

Provisioning Mode ^

Use Azure AD to manage user and group assignment.

Manual

Automatic

Se muestra la sección **Credenciales de administrador**.

Provisioning

 Save  Discard

Provisioning Mode v

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user accounts in Mitel CloudLink based on user and group assignment.

^ Admin Credentials

Admin Credentials

Azure AD needs the following information to connect to Mitel CloudLink 's API and synchronize user data.

Tenant URL * 

Secret Token 

3. Proporcione la **URL del inquilino** y el **token secreto**. Puede generar la URL y el token desde Mitel Administration siguiendo estos pasos:

- a. En la sección **Integraciones**, haga clic en el botón **Configuración completa** asociado con Azure AD Sync. Se abre el cuadro de diálogo de configuración de **Azure AD Sync**.

Azure AD Sync

Before starting ensure you have an Azure AD subscription/ account, and have added an application object. For more information see online help.

It might be easier to have this portal and the Azure AD portal side-by-side as you will be copying and pasting information from this portal to the Azure AD portal.

Press the Generate keys button to create keys to copy to Azure AD SCIM provisioning. Only generate keys as needed.

 Generate keys

 Remove

Done

- b. Haga clic en **Generar claves**. Se generan la **URL del inquilino** y el **token secreto**. Haga clic en **Copiar** y pegar estos valores en los campos respectivos en el portal de Azure AD.

The image shows two screenshots from the Mitel Administration interface. The top screenshot, titled 'Admin Credentials', contains the following text: 'Admin Credentials', 'Azure AD needs the following information to connect to Mitel CloudLink 's API and synchronize user data.', 'Tenant URL *' with a dropdown arrow, a text input field, 'Secret Token' with a dropdown arrow, another text input field, and a 'Test Connection' button. The bottom screenshot, titled 'Azure AD Sync', contains the following text: 'Before starting ensure you have an Azure AD subscription/ account, and have added an application object. For more information see online help.', 'It might be easier to have this portal and the Azure AD portal side-by-side as you will be copying and pasting information from this portal to the Azure AD portal.', 'Press the Generate keys button to create keys to copy to Azure AD SCIM provisioning. Only generate keys as needed.', a 'Generate keys' button, 'Copy and paste these values where needed in Azure AD SCIM provisioning', a table with two rows: 'Tenant URL' with the value 'https://admin.eu.dev.api.mitel.io/2017-09-01/accounts/1...' and a 'Copy' button, and 'Secret Token' with the value 'hEv@%B67RzX^M8dfkZKDwu+VHIC&#xyF' and a 'Copy' button, a 'Remove' button, and a 'Done' button. Red and green arrows originate from the 'Copy' buttons in the 'Azure AD Sync' section and point to the 'Tenant URL' and 'Secret Token' input fields in the 'Admin Credentials' section, respectively.

i Note:

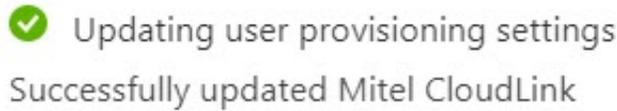
Cada vez que se hace clic en **Generar claves**, cualquier URL y token de una sincronización anterior dejan de ser válidos y la aplicación SCIM debe configurarse con otras nuevas.

Probando la conexión

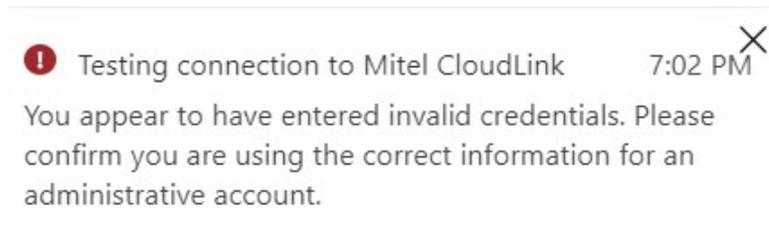
Esta sección describe cómo verificar si la configuración funciona y cómo verificar si la conexión entre la aplicación SCIM y CloudLink es exitosa.

1. En la página **Aprovisionamiento**, dentro de la sección **Credenciales de administrador**, haga clic en **Probar conexión**. La aplicación SCIM intenta conectarse a CloudLink.

Si la conexión es exitosa, se muestra el siguiente mensaje.



Si la conexión falla, se muestra el siguiente mensaje de error. Rectifique el error y vuelva a probar la conexión.



2. Si la conexión es exitosa, haga clic en **Guardar** para guardar las credenciales de administrador para el aprovisionamiento de usuarios. Hacer clic en **Descartar** cancelará los cambios.

Provisioning



Provisioning Mode

Use Azure AD to manage the creation and synchronization of user account assignment.

Administrar las asignaciones de atributos

En esta sección se describe cómo personalizar las asignaciones de atributos predeterminadas en la aplicación SCIM que definen qué propiedades de usuario se aprovisionan desde Azure AD a la base de datos de CloudLink. Puede cambiar o eliminar las asignaciones de atributos actuales o crear nuevas asignaciones de atributos. Para hacer esto:

1. En la página **Aprovisionamiento**, haga clic en **Editar asignaciones de atributos** en la sección **Administrar aprovisionamiento**.

Mitel CloudLink | Provisioning
Enterprise Application

Overview
Deployment Plan

Manage

- Properties
- Owners
- Roles and administrators (Prev...
- Users and groups
- Single sign-on
- Provisioning**
- Application proxy
- Self-service

<< Start provisioning Stop provisioning ...

i Got a second? We would love your feedback on user provisioning.

Statistics to date

- View provisioning details
- View technical information

[View provisioning logs](#)

Manage provisioning

- [Update credentials](#)
- [Edit attribute mappings](#)**
- [Add scoping filters](#)
- [Provision on demand](#)

2. En la página que se abre, expanda la pestaña **Asignaciones** y haga lo siguiente:

- **Deshabilitar la asignación de grupos:** Debe deshabilitar el aprovisionamiento de objetos de grupo entre Azure AD y la base de datos de CloudLink. Esto es necesario porque la base de datos de CloudLink no admite el aprovisionamiento de objetos de grupo. Para hacer esto:

- a. Haga clic en **Aprovisionar grupos de Azure Active Directory**.

Mappings

Mappings

Mappings allow you to define how data should flow between Azure Active Directory and customappsso.

Name	Enabled
Provision Azure Active Directory Groups	Yes
Provision Azure Active Directory Users	Yes

- b. En la página **Asignación de atributos** que se abre, desactive la opción **Activado** haciendo clic en **No**. Haga clic en **Guardar** para guardar los cambios.

Note:

De forma predeterminada, la opción **Activado** se establecerá en **Sí**.

Attribute Mapping

 Save  Discard

Name

Provision Azure Active Directory Groups

Enabled

Yes

No

- **Personalizar atributos:** Debe personalizar los atributos que se aprovisionarán entre Azure AD y la base de datos de CloudLink. Para hacer esto:

- a. Haga clic en **Aprovisionar usuarios de Azure Active Directory**.

Mappings

Mappings

Mappings allow you to define how data should flow between Azure Active Directory and customappsso.

Name	Enabled
Provision Azure Active Directory Groups	Yes
Provision Azure Active Directory Users	Yes

Se abre la página **Asignación de atributos**, que muestra la lista de atributos predeterminados en Azure AD.

Attribute Mapping

Save Discard

Attribute Mappings

Attribute mappings define how attributes are synchronized between Azure Active Directory and customappsso

Azure Active Directory Attribute	customappsso Attribute	Matching precedence	Remove
userPrincipalName	userName	1	Delete
Switch([IsSoftDeleted], "False", "True", "True", "False")	active		Delete
displayName	displayName		Delete
jobTitle	title		Delete
preferredLanguage	preferredLanguage		Delete
givenName	name.givenName		Delete
surname	name.familyName		Delete
Join(" ", [givenName], [surname])	name.formatted		Delete
physicalDeliveryOfficeName	addresses[type eq "work"]...		Delete
streetAddress	addresses[type eq "work"]...		Delete

Add New Mapping

Show advanced options

- b. Puede optar por conservar las asignaciones de atributos predeterminadas que se aprovisionarán en la base de datos de CloudLink. También puede agregar nuevas asignaciones de atributos haciendo clic en **Agregar nueva asignación**. Para eliminar una asignación de atributo predeterminada, haga clic en la opción **Eliminar** asociada con el atributo.

Debe asegurarse de que se cumplan las siguientes condiciones cuando revise los atributos que se aprovisionarán entre Azure AD y la base de datos de CloudLink.

- Los siguientes atributos enumerados en el **atributo customappsso** son obligatorios y no se deben eliminar.
 - **userName**
 - uno entre **displayName**, **name.givenName** o **name.familyName**
 - **emails[type eq "work"].value**
- CloudLink requiere que los usuarios válidos tengan una dirección de correo electrónico. Para facilitar este requisito durante el aprovisionamiento, debe asegurarse de que el valor del tipo de atributo **emails [type eq "work"]**. en **customappsso Attribute** esté asignado al tipo de

atributo en **Azure Active Directory Attribute** que contiene la dirección de correo electrónico del usuario en el directorio de Azure.

- Además de los atributos obligatorios mencionados anteriormente, CloudLink admite los siguientes atributos enumerados en **Atributo customappsso**. Debe seleccionar solo los siguientes atributos.
 - **activo**
 - **externalId**
 - **emails[type eq "other"].value**
 - **phoneNumbers[type eq "mobile"].value**
 - **phoneNumbers[type eq "work"].value**
 - **phoneNumbers[type eq "other"].value**
 - **roles[primary eq "True"].value**
 - **todos los atributos relacionados con las direcciones, MiCollab solo admite los atributos relacionados con las direcciones de tipo "trabajo".**

 **Note:**

- En Azure AD, si borra o deja en blanco cualquiera de los campos de detalles de usuario asignados a un atributo, el campo no se aprovisionará porque el servicio de aprovisionamiento de Azure AD no admite el aprovisionamiento de valores nulos. Para obtener más información sobre las propiedades de asignación de atributos, consulte la [documentación de Azure](#).
- Si elimina cualquier asignación de atributos en Azure AD después de comenzar el aprovisionamiento, la modificación no se actualizará automáticamente en la base de datos de CloudLink.
- Los números de teléfono deben estar en formato E164.

- c. Después de personalizar las asignaciones de atributos necesarias, haga clic en **Guardar** para guardar los cambios. Hacer clic en **Descartar** cancelará los cambios.

Iniciar aprovisionamiento

Después de definir los atributos, debe iniciar el aprovisionamiento. Para hacer esto:

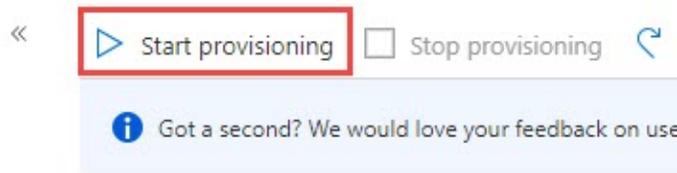
1. Acceda a la página de **aprovisionamiento** en el [portal de Azure](#), haciendo lo siguiente:
 - a. Navegue a **Azure Active Directory > Aplicaciones empresariales** y seleccione su aplicación de la lista. Se abre la página **Descripción general** de la aplicación.
 - b. En la sección **Administrar**, seleccione **Aprovisionamiento**.

Manage

-  Properties
-  Owners
-  Roles and administrators (Preview)
-  Users and groups
-  Single sign-on
-  Provisioning
-  Application proxy

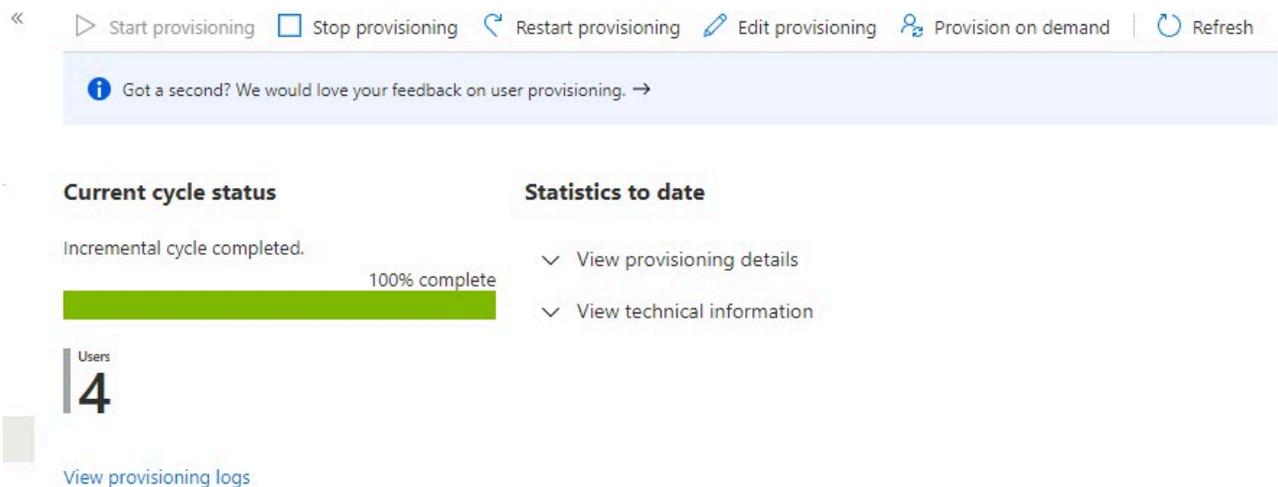
2. En la página de **aprovisionamiento** que se abre, haga clic en **Iniciar aprovisionamiento**.

Provisioning



El servicio de aprovisionamiento de Azure AD ejecuta un ciclo de aprovisionamiento inicial. Una vez que se completa el ciclo, el estado del ciclo se mostrará en la página de **Aprovisionamiento** como se muestra en la siguiente captura de pantalla.

Provisioning



El **estado del ciclo actual** muestra el estado de finalización. Esta sección también muestra la cantidad de usuarios aprovisionados.

El ciclo de aprovisionamiento inicial va seguido de ciclos incrementales periódicos. Los ciclos incrementales ocurren cada 40 minutos. Para obtener más información sobre los ciclos de aprovisionamiento, consulte la [documentación de Azure](#).

Note:

Si se producen errores durante un ciclo de aprovisionamiento, la sincronización se reintenta en el siguiente ciclo. Si los errores continúan ocurriendo, los reintentos ocurrirán con una frecuencia reducida, es decir, la frecuencia del aprovisionamiento programado disminuirá. Para obtener más información, consulte la [documentación de Azure](#).

Una vez que se completa el ciclo inicial, tiene las siguientes opciones para administrar el aprovisionamiento:

- **Detener el aprovisionamiento:** Haga clic en esta opción para detener el proceso de aprovisionamiento.
- **Reiniciar el aprovisionamiento:** Haga clic en esta opción para activar la ejecución de aprovisionamiento manualmente sin esperar la siguiente ejecución programada.
- **Editar aprovisionamiento:** Haga clic en esta opción para editar la configuración actual o personalizar las asignaciones de atributos.
- **Disposición bajo demanda:** Haga clic en esta opción para proporcionar los cambios a un solo usuario. Esto se hace manualmente. También puede utilizar esta opción para validar y verificar que los cambios realizados en la configuración se hayan aplicado correctamente y se estén sincronizando correctamente con la base de datos de CloudLink.

3.2.6 Integración de equipos de Microsoft

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. Esto se llama presencia unidireccional. Esta función ahora se ha ampliado para permitir la sincronización de la presencia de Microsoft Teams de un usuario con su cliente MiCollab a través de CloudLink, y esto se conoce como sincronización bidireccional.

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 MiCollab.

3.2.6.1 Presencia unidireccional

La integración de CloudLink a la presencia de un usuario en MS Teams se conoce como sincronización unidireccional. Para lograr esta sincronización de presencia de CloudLink a MS Teams, siga los procedimientos que se han detallado en este capítulo. A continuación se muestran las instrucciones para integrar Microsoft Teams con Mitel Administration.

Prerrequisitos

Para configurar la integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente de CloudLink, debe tener:

- Integración de Gateway habilitada. Dependiendo del tipo de PBX, consulte los siguientes documentos para obtener más información:
 - MiVoice Office 400: [Configurar MiVoice Office 400 PBX](#)
 - MiVoice Office 5000: [Guía de implementación de CloudLink con MiVoice 5000](#)
 - MiVoice Business: [Guía de implementación de la integración de CloudLink con MiVoice Business](#)
 - MX-ONE: [Guía de implementación con MX-ONE](#)

i Nota:

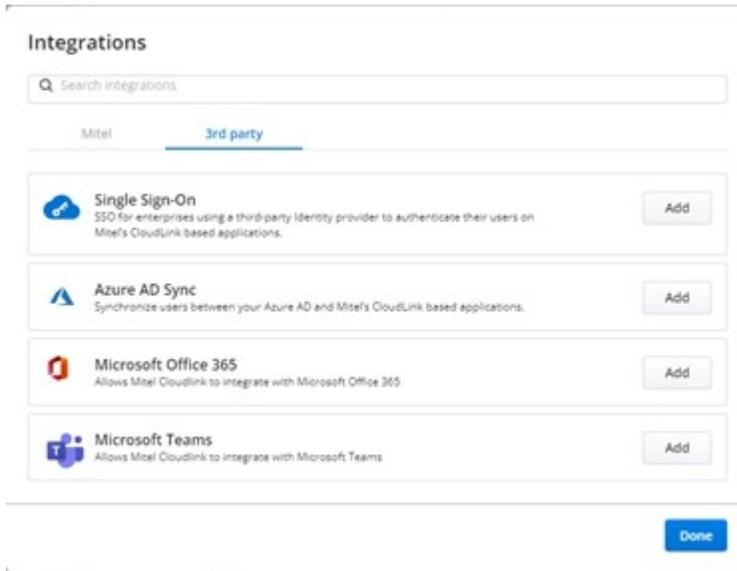
La dirección de correo electrónico de un usuario configurado en el PBX seleccionado debe coincidir con la dirección de correo electrónico principal o el nombre principal del usuario en Azure AD.

Integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente

Para integrar Microsoft Teams con una cuenta de cliente, realice los siguientes pasos:

1. [Inicie sesión en Mitel Administration](#) en la página 1.
2. Acceda al panel de **Integraciones** desde la página **Información de cuentas** o desde la opción **Integraciones & aplicaciones**. Para obtener más información sobre cómo acceder al panel **Integraciones** y agregar integración a una cuenta de cliente, consulte [Agregar una integración a una cuenta de cliente](#) en la página 80.
3. En el panel **Integraciones**, haga clic en **+ Agregar nuevo**. Una pantalla emergente muestra las integraciones disponibles.

- Haga clic en la pestaña de **terceros**. Se muestra una lista de aplicaciones de terceros compatibles. Haga clic en el botón **Agregar** asociado con **Microsoft Teams** y haga clic en **Listo**.



La integración de Microsoft Teams se agrega a la cuenta del cliente y se muestra en la sección **Integraciones** de la página **Información de la cuenta**.



- Haga clic en **Configuración completa**. Se muestra el cuadro de diálogo **Integraciones de Microsoft Teams**.

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

Remove Cancel Save

The form is titled 'Microsoft Teams Integration'. It contains a note: 'Please enter the tenant and client information.' and another note: 'Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.' There are four input fields, each with an asterisk indicating it is required: 'Name *', 'Tenant Id *', 'Application (Client) Id *', and 'Client Secret (Value) *'. At the bottom of the form, there are three buttons: a red 'Remove' button with a trash icon, a gray 'Cancel' button, and a gray 'Save' button.

6. Para crear **nombre**, **Id. de inquilino**, **Id. de aplicación (cliente)** y **secreto de cliente (valor)**, debe crear una aplicación empresarial. Para crear una aplicación Empresarial, inicie sesión en Azure Portal y haga clic en **Registro de aplicaciones > Nuevo registro**. Se muestra la página **Registrar una aplicación**.

Microsoft Azure Search resources, services, and docs (G+)

Home > App registrations >

Register an application

*** Name**

The user-facing display name for this application (this can be changed later).

Supported account types

Who can use this application or access this API?

Accounts in this organizational directory only (Default Directory only - Single tenant)

Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant)

Accounts in any organizational directory (Any Azure AD directory - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)

Personal Microsoft accounts only

Help me choose...

Redirect URI (optional)

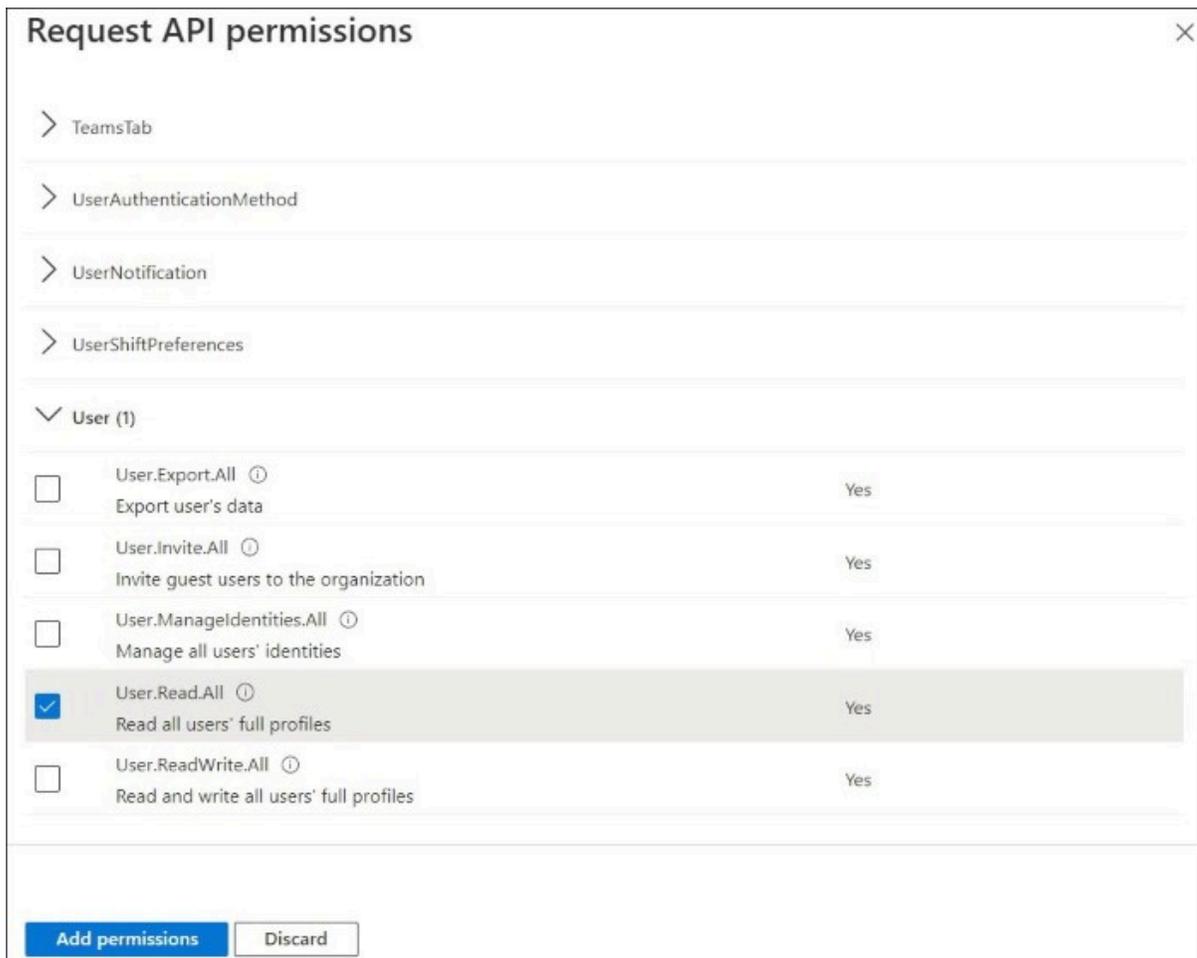
We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.

By proceeding, you agree to the Microsoft Platform Policies [☑](#)

Register

7. Ingrese el **Nombre** de la aplicación y seleccione la opción **Cuentas en este directorio organizacional solamente (Directorio predeterminado solamente - Inquilino único)** en **Tipos de cuenta admitidos**.
8. Haga clic en **Registrar** para registrar la aplicación.
9. Navegue a los **permisos de API** en el panel de navegación izquierdo y haga clic en **+ Agregar un permiso**. Se muestra la página **Solicitar permisos de API**.
10. Haga clic en **Microsoft Graph** y luego seleccione **Permisos de aplicación**.

11. Habilite los permisos **User.Read.All** y **Presence.ReadWrite.All** como se muestra en las siguientes imágenes.



Request API permissions

< All APIs

 Microsoft Graph
<https://graph.microsoft.com/> [Docs](#)

What type of permissions does your application require?

Delegated permissions

Your application needs to access the API as the signed-in user.

Application permissions

Your application runs as a background service or daemon without a signed-in user.

Select permissions expand all

Presen

Permission	Admin consent required
<p>Presence (1)</p>	
<input checked="" type="checkbox"/> Presence.ReadWrite.All ○ Read and write presence information for all users	Yes

Add permissions
Discard

12. Haga clic en **Otorgar consentimiento de administrador para XXXX** (nombre de directorio) y haga clic en **Sí** para otorgar el consentimiento.

Grant admin consent confirmation.

Do you want to grant consent for the requested permissions for all accounts in Default Directory? This will update any existing admin consent records this application already has to match what is listed below.

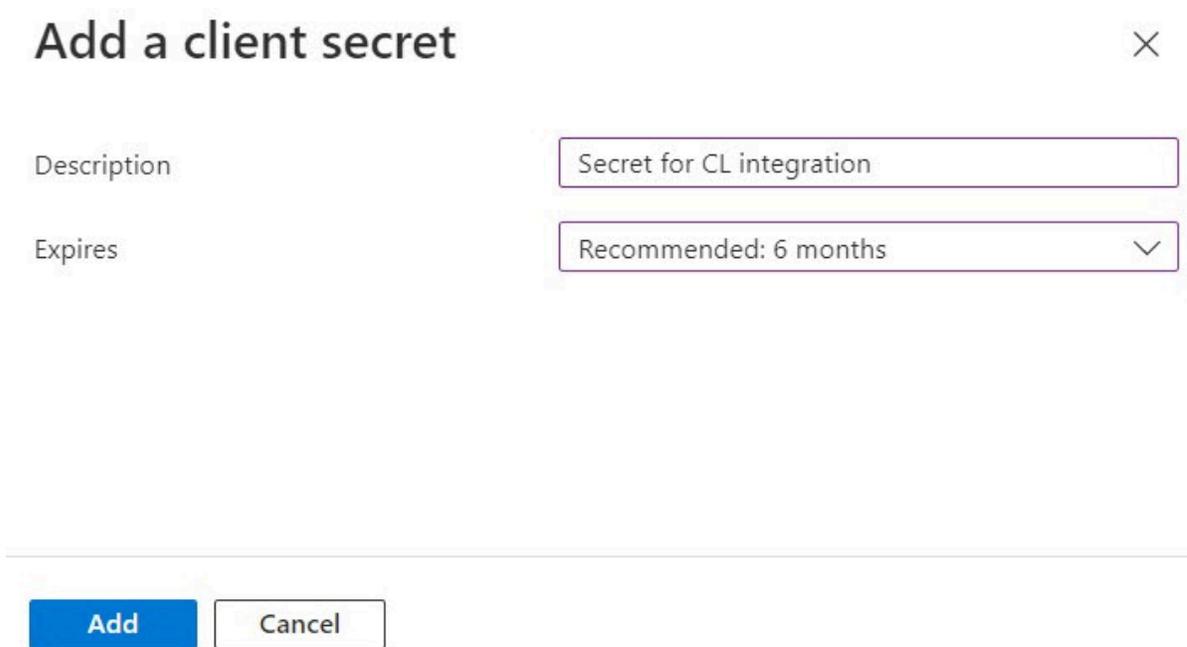
Configured permissions

Applications are authorized to call APIs when they are granted permissions by users/admins as part of the consent process. The list of configured permissions should include all the permissions the application needs. [Learn more about permissions and consent](#)

+ Add a permission Grant admin consent for Default Directory

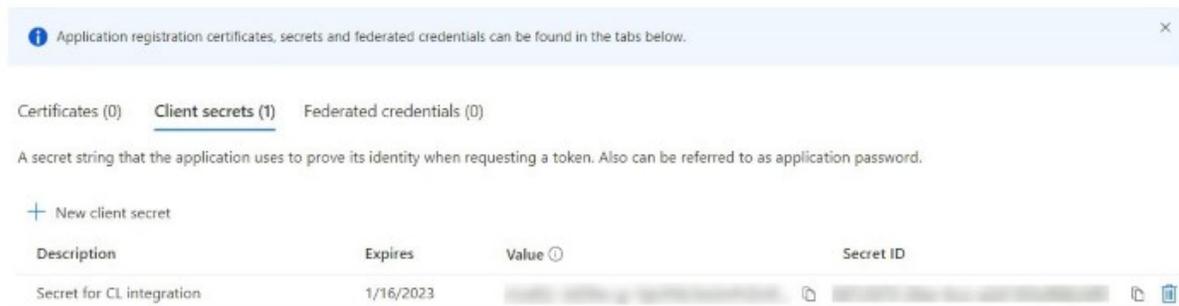
API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
<p>Microsoft Graph (2)</p>				
Presence.ReadWrite.All	Application	Read and write presence information for all users	Yes	✔ Granted for Default Dire...
User.Read.All	Application	Read all users' full profiles	Yes	✔ Granted for Default Dire...

- Vaya a **Certificado & secretos** en el panel de navegación izquierdo y haga clic en la pestaña **Secretos del cliente**. Se muestra el cuadro de diálogo **Agregar un secreto del cliente**.

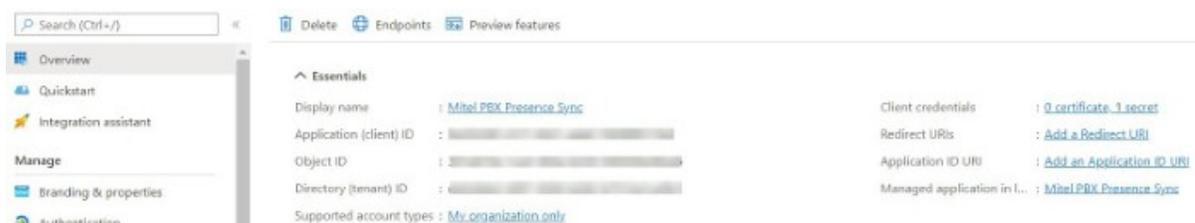


- Introduzca la **Descripción** y seleccione la duración de caducidad. Puede seleccionar la duración de caducidad desde una fecha específica hasta una fecha específica. Haga clic en **Agregar** para crear los secretos del cliente.
- Copie el valor en la columna **Valor**.

Credentials enable confidential applications to identify themselves to the authentication service when receiving tokens at a web addressable location (using an HTTPS scheme). For a higher level of assurance, we recommend using a certificate (instead of a client secret) as a credential.



- Vaya a la aplicación Empresarial que creó en el Paso 5 y copie los valores de la **ID de aplicación (cliente)** y de la **ID del directorio (inquilino)**.



17. En Mitel Administration, ingrese el **nombre, Identificación del inquilino, Id. de aplicación (cliente), y el Secreto del cliente (valor).**

The screenshot displays the 'Microsoft Teams Integration' configuration page in the Mitel Administration console. The page is divided into several sections:

- Essentials:** A summary of the application's configuration, including:
 - Display name: Mitel PRX Presence Sync
 - Application (client) ID: [Redacted]
 - Object ID: [Redacted]
 - Directory (tenant) ID: [Redacted]
 - Supported account types: MyOrganizationOnly
 - Client credentials: 0 certificate, 1 secret
 - Redirect URIs: Add a Redirect URI
 - Application ID URI: Add an Application ID URI
 - Managed application in L: Mitel PRX Presence Sync
- Microsoft Teams Integration:** A form for entering tenant and client information.
 - Instructions: Please enter the tenant and client information. Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.
 - Fields: Name *, Tenant id *, Application (Client) id *, Client Secret (Value) *
 - Buttons: remove, Cancel, Save
- Client secrets:** A section for managing secrets.
 - Buttons: + New client secret
 - Table:

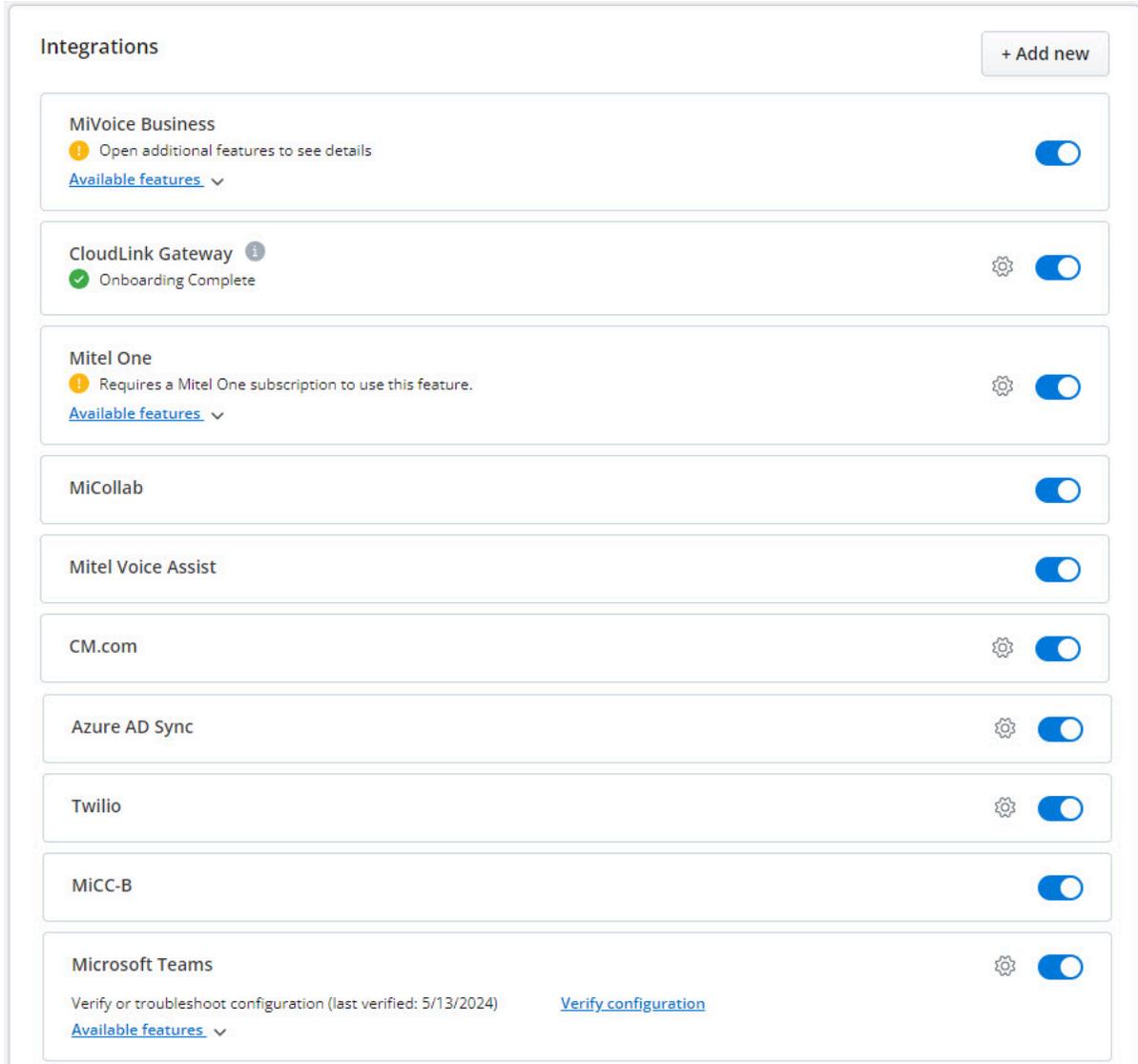
Description	Expires	Value	Secret ID
Secret for CL integration	1/16/2023	[Redacted]	[Redacted]

An 'Add a client secret' dialog is open on the right side of the screen, with the following fields:

- Description: Secret for CL integration
- Expires: Recommended: 6 months

18. Haga clic en **Guardar** para guardar la información. Al hacer clic en **Cancelar** se cancela la operación y al hacer clic en **Eliminar** se elimina la integración de Microsoft Teams.

Una vez que haya agregado la integración de Microsoft Teams a la cuenta del cliente, **Microsoft Teams** aparecerá en el panel **Integraciones**.



The screenshot displays the 'Integrations' section of the Mitel Administration interface. At the top right, there is a '+ Add new' button. The list of integrations includes:

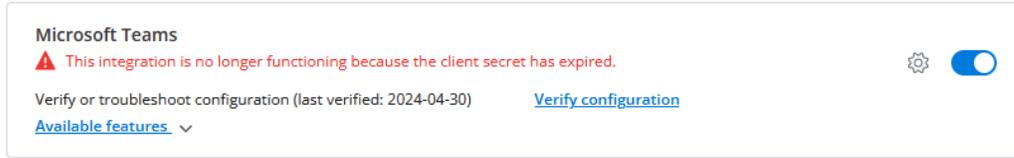
- MiVoice Business**: Includes a warning icon and the text 'Open additional features to see details'. A toggle switch is turned on. A link for 'Available features' is present.
- CloudLink Gateway**: Includes an information icon and the text 'Onboarding Complete'. A gear icon and a toggle switch are shown.
- Mitel One**: Includes a warning icon and the text 'Requires a Mitel One subscription to use this feature.'. A gear icon and a toggle switch are shown.
- MiCollab**: A toggle switch is turned on.
- Mitel Voice Assist**: A toggle switch is turned on.
- CM.com**: Includes a gear icon and a toggle switch.
- Azure AD Sync**: Includes a gear icon and a toggle switch.
- Twilio**: Includes a gear icon and a toggle switch.
- MiCC-B**: A toggle switch is turned on.
- Microsoft Teams**: Includes a gear icon and a toggle switch. Below the name, it says 'Verify or troubleshoot configuration (last verified: 5/13/2024)' and provides a 'Verify configuration' link. A link for 'Available features' is also present.

Secreto del cliente expirado

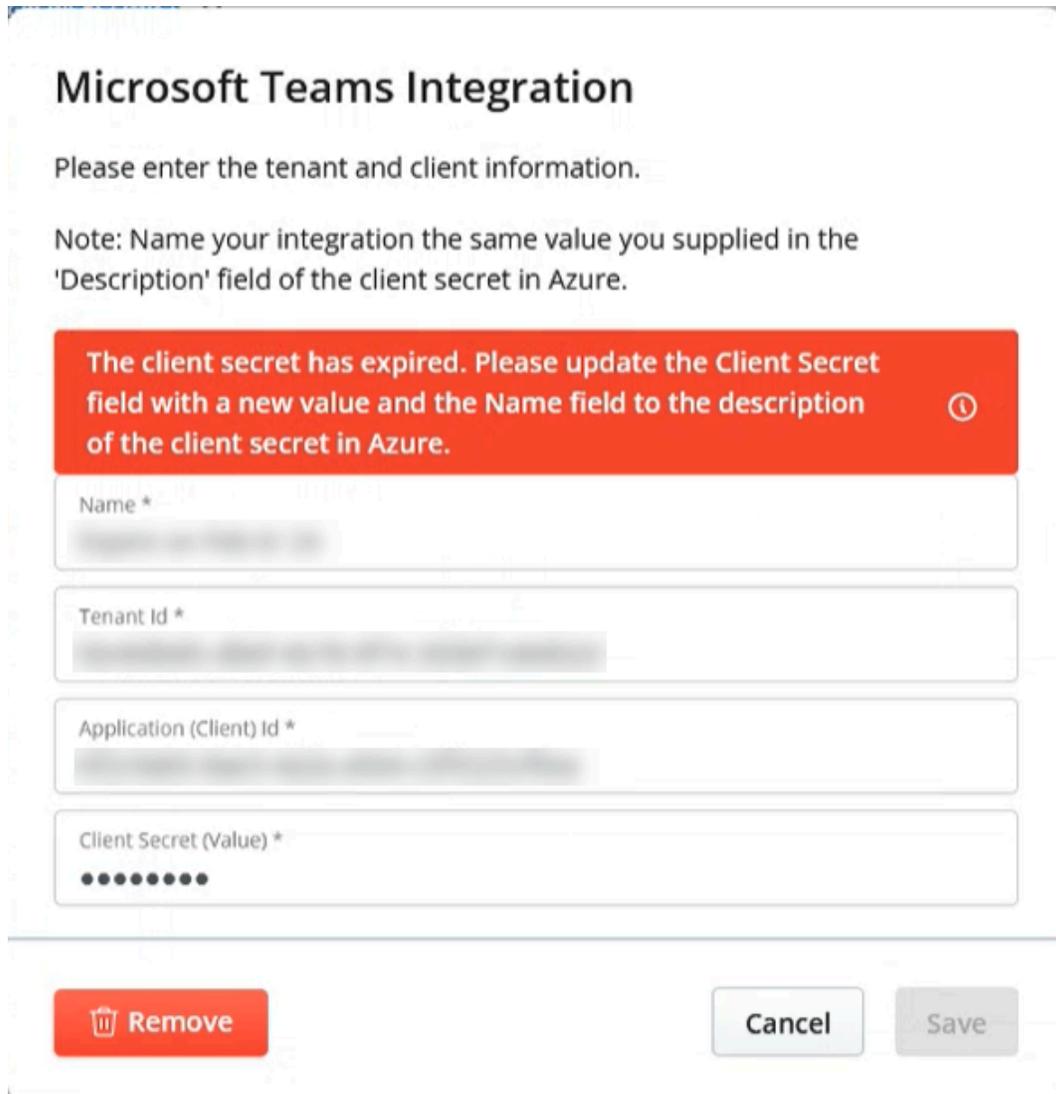
Siga este procedimiento cuando caduque el secreto del cliente:

1.

Haga clic en el ícono de engranaje  junto a la integración de Microsoft Teams.



2. Reemplace el **nombre** campo con la descripción y **Secreto de cliente (valor)**.



3. Haga clic en **Guardar**.

4. Si ha utilizado el mismo secreto de cliente para la integración principal, también debe actualizar el secreto de cliente para cada monitor de presencia en **MS Teams en la configuración de presencia de CloudLink**. Vea [Secreto del cliente](#) para más información.

Activación de la función de presencia

Después de integrar Microsoft Teams con una cuenta de cliente, puede habilitar la función de presencia para esa cuenta de cliente. La función de presencia sincroniza el estado de presencia del usuario de CloudLink con MS Teams.

Para habilitar la función de presencia, realice los siguientes pasos:

1. En el panel **Integraciones**, haga clic en la flecha desplegable asociada con **Funciones disponibles** en Microsoft Teams.



2. Deslice el botón de alternancia a la derecha que está asociado con la **presencia de sincronización de CloudLink a MS Teams**.



La función de presencia ahora está habilitada para la cuenta del cliente.



Nota:

Después de habilitar la función Presencia, la presencia tardará unos minutos en reflejarse en MS Teams.

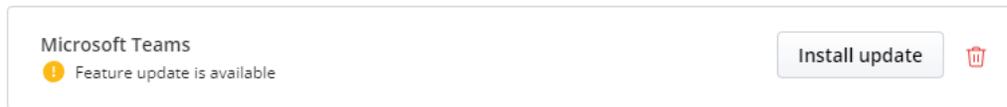
Para obtener más información sobre la Guía de soluciones de MS Teams, consulte [Guía de soluciones de MS Teams](#).

Actualización de la integración de Microsoft Teams

Si hay una nueva actualización de la función de integración de Microsoft Teams disponible, el botón **Instalar actualización** se muestra junto a Microsoft Teams.

i Nota:

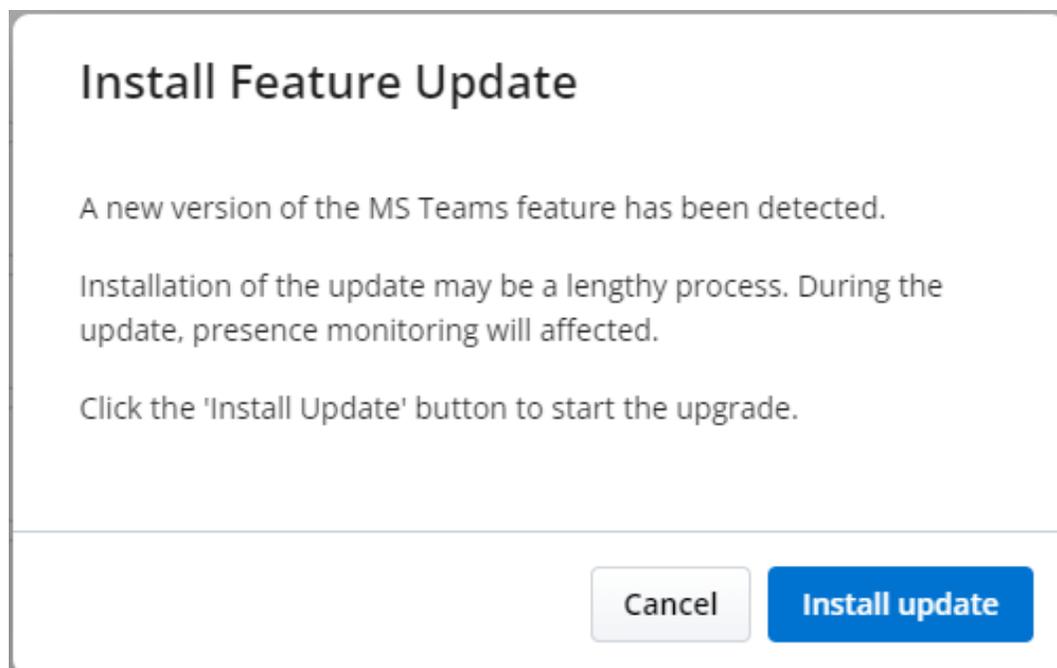
Si Mitel Administration ya está abierta y hay alguna actualización nueva para Microsoft Teams, debe actualizar la página para ver el botón **Instalar actualización**.



Realice los siguientes pasos para instalar la actualización de funciones:

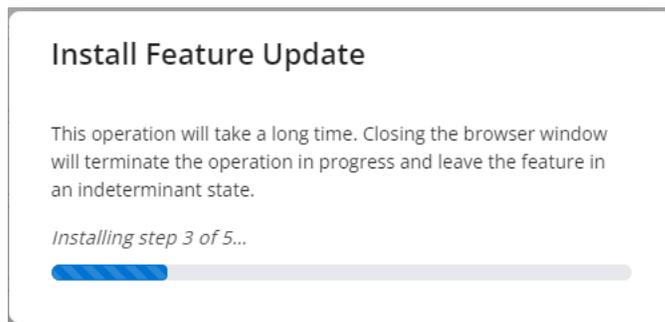
1. Haga clic en el botón **Instalar actualización**.

Se muestra una nueva página de diálogo.



2. Haga clic en el botón **Instalar actualización**.

Una barra de progreso indica el progreso de la actualización.



3. Una vez completada la actualización, se muestra el mensaje "Actualización de funciones completada". Haga clic en **Listo**.

3.2.6.2 Presencia bidireccional

La integración de la presencia de MS Teams se ha ampliado para permitir la sincronización de la presencia de Microsoft Teams de un usuario con el cliente MiCollab a través de CloudLink, y esto se conoce como sincronización de presencia bidireccional. Para lograr esta sincronización de presencia de Microsoft Teams a MiCollab a través de CloudLink, siga el procedimiento a continuación.

La sincronización de presencia bidireccional se puede habilitar para usuarios nuevos y existentes, para quienes la presencia unidireccional ya está habilitada.

Los dos procedimientos principales que permiten la integración de Microsoft Teams con Mitel Administration son:

1. [Integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente](#)
2. [Activación de la función de presencia](#)

i Nota:

Si hay una nueva actualización de la función de integración de Microsoft Teams disponible, consulte [Actualización de la integración de Microsoft Teams](#).

Prerrequisitos

Para configurar la integración de Microsoft Teams con una cuenta de cliente de CloudLink para la sincronización de presencia bidireccional, debe tener:

- Integración de gateway habilitada para MiVoice Business. Consulte la [Guía de implementación de integración de CloudLink con MiVoice Business](#) para obtener más detalles.
- La versión 9.8 SP1 o superior de MiCollab con la integración de Microsoft Teams habilitada.

i Nota:

Al habilitar integraciones que requieren MiCollab, como Microsoft Teams Bi-Directional, es obligatorio completar la **dirección IP o el FQDN de MiCollab** y la **contraseña de MiCollab** en la configuración de CloudLink Gateway.

Configure PBX

PBX Type* i

MiVoice Business ▼

Please ensure that you are using a Cloudlink gateway blade with the MIVB

PBX Name* i

PBX IP Address or FQDN* i

MBG IP Address or FQDN*

MBG Password*

MiCollab IP Address or FQDN

MiCollab Password

United States i



Nota:

La presencia de Microsoft Teams en CloudLink solo es compatible con MiVoice Business.

Dependencias

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

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

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

Para integrar Microsoft Teams con una cuenta de cliente se requieren dos procedimientos separados:

1. La configuración de los requisitos de características en Azure (como administrador de Azure) implica lo siguiente:
 - a. Registro de aplicaciones en el portal de Azure
 - b. Configuración de permisos de API
 - c. Creación de usuarios del monitor de presencia
2. Configuración de la función de presencia en Mitel Administration (como administrador de CloudLink)

Configuración de requisitos de funciones en Azure para nuevos clientes

La configuración de Azure para un nuevo cliente implica varios pasos, incluido el registro de una nueva aplicación de Azure, la configuración de secretos, la definición de URIs de redireccionamiento, la especificación de permisos de API y la creación de nuevos usuarios de monitor de presencia. A continuación se describen los pasos de configuración para un nuevo cliente.

Registro de aplicaciones en el portal de Azure

El registro de la aplicación de Azure se realiza para establecer la sincronización de presencia de CloudLink a Microsoft Teams.

1. En el [portal de Azure](#) , haga clic en **Registros de aplicaciones**.

Welcome to Azure!

Don't have a subscription? Check out the following options.



Start with an Azure free trial

Get \$200 free credit toward Azure products and services, plus 12 months of popular [free services](#).

[Start](#)



Manage Microsoft Entra ID

Azure Active Directory is becoming Microsoft Entra ID. Secure access for everyone.

[View](#) [Learn more](#)



Access student benefits

Get free software, Azure credit, or access Azure Dev Tools for Teaching after you verify your academic status.

[Explore](#) [Learn more](#)

Azure services

[+](#)
Create a
resource

[App
registrations](#)

[Users](#)

[Azure AI
services](#)

[Microsoft Entra
ID](#)

[Managed
applications](#)

[Application
groups](#)

[Quickstart
Center](#)

[Virtual
machines](#)

[→
More services](#)

2. En la página de **registros de la aplicación**, haga clic en **+ Nuevo registro**.

3. En la página **Registrar una aplicación**, ingrese el Nombre deseado y mantenga el **Tipo de cuenta compatible** predeterminado.

4. En **Redirigir URI de (opcional)**, seleccione la plataforma como **Web** y cree una URI de redireccionamiento web basada en la región en la que se creó inicialmente su cuenta, como se menciona a continuación. Para obtener más información, consulte [Redirigir URI](#).

- **US** Cloud <https://workflow.us.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>
- **EU** Cloud <https://workflow.eu.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>
- **AP** Cloud <https://workflow.ap.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/office365outlook/sso>

Nota:

Si no está seguro de la ubicación de su cuenta en la nube, consulte [Información de la cuenta de administrador del cliente](#).

5. Haga clic en Registrarse

Home > App registrations >

Register an application ...

*** Name**
The user-facing display name for this application (this can be changed later).

Bidirectional Presence Sync ✓

Supported account types
Who can use this application or access this API?

Accounts in this organizational directory only (Azure test AD only - Single tenant)

- Accounts in any organizational directory (Any Microsoft Entra ID tenant - Multitenant)
- Accounts in any organizational directory (Any Microsoft Entra ID tenant - Multitenant) and personal Microsoft accounts (e.g. Skype, Xbox)
- Personal Microsoft accounts only

[Help me choose...](#)

Redirect URI (optional)
We'll return the authentication response to this URI after successfully authenticating the user. Providing this now is optional and it can be changed later, but a value is required for most authentication scenarios.

Web https://workflow.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/microsoft/sso ✓

Register an app you're working on here. Integrate gallery apps and other apps from outside your organization by adding from [Enterprise applications](#).

By proceeding, you agree to the [Microsoft Platform Policies](#)

Register

6. La aplicación se crea con los siguientes detalles:

- ID de la aplicación (cliente)
- ID de directorio (inquilino)

Delete Endpoints Preview features

Got a second? We would love your feedback on Microsoft identity platform (previously Azure AD for developer). →

Essentials

Display name	: Bidirectional Presence Sync	Client credentials	: Add a certificate or secret
Application (client) ID	: [Redacted]	Redirect URIs	: 1 web, 0 spa, 0 public client
Object ID	: 0e8249b0-c419-4589-917c-44f9b00d824b	Application ID URI	: Add an Application ID URI
Directory (tenant) ID	: [Redacted]	Managed application in l...	: Bidirectional Presence Sync

Supported account types : [My organization only](#)

Welcome to the new and improved App registrations. Looking to learn how it's changed from App registrations (Legacy)? [Learn more](#)

Starting June 30th, 2020 we will no longer add any new features to Azure Active Directory Authentication Library (ADAL) and Azure Active Directory Graph. We will continue to provide technical support and security updates but we will no longer provide feature updates. Applications will need to be upgraded to Microsoft Authentication Library (MSAL) and Microsoft Graph. [Learn more](#)

[Get Started](#) Documentation

Configurar permisos de API

1. Una vez completado el registro de la aplicación, navegue hasta los **permisos de API** en el panel de navegación izquierdo y haga clic en **+Agregar un permiso**. Se muestra la página **Solicitar permisos de API**.
 - a. Desde el panel derecho, seleccione la pestaña **APIs de Microsoft** y haga clic en **Microsoft Graph**. Seleccione **Permisos de aplicación**.

La aplicación requiere los siguientes permisos para que funcione la sincronización bidireccional:

Permisos de Microsoft Graph	Tipo	Descripción
Presence.ReadWriteAll	Aplicación	Esto es necesario para sincronizar la información de presencia de Mitel a MS Teams
User.Read.All	Aplicación	Esto es necesario para recuperar el ID de usuario de MS Teams.
Application.ReadAll	Aplicación	Este permiso es necesario para acceder y recuperar los permisos y el secreto del cliente asociados con la integración.
correo electrónico	Delegado	Esto es necesario para ver la dirección de correo electrónico del usuario.
offline_access	Delegado	Esto es necesario para mantener el acceso a los datos a los que le ha otorgado acceso.
openid	Delegado	Esto es necesario para que los usuarios inicien sesión.
User.Read	Delegado	Esto es necesario para obtener el estado de autorización de un monitor de presencia

Permisos de Microsoft Graph	Tipo	Descripción
User.Read.All	Delegado	Esto es necesario para que los usuarios del monitor de presencia lean los identificadores de usuario de MS Teams y creen suscripciones de presencia
Subscription.ReadAll	Delegado	Permite que la aplicación lea todas las suscripciones de webhook en nombre del usuario que inició sesión.
Presence.Read	Delegado	Permite que la aplicación lea información de presencia en nombre del usuario que inició sesión
Presence.ReadWrite	Delegado	Permite que la aplicación lea la información de presencia y escriba la actividad y disponibilidad en nombre del usuario que inició sesión. La información de presencia incluye actividad, disponibilidad, nota de estado, mensaje de fuera de oficina del calendario, zona horaria y ubicación.
Presence.Read.All	Delegado	Esto es necesario para que un monitor de presencia lea el estado de presencia de los 650 usuarios.
perfil	Delegado	Esto es necesario para ver el perfil básico del usuario.

- Haga clic en **Agregar permisos**. Para obtener más detalles sobre la aplicación y los permisos delegados, consulte la [documentación de Microsoft](#).

Consentimiento del administrador global para permisos de API

- Vaya a **Permisos de API** en el panel de navegación izquierdo.
- Haga clic en **Otorgar consentimiento de administrador para la prueba de Azure AD** y haga clic en **Sí** en la notificación de confirmación de *Otorgar consentimiento de administrador*.

Secreto del cliente

Un secreto de cliente es una técnica de autenticación que utiliza un valor de cadena en la aplicación de Azure. Básicamente, funciona como una contraseña de aplicación, utilizada para autenticar tokens para

acceder a aplicaciones de Azure. Después de verificar con éxito el secreto del cliente, Azure AD emite un token que otorga acceso al recurso especificado.

Creación de secretos de clientes

1. Vaya a **Certificado & secretos** en el panel de navegación izquierdo y haga clic en la pestaña Secretos del cliente.
2. Haga clic en **+ Nuevo secreto de cliente**.

Se muestra el cuadro de diálogo **Agregar un secreto del cliente**.

i Nota:

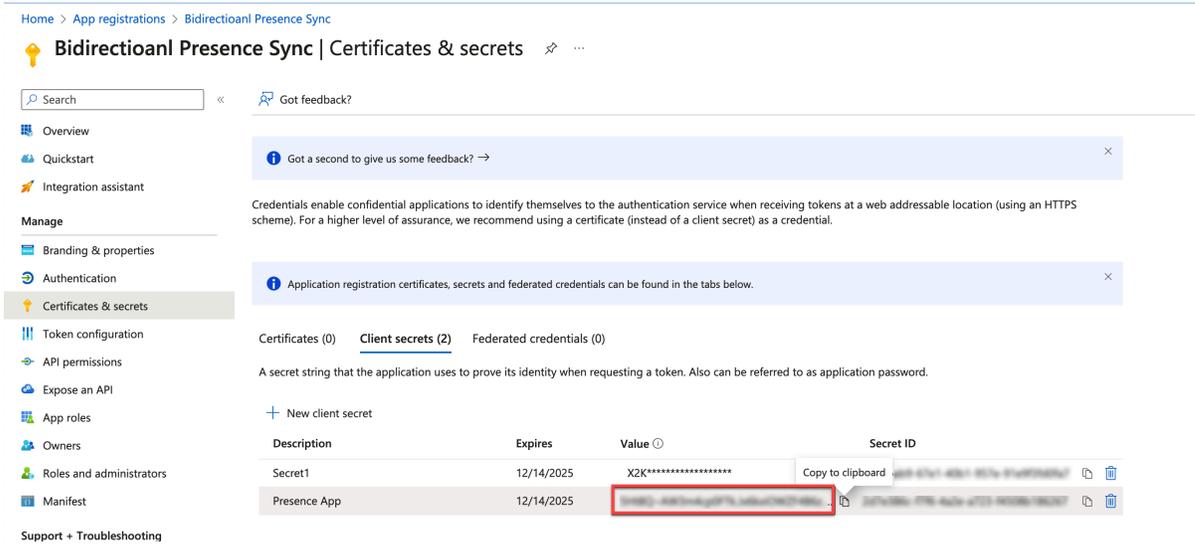
El campo **Descripción** del secreto del cliente se utiliza para el **Nombre** de su integración en CloudLink. Este campo ayuda a la aplicación a determinar si el secreto del cliente está a punto de expirar o ya ha expirado.

3. Introduzca la **Descripción** y seleccione la duración de caducidad. Tiene la opción de elegir la duración de vencimiento a partir de una fecha específica hasta otra fecha específica (con un período de vencimiento máximo de 2 años). Haga clic en **Agregar** para crear los secretos del cliente.

The screenshot shows the Microsoft Azure portal interface. On the left, the navigation pane is open to 'Certificates & secrets' under the 'Presence App'. A red box highlights the 'Certificates & secrets' menu item. In the main content area, there is a table of client secrets with columns for Description, Expires, Value, and Secret ID. A red box highlights the '+ New client secret' button. On the right, the 'Add a client secret' dialog box is open. It has a 'Description' field with the text 'Presence Sync' and an 'Expires' dropdown menu set to '730 days (24 months)'. A red box highlights the 'Add' button at the bottom of the dialog.

Description	Expires	Value	Secret ID
Text Secret	11/1/2023	Zlc*****	*****
Sample Secret	6/8/2024	q4a*****	*****

4. Una vez generados los secretos del cliente, copie la descripción del secreto del cliente en la columna **Descripción** y guarde el secreto para la configuración de la consola de la cuenta.



Al crear secretos de clientes, es fundamental seguir las mejores prácticas y considerar puntos clave para garantizar la seguridad y el funcionamiento adecuado de su aplicación. A continuación se indican algunos puntos que conviene recordar:

- Cree un secreto para la función MS Teams.
- Cree un secreto de cliente individual para cada monitor de presencia. La mejor práctica es tener un secreto de cliente seguro separado para cada monitor.
- Se recomienda ingresar un valor significativo en el campo **Descripción** para ayudar a mantener organizados los secretos del cliente.

Redireccionar URIs

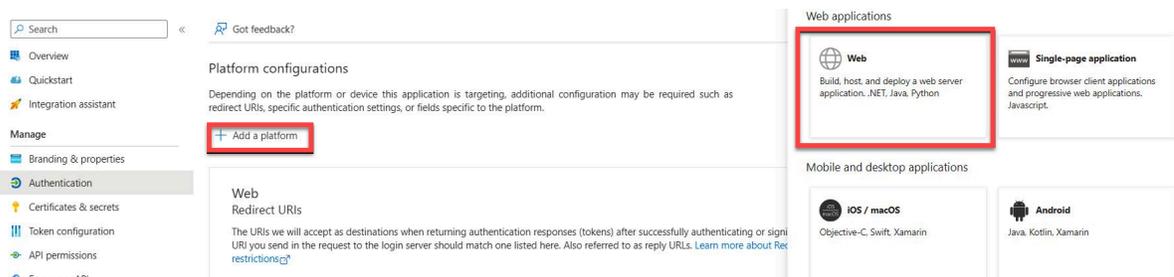
Una URI de redireccionamiento es el destino al que el servidor de autorización dirige al usuario después de la autorización exitosa de la aplicación, lo que resulta en la emisión de un código de autorización o token de acceso.

Cómo agregar nuevas URIs de redireccionamiento a una aplicación

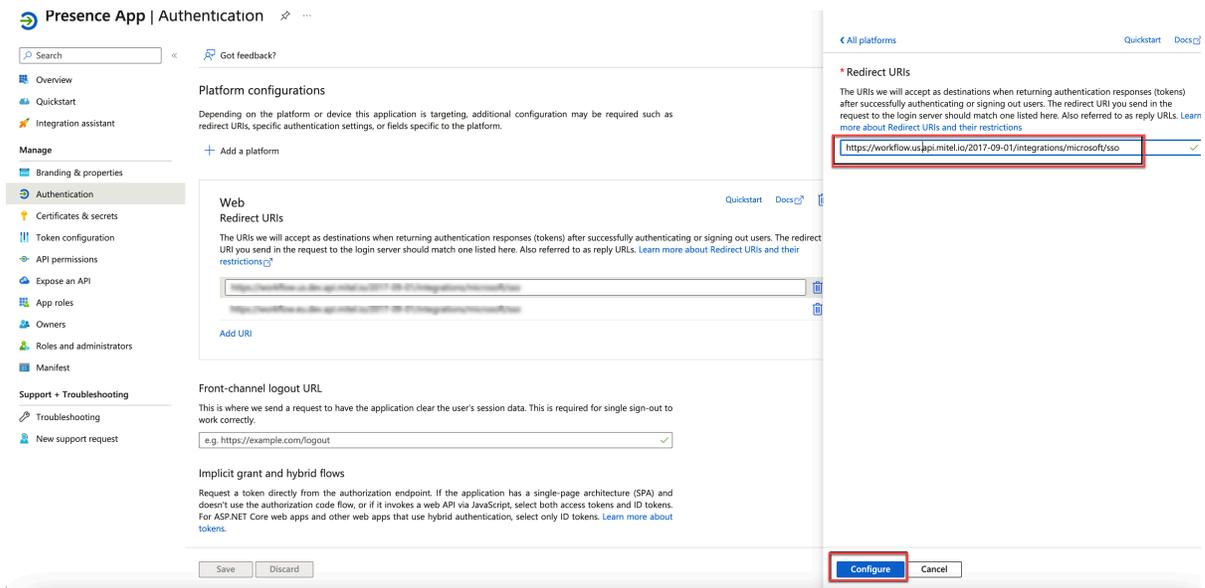
1. Navegue a la página de inicio de la aplicación de Azure.
2. Abra el enlace de **Redireccionar URIs**.



3. Haga clic en **Agregar una plataforma** y seleccione **Web**.



4. Ingresas la URI de Redireccionamiento como `https://workflow.<us/eu/ap>.api.mitel.io/2017-09-01/integrations/microsoft/sso`. La URI debe apuntar a una URL de flujo de trabajo.



5. Haga clic en **Configurar**.

Crear usuarios de monitor de presencia

Para facilitar la detección de cambios de presencia en las aplicaciones de MS Teams, Microsoft exige la creación de un conjunto de monitores de presencia. Los monitores de presencia son necesarios para monitorear los cambios de presencia en MS Teams. El administrador de Azure crea la cantidad necesaria de monitores para la sincronización de presencia, como se especifica en Mitel Administration.

i Nota:

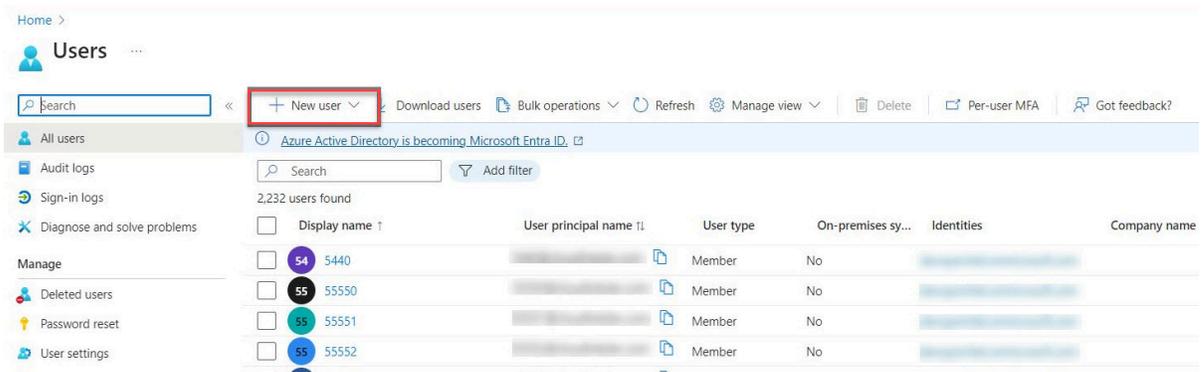
Un solo monitor de presencia tiene la capacidad de monitorear la presencia de hasta 650 usuarios. Por lo tanto, es posible que se requieran múltiples monitores de presencia.

⚠ PRECAUCIÓN:

Si no se incluye un número adecuado de monitores para dar cabida a todos los usuarios, se producirá la ausencia de usuarios que excedan el límite acumulado de todos los monitores.

Realice los siguientes pasos para crear monitores de presencia:

1. En el [Portal de Azure](#), navegue a la página **Usuarios** y haga clic en **+ Nuevo usuario**. Seleccione la opción **Crear nuevo usuario**.



2. En la página **Crear nuevo usuario**, se deben ingresar los siguientes valores de campo en la pestaña **Información básica**:

- Nombre principal del usuario
- Nombre para mostrar
- Contraseña: la contraseña puede generarse automáticamente o crearse manualmente.
- Cuenta habilitada: esta opción debe estar habilitada, de lo contrario, se bloqueará el inicio de sesión del usuario.

[Home](#) > [Users](#) >

Create new user

Create a new internal user in your organization

Basics Properties Assignments Review + create

Create a new user in your organization. This user will have a user name like alice@contoso.com. [Learn more](#)

Identity

User principal name	<input type="text" value="presence.monitor"/> @ <input type="text" value="contoso.com"/> <small>Domain not listed</small>
Mail nickname *	<input type="text" value="presence.monitor"/> <input checked="" type="checkbox"/> Derive from user principal name
Display name*	<input type="text" value="Presence Monitor"/>
Password *	<input type="password" value="....."/> <input checked="" type="checkbox"/> Auto-generate password
Account enabled ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>

3. A continuación, en la pestaña **Propiedades**, configure el **correo electrónico** del usuario.

[Home](#) > [Users](#) >

Create new user ...

Create a new internal user in your organization

Employee hire date	<input type="text"/>
Office location	<input type="text"/>
Manager	+ Add manager
Contact Information	
Street address	<input type="text"/>
City	<input type="text"/>
State or province	<input type="text"/>
ZIP or postal code	<input type="text"/>
Country or region	<input type="text" value="India"/>
Business phone	<input type="text"/>
Mobile phone	<input type="text"/>
Email	<input type="text" value="testuser@mitel.com"/>
Other emails	+ Add email
Fax number	<input type="text"/>

4. Haga clic en **Revisar** y **+Crear** para crear un nuevo usuario.

Se crea un nuevo usuario de Monitor de presencia.

i Nota:

- Evite configurar administradores globales como monitores de presencia. Como los administradores globales tienen acceso a todos los recursos, el flujo de trabajo puede recibir datos innecesarios que no son esenciales para su funcionamiento.
- El administrador de Azure debe tener una lista de los nombres principales de los usuarios y los secretos de cliente para cada monitor creado y enviarlos al administrador de CloudLink. Si el administrador de CloudLink autoriza estos monitores, las contraseñas de cada monitor deben enviarse al administrador de CloudLink.

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

Hay dos opciones para los clientes con la función de sincronización de presencia unidireccional habilitada para configurar Microsoft Teams:

1. Los administradores pueden eliminar la aplicación de Azure existente, configurar monitores de presencia y crear nuevas aplicaciones de Azure con la configuración mencionada en [Presencia bidireccional](#) en la página 217.
2. Un enfoque alternativo implica que el administrador de Azure mantenga la configuración actual de la aplicación de Azure descrita en la sección [Presencia unidireccional](#) en la página 205. En este escenario serán necesarios pasos de configuración adicionales, además de los especificados en la sección Presencia unidireccional, como se indica a continuación:
 - a. Crear monitores de presencia. Consulte la sección [Crear usuarios de monitor de presencia](#) en la página 226 para conocer los pasos.
 - b. Agregue URI de Eedireccionamiento, como se describe en la sección [Redireccionar URIs](#) en la página 225.
 - c. Cree secretos de cliente como se detalla en la sección [Secreto del cliente](#) en la página 223.
 - d. Agregue los permisos de API adicionales para lo siguiente desde la sección [Configurar permisos de API](#):
 - User.Read.All
 - Presence.Read.All
 - Presence.Read

Configuración de la función de presencia bidireccional en Mitel Administration (como administrador de CloudLink)

Después de [integrar Microsoft Teams](#) con una cuenta de cliente, puede habilitar la función Presencia bidireccional para la cuenta de cliente. La sincronización de la función Presencia implica un proceso de dos pasos. En el primer paso, se realiza la sincronización de presencia del estado de presencia del usuario desde CloudLink a MS Teams, lo que también se denomina Presencia Unidireccional (consulte la sección sobre [Presencia unidireccional](#) en la página 205 para obtener más detalles), seguido de la

sincronización de presencia entre MS Teams y CloudLink, lo que también se conoce como Presencia Bidireccional.

Para habilitar la sincronización de presencia de MS Teams a CloudLink, realice los siguientes pasos:

1. En la Mitel Administration, navegue hasta el panel **Cuenta > Integraciones**. En **Microsoft Teams**, deslice el botón de alternancia hacia la derecha y active la opción **Sincronizar presencia de MS Teams a CloudLink**.

Microsoft Teams

Warning: For best presence experience both features should be configured and enabled

Verify or troubleshoot configuration [Verify configuration](#)

[Available features](#) ^

Sync presence from CloudLink to MS Teams

Sync presence from MS Teams to CloudLink

The MS Teams presence feature on your MiCollab is not enabled.

Complete setup

2. Haga clic en **Configuración completa**. Se abre la ventana **Configuración de presencia de MS Teams a CloudLink**. Si el monitor no está configurado, se resalta en rojo en la ventana.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Please add more authorized presence monitor(s). There are not enough to monitor the presence of all your users.

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

User Principal Name * Client Secret (Value) * Authorize now Copy URL

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
Add and authorize a monitor to enable MS Teams presence monitoring		

Close

3. Para agregar los **monitores de presencia** que se crearon en el portal de Azure, ingrese los valores en los siguientes campos:

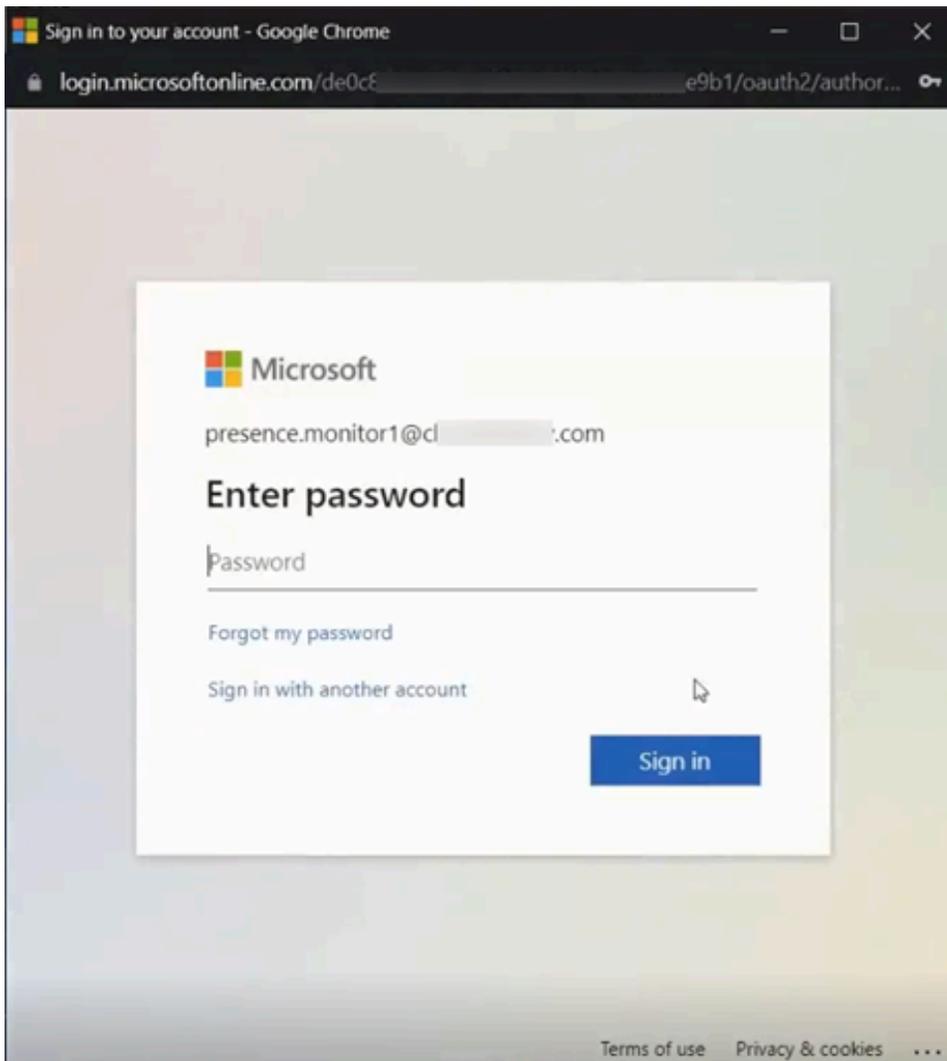
- **Nombre principal del usuario**
- **Secreto del cliente (valor)**

4. Hay dos formas de autorizar cada monitor que se agrega: **Autorizar ahora** y **Copiar URL**.

i Nota:

Los botones **Autorizar ahora** y **Copiar URL** permanecerán deshabilitados hasta que se especifiquen el nombre principal del usuario y el secreto del cliente.

- **Autorizar ahora** - asume que al administrador de CloudLink (administrador de Mitel) se le han proporcionado contraseñas para cada monitor de presencia. Una vez que se hace clic en el botón **Autorizar ahora**, se le solicita al administrador de Mitel (CloudLink) que proporcione una **contraseña** al administrador de CloudLink para cada monitor ingresado.



Una vez que la autorización es exitosa, aparece una notificación que lo indica en la ventana de **configuración de presencia de MS Teams a CloudLink**. Los monitores de presencia agregados se muestran en la lista a continuación. El estado de autorización de cada monitor de presencia indica si está autorizado o no. La columna Acciones contiene un conjunto de acciones que se

pueden realizar en un monitor de presencia, y estas acciones dependen del estado de autorización del monitor.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

Re-sync Status Note: This operation is lengthy and may take up to a minute.

✓
has been authorized successfully

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
██	Authorized	🗑️

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
cl-status-8@cloudlinkqa2.onmicrosoft.com	Not Authorized	🗑️ <input type="button" value="Retry"/> <input type="button" value="Copy URL"/> <input type="button" value="Renew"/>
cl-status-11@cloudlinkqa2.onmicrosoft.com	Authorized	🗑️
cl-status-7@cloudlinkqa2.onmicrosoft.com	Not Authorized	🗑️ <input type="button" value="Retry"/> <input type="button" value="Copy URL"/> <input type="button" value="Renew"/>
cl-status-9@cloudlinkqa2.onmicrosoft.com	Not Authorized	🗑️ <input type="button" value="Retry"/> <input type="button" value="Copy URL"/> <input type="button" value="Renew"/>
cl-status-6@cloudlinkqa2.onmicrosoft.com	Not Authorized	🗑️ <input type="button" value="Retry"/> <input type="button" value="Copy URL"/> <input type="button" value="Renew"/>

Nota:

La sección superior del cuadro de diálogo proporciona detalles sobre la cantidad de usuarios dentro de la cuenta del cliente que se pueden monitorear, junto con la información correspondiente sobre cuántos monitores de presencia deben crearse para monitorear eficazmente a esos usuarios. Cuando la función está activada, también muestra la cantidad de usuarios suscritos

- **Copiar URL** - permite al **Administrador de Microsoft Azure** para autorizar cada monitor de presencia. Si el monitor de presencia no está autorizado, el Administrador tiene varias opciones: El

administrador de Mitel hace clic en el botón **Copiar URL**. La URL copiada se envía al administrador de Azure para su autorización.

- Una vez completada la autorización del administrador de Azure, haga clic en **Volver a sincronizar estado**.

MS Teams to CloudLink Presence Configuration

Add and authorize presence monitors

One presence monitor can monitor up to 650 users. Since you have 2 MS Teams users that can be monitored in your account, you need to have at least 1 authorized presence monitor(s).

Total number of user(s) currently being monitored for presence changes: 2/2

Add a presence monitor

Enter the required information. To authorize the presence monitor, consent must be granted. Press 'Authorize Now', if you have the monitor's password and can grant consent. If your Azure Admin must authorize the monitor, press 'Copy URL' and send the copied URL to the Azure Admin so they can grant consent.

User Principal Name * Client Secret (Value) * Authorize now Copy URL

Re-sync Status Note: This operation is lengthy and may take up to a minute.

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
[blurred]	Subscribed-2 user(s)	[trash icon]
[blurred]	Not Authorized	[trash icon] Retry Copy URL Renew

Close

5. Botones de acción:

- Botón eliminar: El administrador puede eliminar el monitor de presencia haciendo clic en el ícono de eliminar .
- Botón renovar: Si el secreto del cliente ha expirado o necesita actualizarse, hacer clic en el botón Renovar le permitirá al usuario actualizar el secreto del cliente.
- Botón de reintentar: Cuando el estado del monitor muestra "No autorizado", se puede utilizar el botón Reintentar para invocar el proceso de autorización. El botón **Reintentar** tiene la misma funcionalidad que el botón **Autorizar ahora**.

6. Después de agregar todos los monitores, haga clic en el botón **Cerrar**.

Actualización del ID de inquilino y/o del ID de cliente de Microsoft Teams

Si es necesario actualizar el Id. de cliente y/o inquilino de integración de Microsoft Teams, esto también afectará a los monitores de presencia creados para la subfunción **Sincronizar presencia de MS Teams a CloudLink**. Esto se debe a que comparten el mismo inquilino y la misma identificación de cliente. Si se actualiza el ID del inquilino y/o del cliente, la subfunción de monitores dejará de funcionar hasta que se renueve.

1. Edite la integración de Microsoft Teams y cambie el Id. del inquilino y/o el Id. del cliente. Si hay monitores existentes, se notificará al Administrador sobre este cambio.

Microsoft Teams Integration

Please enter the tenant and client information.

Note: Name your integration the same value you supplied in the 'Description' field of the client secret in Azure.

Name *

Tenant Id *

Application (Client) Id *

Client Secret (Value) *

●●●●●●●●

Note: The change you are about to make will affect the presence monitors configured in the "Sync presence from MS Teams to CloudLink" feature. After saving this change, the presence monitors will need to be updated for this feature to continue to function properly.

Remove Cancel Save

2. Haga clic en **Guardar**.
3. Vaya a **MS Teams a Configuración de presencia de CloudLink** y haga clic en el botón **Renovar** para cada monitor que muestre "Necesita actualización".

Refresh Status

Presence Monitor	Authorization Status	Actions
	Needs update	Renew
	Needs update	Renew
	Authorized	
	Not Authorized	Retry Copy URL Renew
	Needs update	Renew

Note: There are Presence Monitors above that no longer function because the Tenant Id and/or Application Id have changed. These Presence Monitors have the status "Needs Update" and can be updated by clicking the "Renew" button.

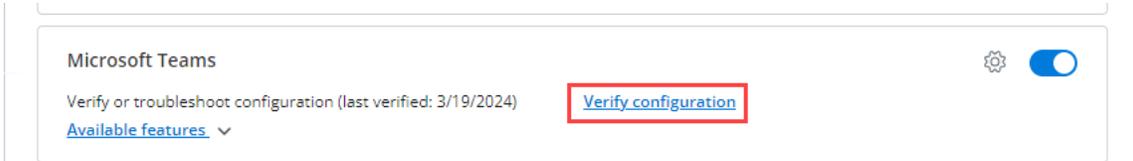
Close

4. Ingrese el **Nuevo secreto del cliente**. Haga clic en **Autorizar ahora**. Esto actualizará el secreto de identificación de inquilino y de identificación de cliente del monitor.

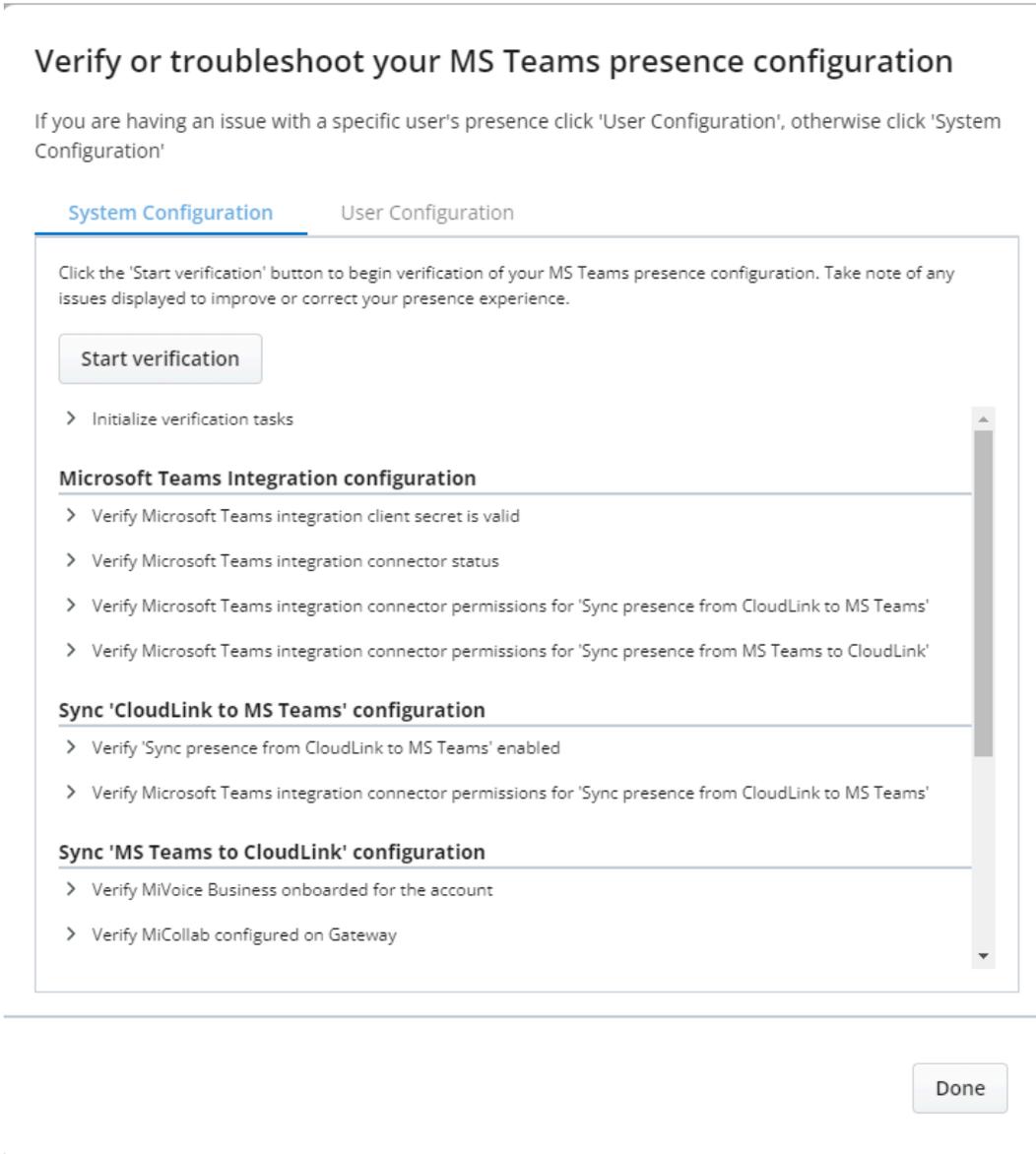
Verificación de la configuración de MS Teams

Para verificar o solucionar problemas de configuración de la integración de MS Teams, siga los pasos a continuación:

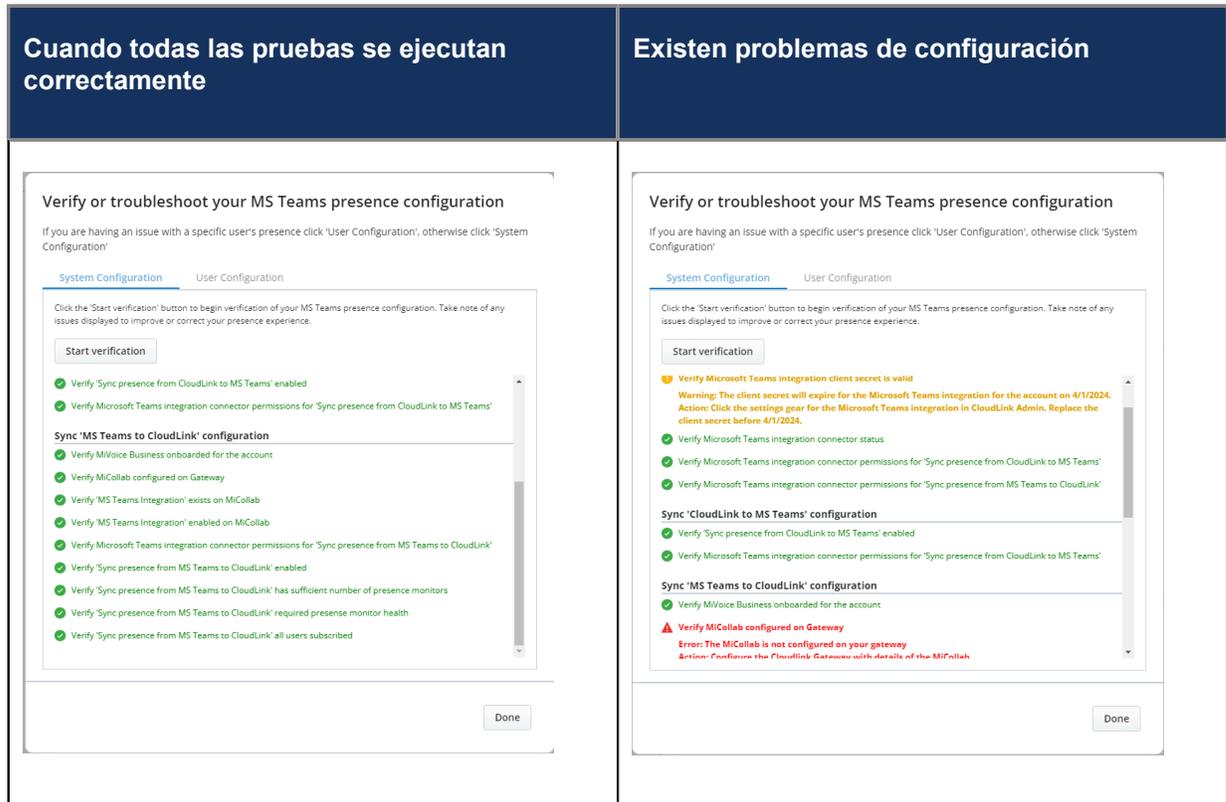
1. En Mitel Administration, navegue hasta **Integraciones & aplicaciones**. En el panel **Integraciones**, haga clic en **Verificar configuración** asociada con **Microsoft Teams**.



2. Se muestra la ventana "Verificar o solucionar problemas de configuración de presencia de MS Teams".



3. Haga clic en **Iniciar verificación**.



Por cada error encontrado, hay una acción correspondiente para corregirlo; haga clic en **Iniciar verificación** hasta que todas las pruebas se ejecuten correctamente.

4. Configuración de usuario: la configuración de usuario permite al administrador de CloudLink investigar el problema.

Caso de uso 1: Problema con la presencia de un usuario específico:

a. Seleccione la pestaña **Configuración de usuario**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Enter user's email *

Done

b. Solicita el estado de presencia de un usuario ingresando su correo electrónico. Una vez proporcionado el correo electrónico, aparece el botón **Obtener presencia**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Enter user's email *

Presence information for

MS Teams presence: Offline
 MiCollab presence: Offline
 CloudLink presence: Available
 Phone presence:

Phone 1
 Source:
 Status: Available
 Entered:

Phone 2
 Source:
 Status: Available
 Entered:

Additional:
 {
 "sequenceNumber": 1710482791199
 }

- c. Haga clic en **Copiar datos de presencia** para copiar los datos. Informe el problema siguiendo el proceso estándar.
- d. Haga clic en **Restablecer estado del teléfono** y luego haga clic en **Sincronizar toda la presencia de MS Teams con MiCollab**.
- e. Haga clic en **Listo**.

Caso de uso 2: Varios números de usuarios no están sincronizados.

Cuando todas las pruebas se ejecuten correctamente después de hacer clic en **Iniciar verificación** en la pestaña **Configuración del sistema**, se deben realizar los siguientes pasos:

- a. Seleccione la pestaña **Configuración de usuario**.

Verify or troubleshoot your MS Teams presence configuration

If you are having an issue with a specific user's presence click 'User Configuration', otherwise click 'System Configuration'

System Configuration **User Configuration**

Request a user's presence state

Sync presence states for all users

In the unlikely event that there are multiple users with their MS Teams and MiCollab presence out of sync, pressing this button will resolve the issue.

Warning: Only perform this action outside peak hours as it's very intensive on the system and users might experience presence issues during the execution. This is a lengthy operation. Please be prepared to wait.

b. Haga clic en **Sincronizar toda la presencia de MS Teams con MiCollab**.

Se muestra el mensaje "Sincronización completada..."

Sync presence states for all users

In the unlikely event that there are multiple users with their MS Teams and MiCollab presence out of sync, pressing this button will resolve the issue.

Warning: Only perform this action outside peak hours as it's very intensive on the system and users might experience presence issues during the execution. This is a lengthy operation. Please be prepared to wait.

✔ Sync All completed. Total number of user(s) currently being monitored for presence changes: 2/2

c. Haga clic en **Hecho**



mitel.com

Copyright 2024, Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. The Mitel word and logo are trademarks of Mitel Networks Corporation, including itself and subsidiaries and authorized entities. Any reference to third party trademarks are for reference only and Mitel makes no representation of ownership of these marks.